

**Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a  
e-Transformării Guvernării în Republica Moldova**

# **Raport analitic asupra rezultatelor sondajului**

Analytical Survey Report

**Studiu realizat la comanda  
Centrului de Guvernare Electronică**

**Noiembrie, 2012**

## Cuprins

|                                                                                                                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>REZUMAT .....</b>                                                                                                                                                                                    | <b>8</b>  |
| <b>1. INTRODUCERE .....</b>                                                                                                                                                                             | <b>10</b> |
| <b>2. METODOLOGIA.....</b>                                                                                                                                                                              | <b>12</b> |
| <b>3. ACCESUL POPULAȚIEI LA CALCULATOARE ȘI LA INTERNET .....</b>                                                                                                                                       | <b>14</b> |
| 3.1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare .....                                                                                                                                            | 14        |
| 3.2. Conectarea gospodăriilor la Internet.....                                                                                                                                                          | 15        |
| 3.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor.....                                                                                                                                                         | 17        |
| 3.4. Utilizarea Internetului.....                                                                                                                                                                       | 17        |
| <b>4. UTILIZAREA RESURSELOR ONLINE ALE MINISTERELOR ȘI ALTOR AUTORITĂȚI<br/>ADMINISTRATIVE CENTRALE SUBORDONATE GUVERNULUI .....</b>                                                                    | <b>22</b> |
| 4.1. Accesarea site-ului Guvernului .....                                                                                                                                                               | 22        |
| 4.2. Accesarea site-urilor ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate<br>Guvernului .....                                                                                     | 23        |
| 4.3. Particularități de accesare a serviciilor publice online .....                                                                                                                                     | 25        |
| 4.4. Calitatea serviciilor publice online .....                                                                                                                                                         | 29        |
| <b>5. CUNOAȘTEREA ȘI ÎNȚELEGEREA CONCEPTULUI DE GUVERNARE ELECTRONICĂ. ATITUDINEA<br/>FAȚĂ DE MĂSURILE DE E-TRANSFORMAREA A GUVERNĂRII.....</b>                                                         | <b>30</b> |
| 5.1. Cunoașterea noțiunii de e-Guvernare .....                                                                                                                                                          | 30        |
| 5.2. Percepția cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării<br>.....                                                                                                   | 33        |
| 5.3. Nivelul de susținere și încredere în calitatea și siguranța prestării serviciilor publice în<br>regim online. Disponibilitatea de a recomanda utilizarea serviciilor publice electronice.<br>..... | 35        |
| <b>6. NIVELUL DE SATISFAȚIE A POPULAȚIEI DE CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE<br/>AUTORITĂȚILE PUBLICE.....</b>                                                                                         | <b>40</b> |
| 6.1. Nivelul de solicitare și regimul de accesare/prestare al serviciilor publice .....                                                                                                                 | 40        |
| 6.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice .....                                                                                                                                      | 41        |
| <b>7. LECȚIILE ÎNVĂȚATE.....</b>                                                                                                                                                                        | <b>43</b> |
| <b>8. RECOMANDĂRI PENTRU SONDAJELE ULTERIOARE .....</b>                                                                                                                                                 | <b>44</b> |
| <b>ANEXE.....</b>                                                                                                                                                                                       | <b>45</b> |

## Lista figurilor

|                                                                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Caracteristica eșantionului general, N=3000, %.....                                                                                                                   | 12 |
| Figura 2. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, N=3000, %.....                                                                                                     | 14 |
| Figura 3. Motivele absenței calculatoarelor în gospodărie, N=1264, % .....                                                                                                      | 15 |
| Figura 4. Nivelul de conectare la Internet, N=3000, %.....                                                                                                                      | 16 |
| Figura 5. Tipul de bază de conectare a gospodăriei la Internet, N=1604, %.....                                                                                                  | 16 |
| Figura 6. Motivele lipsei de conexiune a gospodăriei la Internet, N=1396, %.....                                                                                                | 17 |
| Figura 7. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, N=3000, % .....                                                                                                        | 17 |
| Figura 8. Accesarea Internetului în ultimele 12 luni, N=3000, % .....                                                                                                           | 18 |
| Figura 9. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, N=1704, %.....                                                                                                        | 18 |
| Figura 10. Frecvența de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni, N=1710, %.....                                                                                            | 19 |
| Figura 11. Timpul de navigare în Internet, N=1710, %.....                                                                                                                       | 19 |
| Figura 12. Experiența de utilizare a Internetului, N=1710, % .....                                                                                                              | 20 |
| Figura 13. Nivelul de accesare a site-ului Guvernului (www.gov.md), N=3000, %.....                                                                                              | 22 |
| Figura 14. Frecvența de accesare a site-ului Guvernului (www.gov.md), N=285, % .....                                                                                            | 23 |
| Figura 15. Ponderea populației care a accesat cel puțin unul din site-urile ministerelor și altor<br>autorități administrative centrale subordonate Guvernului, N=3000, % ..... | 23 |
| Figura 16. Ponderea populației care a utilizat cel puțin un serviciu public online pe parcursul<br>ultimelor 12 luni, N=3000, %.....                                            | 25 |
| Figura 17. Accesarea unor serviciilor publice electronice, N=138, % .....                                                                                                       | 26 |
| Figura 18. Motive de ne-apelare la serviciile publice oferite online, N=1570, % .....                                                                                           | 28 |
| Figura 19. Gradul de satisfacție a cetățenilor de calitatea serviciilor publice electronice<br>obținute, N=138, % .....                                                         | 29 |
| Figura 20. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare, N=3000, %.....                                                                                                      | 31 |
| Figura 21. Conștientizarea beneficiilor e-Guvernării, N=3000, % .....                                                                                                           | 31 |
| Figura 22. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, N=3000, % .....                                                                                       | 32 |
| Figura 23. Cunoașterea de către cetățeni a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, N=1498, %.                                                                                    | 33 |
| Figura 24. Perceperea avantajelor/beneficiilor modului online de prestare a serviciilor publice,<br>N=3000, % .....                                                             | 33 |

|                                                                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 25. Aprecierea gradului de importanță a implementării Guvernării Electronice, N=3000, %.....                                                                  | 34 |
| Figura 26. Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, N=3000, % .....                                                                              | 35 |
| Figura 27. Dorința de utilizare a serviciilor publice în mod online, N=3000, % .....                                                                                 | 36 |
| Figura 28. Nivelul de încredere a respondenților în corespunderea calității serviciilor publice electronice cu așteptările acestora, N=3000, %.....                  | 37 |
| Figura 29. Predispunerea de a recomanda utilizarea modului online de prestare a serviciilor publice, N=3000, %.....                                                  | 37 |
| Figura 30. Nivelul de încredere a cetățenilor în faptul că solicitarea serviciului public în regim online le va asigura obținerea serviciului vizat, N=3000, % ..... | 38 |
| Figura 31. Nivelul de încredere în faptul că serviciul public online va fi prestat în siguranță, N=3000, % .....                                                     | 39 |
| Figura 32. Solicitarea serviciilor publice de către populație, N=3000, % .....                                                                                       | 40 |
| Figura 33. Regimul de accesare a serviciilor publice, N=801, %.....                                                                                                  | 41 |
| Figura 34. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice, după modul de accesare, % ...                                                                    | 42 |

## Lista tabelelor

|                                                                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabelul 1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, unități.....                                                             | 15 |
| Tabelul 2. Scopurile utilizării Internetului de către cetățeni, N=1677, % .....                                                        | 20 |
| Tabelul 3. Cele mai accesate site-uri a ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului, N=471, %..... | 24 |

## Lista anexelor

|                                                                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Anexa 1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, profil socio-demografic, %.....                                                                                                  | 45 |
| Anexa 2. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare, profil socio-demografic, unități ....                                                                                             | 47 |
| Anexa 3. Motivele absenței calculatoarelor în gospodărie, profil socio-demografic, %.....                                                                                                    | 49 |
| Anexa 4. Nivelul de conectare la Internet, profil socio-demografic, %.....                                                                                                                   | 51 |
| Anexa 5. Tipul de bază de conectare a gospodăriei la Internet, profil socio-demografic, %.....                                                                                               | 53 |
| Anexa 6. Motivele lipsei de conexiune a gospodăriei la Internet, profil socio-demografic, % ...                                                                                              | 55 |
| Anexa 7. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, profil socio-demografic, % .....                                                                                                     | 57 |
| Anexa 8. Accesarea Internetului în ultimele 12 luni, profil socio-demografic, % .....                                                                                                        | 59 |
| Anexa 9. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, profil socio-demografic, %.....                                                                                                     | 61 |
| Anexa 10. Frecvența de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni, profil socio-demografic, %                                                                                              | 63 |
| Anexa 11. Timpul de navigare în Internet, profil socio-demografic, %.....                                                                                                                    | 65 |
| Anexa 12. Experiența de utilizare a Internetului, profil socio-demografic, % .....                                                                                                           | 67 |
| Anexa 13. Scopurile utilizării Internetului de către cetățeni, profil socio-demografic, % .....                                                                                              | 69 |
| Anexa 14. Nivelul de accesare a site-ului Guvernului (www.gov.md), profil socio-demografic, % .....                                                                                          | 72 |
| Anexa 15. Frecvența de accesare a site-ului Guvernului (www.gov.md), profil socio-demografic, %.....                                                                                         | 74 |
| Anexa 16. Ponderea populației care a accesat cel puțin unul din site-urile ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului, profil socio-demografic, % ..... | 76 |
| Anexa 17. Cele mai accesate site-uri ale ministerelor și ale altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului, Top 10, profil socio-demografic, % .....                       | 78 |
| Anexa 18. Ponderea populației care a utilizat cel puțin un serviciu public online pe parcursul ultimelor 12 luni, profil socio-demografic, %.....                                            | 81 |
| Anexa 19. Accesarea unor servicii publice electronice, profil socio-demografic, % .....                                                                                                      | 83 |
| Anexa 20. Motive de ne-apelare la serviciile publice oferite online, % .....                                                                                                                 | 86 |
| Anexa 21. Gradul de satisfacție a cetățenilor privind calitatea serviciilor publice electronice obținute, profil socio-demografic, %.....                                                    | 89 |
| Anexa 22. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare, profil socio-demografic, % .....                                                                                                  | 91 |
| Anexa 23. Conștientizarea beneficiilor e-Guvernării, profil socio-demografic, % .....                                                                                                        | 93 |

|                                                                                                                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Anexa 24. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, profil socio-demografic, %.....                                                                              | 95  |
| Anexa 25. Cunoașterea de către cetățeni a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, profil socio-demografic, %.....                                                                      | 97  |
| Anexa 26. Perceperea avantajelor/beneficiilor modului online de prestare a serviciilor publice, profil socio-demografic, % .....                                                      | 100 |
| Anexa 27. Aprecierea gradului de importanță a implementării Guvernării Electronice, profil socio-demografic, %.....                                                                   | 103 |
| Anexa 28. Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, profil socio-demografic, %.....                                                                                | 106 |
| Anexa 29. Dorința de utilizare a serviciilor publice în mod online, profil socio-demografic, %                                                                                        | 109 |
| Anexa 30. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că calitatea serviciilor publice prestate în regim online va corespunde așteptărilor, profil socio-demografic, %.....       | 112 |
| Anexa 31. Predispunerea de a recomanda utilizarea modului online de prestare a serviciilor publice, profil socio-demografic, %.....                                                   | 114 |
| Anexa 32. Nivelul de încredere a cetățenilor în faptul că solicitarea serviciului public în regim online le va asigura obținerea serviciului vizate, profil socio-demografic, % ..... | 116 |
| Anexa 33. Nivelul de încredere în faptul că serviciul public online va fi prestat în siguranță, profil socio-demografic, % .....                                                      | 118 |
| Anexa 34. Solicitarea serviciilor publice de către populație, profil socio-demografic, % .....                                                                                        | 120 |
| Anexa 35. Regimul de accesare a serviciilor publice, profil socio-demografic, %.....                                                                                                  | 122 |
| Anexa 36. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice, după modul de accesare, profil socio-demografic, %.....                                                            | 124 |

## Rezumat

Scopul cercetării constă în determinarea nivelului de înțelegere, acceptare, susținere de către cetățeni a e-Transformării Guvernării, precum și a nivelului general de satisfacție a populației de calitatea serviciilor publice oferite de către autoritățile publice centrale, inclusiv în regim online.

Datele studiului au fost colectate pe un eșantion de 3000 respondenți, reprezentativ la nivel național, în intervalul de timp octombrie-noiembrie 2012.

Principalele constatări ale studiului sunt:

### Accesul la calculatoare și Internet

- Ponderea gospodăriilor casnice ce dispun de cel puțin un calculator este de 58%.
- Ponderea gospodăriilor casnice ce dispun de cel puțin un calculator conectat la Internet este de 53%.
- Ponderea populației ce utilizează Internetul este de 57%.

### Nivelul de asimilare a e-Guvernării de către cetățeni

- Ponderea cetățenilor care pe parcursul ultimelor 12 luni au accesat cel puțin o dată paginile web ale ministerelor și ale altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului este de 16%.
- Ponderea populației care pe parcursul ultimelor 12 luni a accesat cel puțin o singură dată Web site-ul Guvernului ([www.gov.md](http://www.gov.md)) este de 10%.
- Ponderea cetățenilor care pe parcursul ultimilor 12 luni au utilizat cel puțin un serviciu public este de 26%.
- Ponderea cetățenilor care pe parcursul ultimilor 12 luni au utilizat cel puțin un serviciu public electronic este de 5%.

### Nivelul de cunoaștere și înțelegere de către populație a noțiunii de e-Guvernare. Nivelul de susținere a e-Transformării Guvernării de către populație. Gradul de deschidere și disponibilitatea cetățenilor de a asimila produsele și rezultatele e-Guvernării

- Ponderea populației care susține în deplină măsură implementarea Guvernării Electronice este de 31%, iar a celor care susțin această implementare la un nivel mediu este de 27%.
- Ponderea populației predispusă să acceseze serviciile publice prin intermediul Internetului de la calculator sau telefonul mobil este de 57%.
- Ponderea populației care apreciază că cunoaște foarte bine noțiunea de e-Guvernare este de 11%, iar a celor care apreciază că cunosc la un nivel mediu este de 21%.
- Ponderea populației care apreciază că cunoaște foarte bine avantajele Guvernării Electronice este de 8%, iar a celor care consideră că cunosc aceste avantaje la un nivel mediu este de 15%.
- Ponderea populației care acordă importanță majoră implementării Guvernării Electronice este de 29%, iar a celor care acordă acestei implementări o importanță medie este de 27%.

- Ponderea populației care are încredere deplină sau aproape deplină în faptul că solicitarea serviciului public în regim online le va asigura obținerea serviciului vizat este de 22%, iar a celor care au un nivel mediu de încredere în acest fapt este de 29%.
- Ponderea populației care are încredere deplină sau aproape deplină în faptul că serviciul public online va fi prestat în siguranță este de 17%, iar acelor care au un nivel mediu de încredere în acest fapt este de 26%.

**Nivelul general de satisfacție a populației de calitatea serviciilor publice oferite de către autoritățile administrației publice**

- Ponderea cetățenilor satisfăcută în deplină măsură de calitatea serviciilor publice prestate offline este de 42%.
- Ponderea cetățenilor satisfăcută în deplină măsură de calitatea serviciilor publice prestate online este de 49%.

Valorile indicatorilor ce caracterizează accesul la calculatoare și la Internet, nivelul de acceptare și nivelul de susținere a Guvernării Electronice sunt mai mari în cazul localităților urbane, în rândul persoanelor mai tinere, persoanelor cu un nivel mai înalt de studii, familiilor cu venituri mai mari, familiilor în care limba de comunicare este limba rusă.

# 1. Introducere

## Scopul cercetării

Scopul de bază al cercetării sociologice constă în determinarea nivelului de acceptare a e-guvernării de către cetățeni, a nivelului de susținere de către populație a e-Guvernării și a nivelului general de satisfacție a populației de calitatea serviciilor publice oferite de către autoritățile publice centrale.

## Metodologia

Studiul sociologic este unul de tip cantitativ și a fost realizat pe un eșantion de 3000 de respondenți. Studiul este reprezentativ la nivel național, cu o marjă de eroare de  $\pm 1.7\%$  la un interval de încredere de 95%. Proiectarea eșantionului s-a efectuat prin metoda non-probabilistică-sistematică. Colectarea datelor a fost realizată prin metoda interviurilor de tip "față în față". Interviurile au fost efectuate în limbile română sau rusă, conform doleanțelor respondenților.

## Accesul populației la calculatoare și la Internet

În acest capitol sunt descrise aspectele generale privind disponibilitatea calculatoarelor în gospodării, conexiunea gospodăriilor la Internet și tipul de conectare. O atenție deosebită este acordată motivelor absenței calculatoarelor în gospodării, factorilor care limitează accesul populației la infrastructura digitală.

Un interes deosebit îl reprezintă scopurile urmărite de către cetățeni în procesul de utilizare a calculatoarelor și a Internetului, pe primul plan plasându-se comunicarea prin rețelele de socializare, vizualizarea și descărcarea conținutului digital în scopuri de agrement.

## Utilizarea resurselor online ale instituțiilor guvernamentale

În acest capitol sunt analizate aspectele referitoare la accesarea pe parcursul ultimelor 12 luni a site-ului Guvernului și a site-urilor altor autorități. Sunt analizate frecvențele de accesare, scopurile accesării și nivelul de satisfacție a cetățenilor de calitatea serviciilor publice on-line.

Sunt prezentate date referitoare la cele mai accesate site-uri ale ministerelor și ale altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului vizitate frecvent de către cetățeni. Este prezentată o informație detaliată despre utilizarea serviciilor publice disponibile online la data efectuării sondajului. Pentru fiecare serviciu public disponibil online este prezentată informația referitoare la modalitățile de accesare a acestuia.

O atenție deosebită este acordată motivelor de ne-apelare la serviciile publice electronice care deja sunt disponibile și în Internet.

## Cunoașterea și înțelegerea conceptului de Guvernare Electronică. Atitudinea față de măsurile de implementare a Guvernării Electronice

Capitolul conține o sinteză a datelor referitoare la cunoașterea și înțelegerea de către populație a conceptului de Guvernare Electronică. Sunt analizate aspectele ce țin de încrederea populației în regimul online de prestare a serviciilor publice, atitudinile față de această modalitate de prestare a serviciilor publice, precum și perspectivele utilizării serviciilor publice electronice de către populație

### **Nivelul de satisfacție a populației de calitatea serviciilor prestate de autoritățile publice**

În acest capitol, sunt incluse subiectele ce țin de nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni, modul de accesare a acestora, gradul de satisfacție în funcție de modul de accesare a serviciului public.

Evaluările făcute în acest capitol se referă atât la calitatea serviciilor publice oferite în mod tradițional/ în regim offline, presupunând deplasarea obligatorie la sediile instituțiilor respective, cât și la cele oferite în mod online, prin intermediul calculatorului sau a telefonului mobil.

În capitolele **Lecțiile învățate** și **Recomandări pentru sondajele ulterioare** sunt incluse învățămintele din realizarea prezentului sondaj care ar putea fi luate în considerație în realizarea următoarelor sondaje anuale de acest tip

## 2. Metodologia

Studiul sociologic este unul de tip cantitativ și a fost realizat pe un eșantion de 3000 de respondenți. Studiul este reprezentativ la nivel național, cu o marjă de eroare de  $\pm 1.7\%$  la un interval de încredere de 95%.

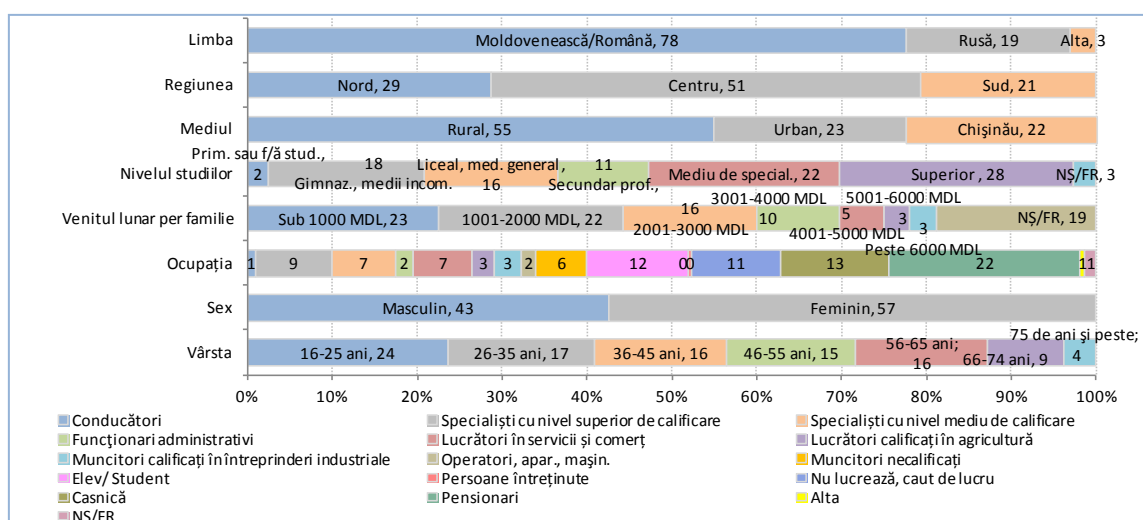
### Eșantionul

La realizarea studiului a fost aplicată metoda de eșantionare non-probabilistică-sistematică. Această metodologie este unanim acceptată în cazul studiilor sociologice de acest gen.

În cadrul cercetării, au fost aplicată metoda de selecție aleatorie multistadială: grupele de raioane au fost atribuite la primul nivel, la nivelul doi au fost atribuite localitățile, la nivelul trei – gospodăriile, iar la nivelul patru – respondenții. Străzile au fost selectate în mod aleator, în baza unui șir numeric. Selectarea gospodăriilor a fost efectuată conform metodei pasului sistematic. Selectarea respondenților s-a efectuat conform criteriului “ultima zi de naștere”.

Caracteristica eșantionului general al participanților la studiu este prezentată în figura de mai jos.

**Figura 1. Caracteristica eșantionului general, N=3000, %**



### Chestionarul

Chestionarul a fost elaborat de către IPP și Magenta Consulting, sub îndrumarea metodologică a Beneficiarului. Toate comentariile și solicitările Beneficiarului au fost luate în considerare și implementate în varianta finală a Chestionarului. Chestionarul a fost elaborat în limba română și tradus în limba rusă. În cadrul interviurilor, varianta lingvistică a chestionarului de administrat a fost aleasă conform doleanțelor fiecăruia din respondenți.

Varianta finală a chestionarului a fost definitivată în baza rezultatelor pretestării acestuia în cadrul unei cercetări-pilot. În baza rezultatelor cercetării-pilot au fost definitiveate formulările din chestionar, excluzându-se astfel cazurile în care întrebările ar fi putut avea semnificații duale sau ar fi putut fi înțelese eronat/incorect de către respondenți. În urma cercetării-pilot, chestionarul a fost adaptat pentru a putea fi aplicat univoc pe întreg segmentul-țintă de respondenți.

Chestionarele au fost tipărite într-un format special, scanabil, destinat prelucrării automatizate cu ajutorul unui soft dedicat. Această abordare a permis excluderea eventualelor erori, inevitabile în cazul prelucrării manuale a chestionarelor.

### **Intervievarea**

Colectarea datelor a fost realizată de o echipă de 70 de operatori prin metoda interviurilor de tip “față în față”. Interviurile au fost efectuate în limbile română sau rusă, conform doleanțelor respondenților. Înainte de a lansa campania de realizare a interviurilor, toți operatorii au urmat un curs de instruire privind modul de administrare a chestionarelor.

### **Cercetarea-pilot**

În scopul validării chestionarului a fost aplicată metoda cercetării-pilot. În cadrul acestei cercetări, chestionarul a fost administrat pe 10 potențiali respondenți, reprezentativi pentru întreg eșantionul. Astfel, 7 din cele 10 chestionare au fost administrate în mediul urban, iar 3 în mediul rural. Totodată, 7 din cele 10 chestionare au fost administrate în limba română, iar 3 în limba rusă. În timpul efectuării cercetării-pilot, interviurile au fost asistate de un specialist în sociologie, observațiile și comentariile căruia au fost utilizate pentru definitivarea chestionarului.

### **Asigurarea calității datelor**

Colectarea datelor a fost realizată de către echipa de operatori ai Companiei Magenta Consulting. Înainte de demararea procesului de efectuare a interviurilor, operatorii au fost instruiți cu privire la scopul și obiectivele cercetării, specificul modului de administrare a chestionarului. Fiecare operator a primit instrucțiuni detaliate referitoare la fiecare întrebare din chestionar.

Interviurile au fost realizate în limbile materne ale respondenților. În scopul asigurării corespunderii datelor colectate cu eșantionul propus, concomitent cu colectarea datelor, a fost efectuată monitorizarea modului de administrare a chestionarelor.

În scopul asigurării calității datelor, peste 20% din respondenți intervievați de către operatori au fost contactați telefonic. Pe parcursul discuțiilor telefonice, din fiecare chestionar completat, în mod aleatoriu au fost selectate și verificate câte 4–5 itemi.

### **Analiza datelor**

Cu ajutorul softului specializat de scanare a chestionarelor sociologice, datele din chestionarele completate au fost citite în mod automat și introduse într-o baza de date SPSS.

Inițial, fiecare subiect de analiză a fost interpretat la nivel agregat, iar ulterior, dezagregat în funcție de caracteristicile de bază ale eșantionului. Rezultatele analizei sunt expuse în capitolele ce urmează.

### **Limitele și barierele cercetării**

Pe parcursul efectuării studiului nu au fost întâmpinate bariere, care ar fi perturbat procesul de colectare datelor sau ar fi afectat relevanța acestora.

### 3. Accesul populației la calculatoare și la Internet

În acest capitol sunt descrise aspectele generale privind disponibilitatea calculatoarelor în gospodărie, conexiunea gospodăriilor la Internet și tipul de conectare. Totodată, în capitolul de față sunt cercetate și aspectele privind utilizarea calculatorului și a Internetului.

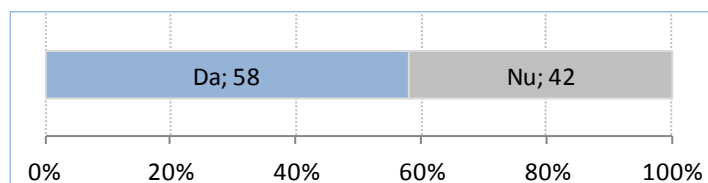
- ✓ Disponibilitatea calculatoarelor în gospodărie este de 58%;
- ✓ Motivul de bază al absenței calculatoarelor în gospodărie este lipsa resurselor financiare pentru achiziție;
- ✓ Ponderea gospodăriilor conectate la internet este de 53%;
- ✓ Tipul de bază al conexiunii la internet este ADSL-ul – 47%;
- ✓ Cota utilizatorilor calculatorului este de 55%;
- ✓ Ponderea utilizatorilor de internet este de 57%, justificată de prezența persoanelor care utilizează internetul prin intermediul telefonului;
- ✓ Cel mai popular serviciu din mediul online este chat-ul, utilizat de 86% dintre utilizatorii de internet.

#### 3.1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare

În rezultatul cercetării, a fost constatat faptul că, 58% dintre respondenți dispun de calculator în gospodărie.

Conform analizei multicriteriale, gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare scade în cazul persoanelor cu vârstă mai înaintată (de la 85% la 7%). Influență directă asupra acestui indicator manifestă și criteriul venituri. Astfel, ponderea celor care dețin un calculator crește în cazul persoanelor cu venituri mai înalte (de la 27%, printre persoanele cu venituri mai joase, la 95% printre persoanele cu venituri înalte). Gradul de dotare cu calculatoare a gospodăriilor din mediul urban este cu mult mai mare decât cel din cazul gospodăriilor din mediul rural, respectiv, 73% față de 45%. În dependență de nivelul studiilor, ponderea gospodăriilor ce dispun de calculatoare este mai mare în cazul în care membrii acestora au studii superioare (83%). [Anexa 1]

**Figura 2. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, N=3000, %**



În general, au fost întâlnite gospodării care au până la patru calculatoare. În medie, la o gospodărie revin 1.1 calculatoare.

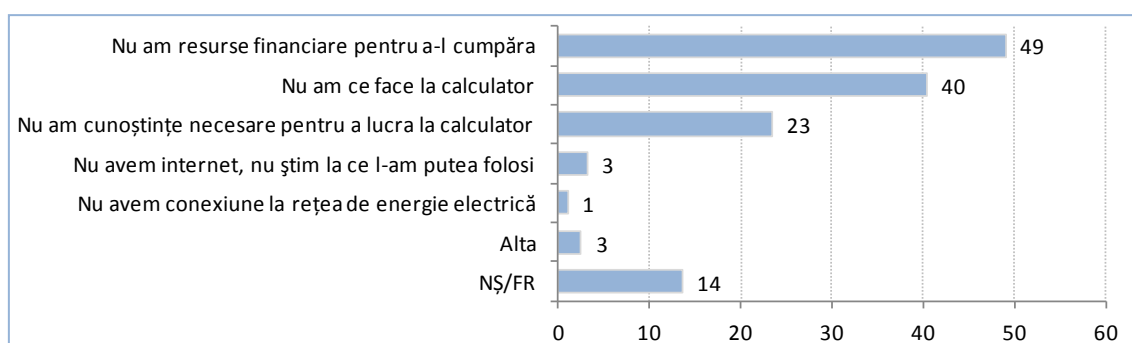
Cel mai mare număr mediu de calculatoare per gospodărie s-a înregistrat în cazul gospodăriilor cu venituri de peste 6000 MDL (1.3 unități). [Anexa 2]

**Tabelul 1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, unități**

|                                       | N    | Min | Max | Mediu |
|---------------------------------------|------|-----|-----|-------|
| Numărul de calculatoare în gospodărie | 3000 | 1   | 4   | 1.1   |

Cel mai des - în circa 50% din gospodăriile care nu sunt dotate cu calculatoare – absența calculatorului este explicată de respondenți prin insuficiența resurselor financiare pentru procurarea acestuia. Totodată, 40% dintre respondenții din gospodăriile care nu sunt dotate cu calculator, au indicat că ei nu au ce face la calculator, acesta nereprezentând pentru ei un interes deosebit. În 23% din cazuri, participanții la studiu au indicat că nu dețin un calculator, întrucât nu au cunoștințele necesare pentru a-l utiliza.

Lipsa resurselor financiare pentru a procura un calculator reprezintă motivul principal în rândul respondenților cu vârsta între 16–55 ani. Ceilalți, trecuți de 55 ani, au indicat drept motiv de bază faptul că nu au ce face la calculator. În dependență de vârstă, lipsa resurselor financiare se evidențiază într-o măsură mai mare în cazul tinerilor de 16–25 ani – 70%, iar în dependență de statut – în cazul elevilor și al studenților – 73%. [Anexa 3].

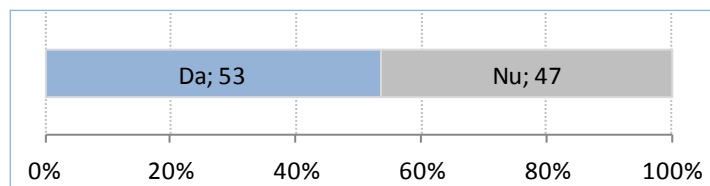
**Figura 3. Motivele absenței calculatoarelor în gospodărie, N=1264, %**

### 3.2. Conectarea gospodăriilor la Internet

Circa 53% din gospodăriile casnice au calculatoare conectate la Internet. Alte 5% din gospodăriile casnice dispun de calculatoare, dar nu au conexiune la Internet.

În general, gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare și nivelul de conectare la Internet depinde de vârstă și veniturile respondenților. Ponderea persoanelor care au declarat că în propria gospodărie este conexiune la Internet este invers proporțională cu vârstă acestora (descrește de la 80% la 6%) și direct proporțională cu creșterea nivelului veniturilor (de la 25% la 91%). În aspect lingvistic, acest indicator este mai mare în cazul vorbitorilor de rusă, și mai mic în cazul vorbitorilor de limba română (63%, față de 52%). [Anexa 4]

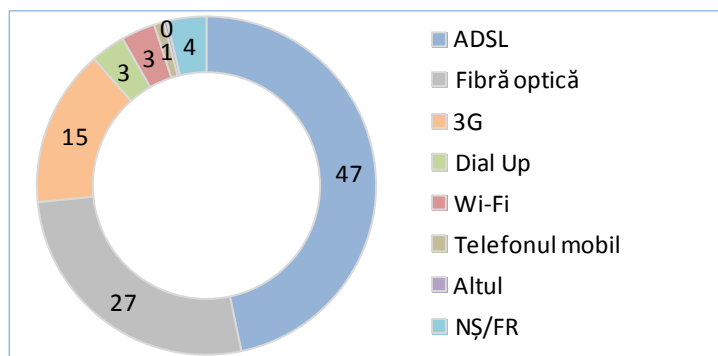
**Figura 4. Nivelul de conectare la Internet, N=3000, %**



Cea mai răspândită modalitate de conectare a gospodăriilor la Internet, este cea de tip ADSL (47% din totalul gospodăriilor cu conexiune la Internet). Aceasta este urmată de conexiunea prin fibră optică (27%). Circa 15% dintre gospodării dispun de o legătură 3G. Celelalte tipuri de conectare la Internet sunt utilizate în mai puțin de 3% din gospodării.

Conexiunea la Internet de tip ADSL este preponderent întâlnită în rândul locuitorilor din mediul rural (62%). Locuitorii capitalei beneficiază de Internet prin fibră optică în proporție de 53%. Conexiunea 3G are o utilizare mai largă în mediul rural (19%), față de 11% mediu urban și 13% în Chișinău. [Anexa 5]

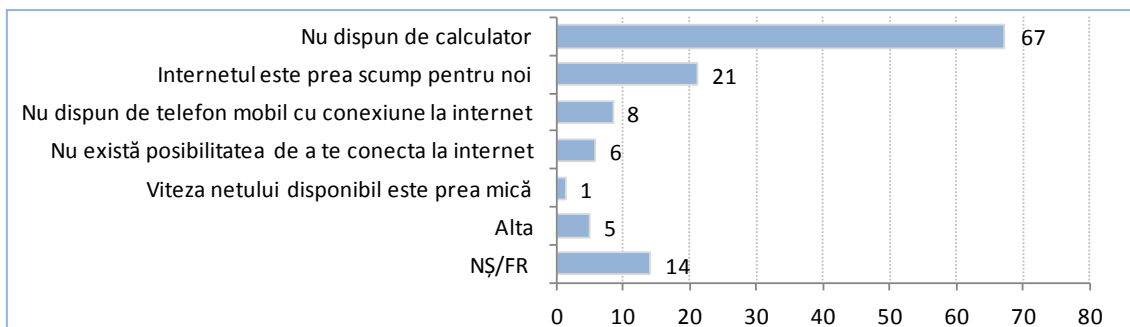
**Figura 5. Tipul de bază de conectare a gospodăriei la Internet, N=1604, %**



De cele mai multe ori (67%), persoanele din gospodăriile care nu dispun de conectare la Internet, au explicat acest fapt prin lipsa unui calculator în gospodărie. Circa 21% din respondenții ce nu dispun de conexiune la Internet au indicat că motivul absenței este costul ridicat al acestui serviciu. Circa 6% din respondenți au indicat că nu au posibilități de conectare.

Motivul “nu dispun de calculator” a fost menționat într-o proporție mai mare de către persoanele cu vârsta de peste 65 ani, de acei cu venituri de până la 2000 MDL și locuitorii din mediul rural. [Anexa 6]

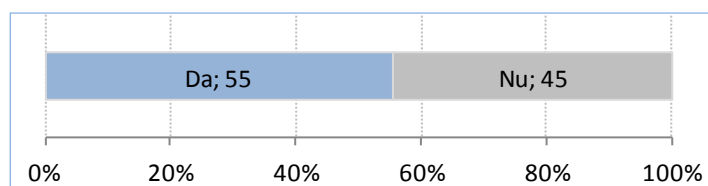
**Figura 6. Motivele lipsei de conexiune a gospodăriei la Internet, N=1396, %**



### 3.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

Cu toate că în 58% dintre gospodării a fost constatată existența unui calculator, calculatoarele sunt utilizate de doar 55% dintre respondenți.

**Figura 7. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, N=3000, %**



Ponderea populației ce utilizează calculatorul descrește în rândul respondenților cu vârstă mai înaintată (de la 88% la 3%) și crește printre persoanele cu un nivel mai înalt a veniturilor (de la 27% la 93%). În funcție de nivelul studiilor, ponderea populației care utilizează calculatorul este direct proporțională cu nivelul de studii a respondenților: 58% în cazul persoanelor cu studii liceale și 81% în cazul persoanelor cu studii superioare. Totodată, calculatorul este utilizat într-o măsură mai mare de către persoanele din mediul urban, în special, de cele din orașul Chișinău. În aspect lingvistic, calculatorul este utilizat mai mult în rândul persoanelor vorbitoare de limba rusă. Această tendință, se poate justifica și prin faptul că, segmentul dat într-o pondere mai mare dispune de calculatoare. [Anexa 7]

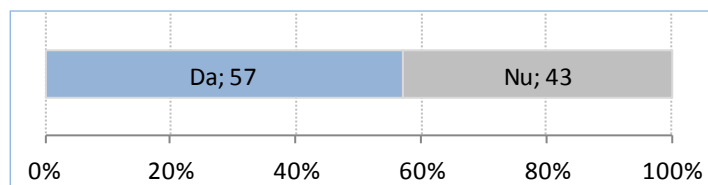
### 3.4. Utilizarea Internetului

Circa 57% dintre respondenți au indicat că în ultimele 12 luni au utilizat Internetul. Diferența de 2 p. p. dintre cotele persoanelor care utilizează calculatorul și cele care au indicat că au utilizat Internetul poate fi explicată prin faptul că Internetul poate fi accesat și prin intermediul telefonului mobil.

Ca și în cazul utilizării calculatoarelor, nivelul de accesare a Internetului scade printre persoanele cu vârstă mai înaintată (de la 90% la 4%) și crește printre respondenții cu nivelul mai înalt a veniturilor (de la 28% la 94%). Într-un mod similar, nivelul de utilizare a Internetului

este mai înalt în cazul persoanelor cu studii superioare (83%), elevilor și studenților (94%), specialiștilor cu nivel superior de calificare (92%). [Anexa 8]

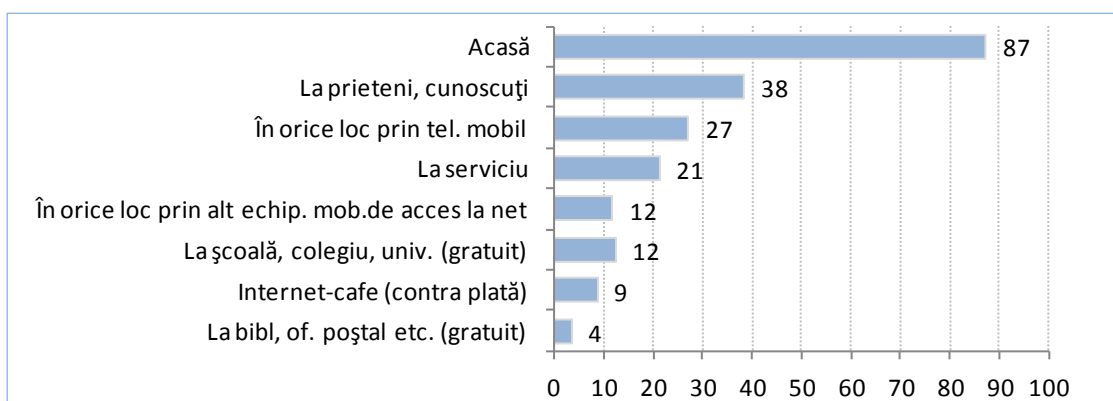
**Figura 8. Accesarea Internetului în ultimele 12 luni, N=3000, %**



De cele mai multe ori, respondenții au indicat că au accesat Internetul de acasă (87%). În 38% din cazuri, cetățenii au accesat Internetul de la prieteni sau cunoscuți. Este important de menționat că 27% dintre utilizatorii de Internet accesează acest serviciu cu ajutorul telefonului. Ponderea utilizatorilor de Internet, care accesează acest serviciu contra plată din Internet-cafe este sub 10%. Accesarea Internetului din biblioteci sau din oficiile poștale este și mai redusă, fiind de doar până la 5%.

Cota persoanelor care utilizează Internetul la prieteni, cunoscuți, inclusiv în orice loc prin telefonul mobil, este mai mică în cazul persoanelor cu vârstă înaintată (de la 54% la 0%, respectiv, de la 48% la 0%). La serviciu, accesează Internetul într-o măsură mai mare persoanele din segmentul de vârstă de 26–35 ani (32%). Direct proporțională cu veniturile per familie, este ponderea persoanelor care accesează Internetul atât de acasă, cât și de la serviciu. [Anexa 9]

**Figura 9. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, N=1704, %**

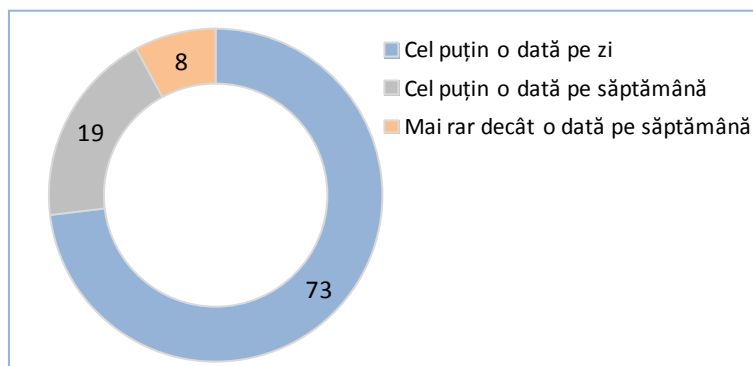


Aproximativ  $\frac{1}{3}$  dintre utilizatorii de Internet accesează Internetul cel puțin o dată pe zi, fapt ce îi poziționează în categoria utilizatorilor activi de Internet. De această categorie de persoane se apropie și cei care utilizează acest serviciu cel puțin o dată pe săptămână, ponderea acestora fiind de 19%.

Frecvența de accesare a Internetului este mai mare în rândul persoanelor tinere (18–25 ani). Aceștia utilizează Internetul cel puțin o dată pe zi în proporție de 82%. Totodată, se observă o

mai mare ponderea a utilizatorilor activi de Internet în rândul locuitorilor din mediul urban și din orașul Chișinău (câte 80%). [Anexa 10]

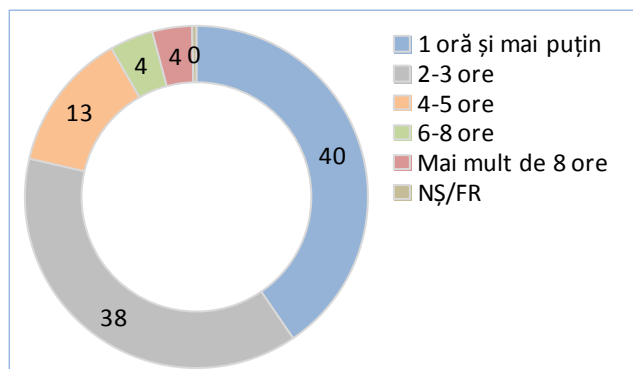
**Figura 10. Frecvența de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni, N=1710, %**



Circa 60% dintre utilizatorii de Internet au indicat că durata unei ședințe în spațiul virtual este mai mult de o oră. Din ei, 8% au indicat că utilizează acest serviciu mai multe de 6 ore.

Petrec mai mult timp navigând în Internet persoanele tinere cu vârsta între 18–35 ani. Aceștia preponderent utilizează Internetul 2–3 ore pe zi (45%). De asemenea, petrec 2–3 ore pe zi în Internet persoanele cu venituri de peste 3000 MDL. [Anexa 11]

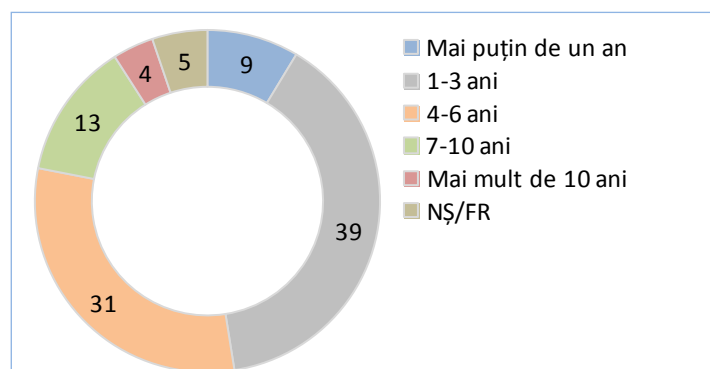
**Figura 11. Timpul de navigare în Internet, N=1710, %**



Profilul utilizatorului de Internet în Republica Moldova este caracterizat de 91% dintre utilizatori care au remarcat faptul că utilizează Internetul de mai puțin de 10 ani.

Ponderea persoanelor care utilizează Internetul de mai bine de 10 ani crește în cazul persoanelor cu venituri mai înalte (de la 2% la 11%). Totodată, în capitală a fost constatată o pondere mai mare (9%) a utilizatorilor de Internet cu experiență de utilizare de peste 10 ani, comparativ cu utilizatorii de același nivel de experiență din mediul rural (1%) și cel urban (3%). [Anexa 12]

**Figura 12. Experiența de utilizare a Internetului, N=1710, %**



De cele mai multe ori, Internetul este utilizat pentru comunicare. Astfel, 86% dintre utilizatorii de Internet au indicat chat-urile drept scop de utilizare a Internetului. 79% dintre utilizatorii Internetului au indicat că utilizează internetul pentru a accesa rețelele de socializare. Jumătate dintre utilizatorii de Internet au indicat că utilizează Internetul pentru citirea ziarelor sau revistelor online. La momentul actual, utilizarea Internetului în scopul obținerii unor informații despre instituțiile publice este caracteristică pentru o pondere mai mică a utilizatorilor de Internet din țară.

Cei mai activi utilizatori ai serviciilor disponibile prin Internet sunt elevii și conducătorii diferitor instituții publice sau private. Totodată, a fost constatat faptul că, în rândul persoanelor cu venituri mai mari, sporește și gradul de activitate a persoanei în mediul online, crescând numărul de servicii utilizate în spațiul virtual. Totodată, majoritatea serviciilor indicate mai jos, sunt mai activ utilizate în Chișinău. Interesant este de remarcat faptul că, utilizarea rețelelor sociale este mai redusă în Chișinău. Informația despre serviciile publice este mai intens accesată de către populația social și economic activă, în special remarcându-se în acest sens, persoanele cu funcții de conducere. [\[Anexa 13\]](#)

**Tabelul 2. Scopurile utilizării Internetului de către cetățeni, N=1677, %**

|                                                                                                                                                                           | % din numărul total de respondenți |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Discuții prin Chat (Skype, Messenger)                                                                                                                                     | 86                                 |
| Utilizarea rețelelor de socializare (Facebook, Odnoklassniki)                                                                                                             | 79                                 |
| Vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agrement (jocuri, texte, imagini, cărți, muzică, filme)                                                | 63                                 |
| Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)                                                                                                       | 54                                 |
| Citirea știrilor, ziarelor, revistelor online                                                                                                                             | 50                                 |
| Descărcarea programelor (soft-urilor)                                                                                                                                     | 42                                 |
| Activități de instruire și educație                                                                                                                                       | 33                                 |
| Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP                                                                                                                                 | 30                                 |
| Postarea (afișarea, difuzarea) informației prin intermediul paginilor personale Web                                                                                       | 28                                 |
| Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile acestora (de ex. programele teatrelor, cinematografele, muzeelor, sălilor de concerte etc.) | 20                                 |

|                                                                                                                                                                                     | % din numărul total de respondenți |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici privați                                                                                              | 19                                 |
| Obținerea informației despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale publice                                                                              | 18                                 |
| Obținerea informațiilor despre bunurile și serviciile prestate de autoritățile publice centrale                                                                                     | 18                                 |
| Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor oferite de către instituțiile private                                                                                           | 16                                 |
| Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale private                                                                            | 15                                 |
| Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autor. publice, inst. Publice                                                                                 | 13                                 |
| Obținerea informațiilor oferite de către instituțiile guvernamentale                                                                                                                | 13                                 |
| Efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul Internetului                                                                                                                      | 8                                  |
| Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului, solicitarea unui certificat                                 | 5                                  |
| Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările publice pe marginea unor acte normative | 4                                  |
| Alta                                                                                                                                                                                | 2                                  |

#### 4. Utilizarea resurselor online ale ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului

În acest capitol sunt analizate aspectele referitoare la accesarea pe parcursul ultimelor 12 luni a site-ului Guvernului și a site-urilor ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului. Sunt analizate frecvența de accesare, scopurile accesării și nivelul de satisfacție a cetățenilor de calitatea serviciilor publice online.

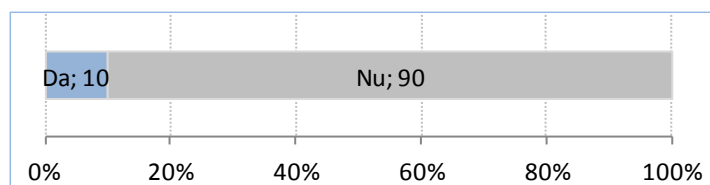
- ✓ Site-ul Guvernului a fost accesat cel puțin o dată pe parcursul ultimelor 12 luni de către 10% din populație;
- ✓ Ponderea populației care a accesat cel puțin unul din site-urile ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului este de 16%;
- ✓ Cota populației care a utilizat cel puțin un serviciu public online pe parcursul ultimelor 12 luni este de 5%;
- ✓ Aproape jumătate dintre persoanele care au apelat la serviciile publice electronice, au apreciat pe o scală de la 1 la 6, unde 1 – nesatisfăcut, iar 6 – satisfăcut, că sunt satisfăcuți pe note de 5 și 6 de calitatea serviciului accesat.

##### 4.1. Accesarea site-ului Guvernului

Circa 10% din populația Republicii Moldova au indicat faptul că pe parcursul ultimelor 12 luni au accesat site-ul Guvernului ([www.gov.md](http://www.gov.md)) cel puțin o singură dată.

Pe parcursul ultimelor 12 luni, pagina web a Guvernului a fost accesată într-o proporție mai mare de către persoanele cu vârsta 16–25 ani (16%) și 26–35 ani (17%). Ponderea persoanelor care au accesat site-ul Guvernului scade în rândul persoanelor cu vârstă mai înaintată, coborându-se până la 1%. Ponderea bărbaților care au accesat această pagină (12%) o depășește pe cea a femeilor (8%). Pagina Guvernului a fost accesată într-o măsură mai mare de persoanele cu venituri de peste 5000 MDL (peste 27%), de persoanele cu studii superioare (26%) și de locuitorii capitalei (17%). [Anexa 14]

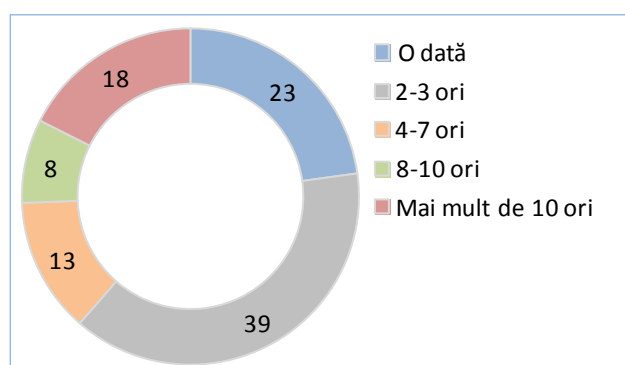
**Figura 13. Nivelul de accesare a site-ului Guvernului ([www.gov.md](http://www.gov.md)), N=3000, %**



18% din vizitatorii site-ului au indicat că l-au accesat mai des/frecvent de 10 ori. Ponderea persoanelor care au vizitat pe parcursul ultimelor 12 luni site-ul Guvernului o singură dată este de 23%.

Cel mai frecvent site-ul Guvernului este accesat de către persoanele cu vârsta 35–55 de ani, care dețin funcții de conducere, specialiști cu nivel superior sau mediu de studii. La aceste persoane, se alătură și elevii/studenții, 18% dintre aceștia accesând site-ul Guvernului mai frecvent de 10 ori pe parcursul ultimelor 12 luni. În funcție de nivelul studiilor, a fost determinat faptul că persoanelor cu studii superioare au raportat o frecvență mai înaltă de accesare a site-ului [www.gov.md](http://www.gov.md). 20% dintre reprezentanții acestui segment indicând ca au accesat site-ul Guvernului mai frecvent de 10 ori pe parcursul ultimelor 12 luni. Menționăm faptul că persoanele din mediul rural au raportat frecvența de accesare mai înaltă a site-ului Guvernului în comparație cu locuitorii din mediul urban. Probabil, acest fapt se explică prin distanța mai mare a localităților rurale de oficiile guvernamentale, astfel, site-ul devenind pentru cetățenii din mediul rural o importantă sursă de informare, prin intermediul acestuia făcându-se ușor trimitere la site-ul altor instituții guvernamentale. [Anexa 15]

**Figura 14. Frecvența de accesare a site-ului Guvernului ([www.gov.md](http://www.gov.md)), N=285, %**

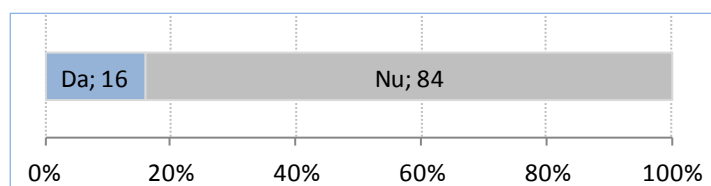


#### **4.2. Accesarea site-urilor ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului**

Pe parcursul ultimelor 12 luni, site-urile ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului au fost accesate de circa 16% din cetățeni.

Într-o proporție mai mare acestea au fost vizitate de către respondenții de 26–35 ani (29%), de către persoanele cu venituri de peste 5000 MDL (peste 39%), de cele cu studii superioare (39%) și de locuitorii orașului Chișinău (30%). [Anexa 16]

**Figura 15. Ponderea populației care a accesat cel puțin unul din site-urile ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului, N=3000, %**



Cele mai accesate site-uri guvernamentale sunt cele ale Serviciului Hidrometeorologic de Stat (30% dintre persoanele care au accesat site-ul vre-unei instituții guvernamentale), urmat de site-ul Ministerului Educației (29%), cel al Ministerului Sănătății (22%) și cel al Ministerului Justiției (22%).

Profilul vizitatorilor primelor 10 cel mai vizitate site-uri a ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului este prezentat în anexă. [Anexa 17].

**Tabelul 3. Cele mai accesate site-uri a ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului, N=471, %**

| Denumirea instituției                                                                       | Site-ul                                                                   | %  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Ministerul Mediului: Serviciul Hidrometeorologic de Stat                                    | <a href="http://www.meteo.md/">http://www.meteo.md/</a>                   | 30 |
| Ministerul Educației                                                                        | <a href="http://www.edu.md/">http://www.edu.md/</a>                       | 29 |
| Ministerul Sănătății                                                                        | <a href="http://ms.gov.md/">http://ms.gov.md/</a>                         | 22 |
| Ministerul Justiției                                                                        | <a href="http://justice.gov.md/">http://justice.gov.md/</a>               | 22 |
| Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor: Întreprinderea de Stat Registru       | <a href="http://www.registru.md/">http://www.registru.md/</a>             | 18 |
| Ministerul Afacerilor Interne                                                               | <a href="http://www.mai.md/">http://www.mai.md/</a>                       | 18 |
| Biroul Național de Statistică                                                               | <a href="http://www.statistica.md/">http://www.statistica.md/</a>         | 18 |
| Ministerul Finanțelor: Inspectoratul Principal Fiscal de Stat                               | <a href="http://www.fisc.md/">http://www.fisc.md/</a>                     | 17 |
| Casa Națională de Asigurări Sociale                                                         | <a href="http://www.cnas.md/">http://www.cnas.md/</a>                     | 15 |
| Ministerul Finanțelor                                                                       | <a href="http://www.mf.gov.md/">http://www.mf.gov.md/</a>                 | 13 |
| Agenția Turismului                                                                          | <a href="http://www.turism.gov.md/">http://www.turism.gov.md/</a>         | 12 |
| Compania Națională de Asigurări în Medicină                                                 | <a href="http://www.cnam.md/">http://www.cnam.md/</a>                     | 11 |
| Ministerul Economiei                                                                        | <a href="http://www.mec.gov.md/">http://www.mec.gov.md/</a>               | 11 |
| Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor: Întreprinderea de Stat Poșta Moldovei | <a href="http://www.posta.md/">http://www.posta.md/</a>                   | 9  |
| Agenția Relații Funciare și Cadastru: Întreprinderea de Stat Cadastru                       | <a href="http://www.cadastre.md/">http://www.cadastre.md/</a>             | 9  |
| Ministerul Culturii                                                                         | <a href="http://www.mc.gov.md/">http://www.mc.gov.md/</a>                 | 8  |
| Ministerul Justiției: Serviciul Stare Civilă                                                | <a href="http://stare-civila.gov.md">http://stare-civila.gov.md</a>       | 8  |
| Ministerul Justiției: Arhiva Națională a Republicii Moldova                                 | <a href="http://justice.gov.md/">http://justice.gov.md/</a>               | 7  |
| Ministerul Justiției: Centrul de Informații Juridice                                        | <a href="http://justice.gov.md/">http://justice.gov.md/</a>               | 7  |
| Ministerul Economiei: Camera de Licențiere                                                  | <a href="http://www.licentiere.gov.md/">http://www.licentiere.gov.md/</a> | 7  |
| Ministerul Finanțelor: Serviciul Vamal                                                      | <a href="http://www.customs.gov.md/">http://www.customs.gov.md/</a>       | 7  |
| Ministerul Mediului                                                                         | <a href="http://www.mediu.gov.md/">http://www.mediu.gov.md/</a>           | 6  |
| Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene                                        | <a href="http://www.mfa.gov.md/">http://www.mfa.gov.md/</a>               | 6  |
| Ministerul Afacerilor Interne: Biroul Migrație și Azil                                      | <a href="http://www.mai.md/bma/">http://www.mai.md/bma/</a>               | 5  |
| Ministerul Apărării                                                                         | <a href="http://www.army.md/">http://www.army.md/</a>                     | 5  |
| Ministerul Economiei: Institutul Național de Standardizare și                               | <a href="http://www.standard.md/">http://www.standard.md/</a>             | 4  |

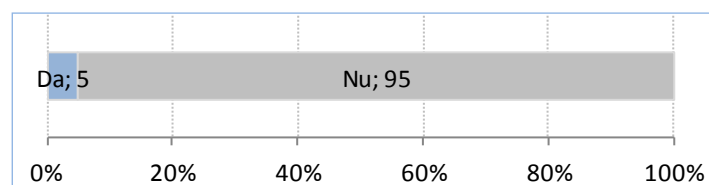
| Denumirea instituției                                                                         | Site-ul                                                       | % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---|
| Metrologie                                                                                    |                                                               |   |
| Agencia Relații Funciare și Cadastru                                                          | <a href="http://www.arfc.gov.md/">http://www.arfc.gov.md/</a> | 4 |
| Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor                                      | <a href="http://www.mtid.gov.md/">http://www.mtid.gov.md/</a> | 4 |
| Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor: Întreprinderea de Stat MoldData         | <a href="http://www.molddata.md/">http://www.molddata.md/</a> | 4 |
| Agencia Relații Funciare și Cadastru: Întreprinderea de Stat Ingeocad                         | <a href="http://www.ingeocad.md">http://www.ingeocad.md</a>   | 3 |
| Ministerul Afacerilor Interne: Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale        | <a href="http://www.dse.md/">http://www.dse.md/</a>           | 3 |
| Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor: Centrul Național pentru Frecvențe Radio | <a href="http://www.cnfr.md/">http://www.cnfr.md/</a>         | 3 |
| Ministerul Economiei: Inspectoratul Energetic de Stat                                         | <a href="http://ies.md">http://ies.md</a>                     | 2 |
| Ministerul Mediului: Agenția Geologie și Resurse Minerale                                     | <a href="http://www.mediugov.md/">http://www.mediugov.md/</a> | 1 |
| Ministerul Mediului: Serviciul Piscicol                                                       | <a href="http://www.sp.gov.md/">http://www.sp.gov.md/</a>     | 1 |
| Ministerul Economiei: Centrul Tehnic pentru Securitate Industrială și Certificare             | <a href="http://www.ctsic.md/">http://www.ctsic.md/</a>       | 1 |
| Ministerul Mediului: Inspectoratul Ecologic de Stat                                           | <a href="http://inseco.gov.md/">http://inseco.gov.md/</a>     | 1 |
| Alta                                                                                          |                                                               | 3 |

#### 4.3. Particularități de accesare a serviciilor publice online

În numărul total de respondenți, ponderea celor care în ultimele 12 luni au utilizat cel puțin un serviciu public online a fost de 5%.

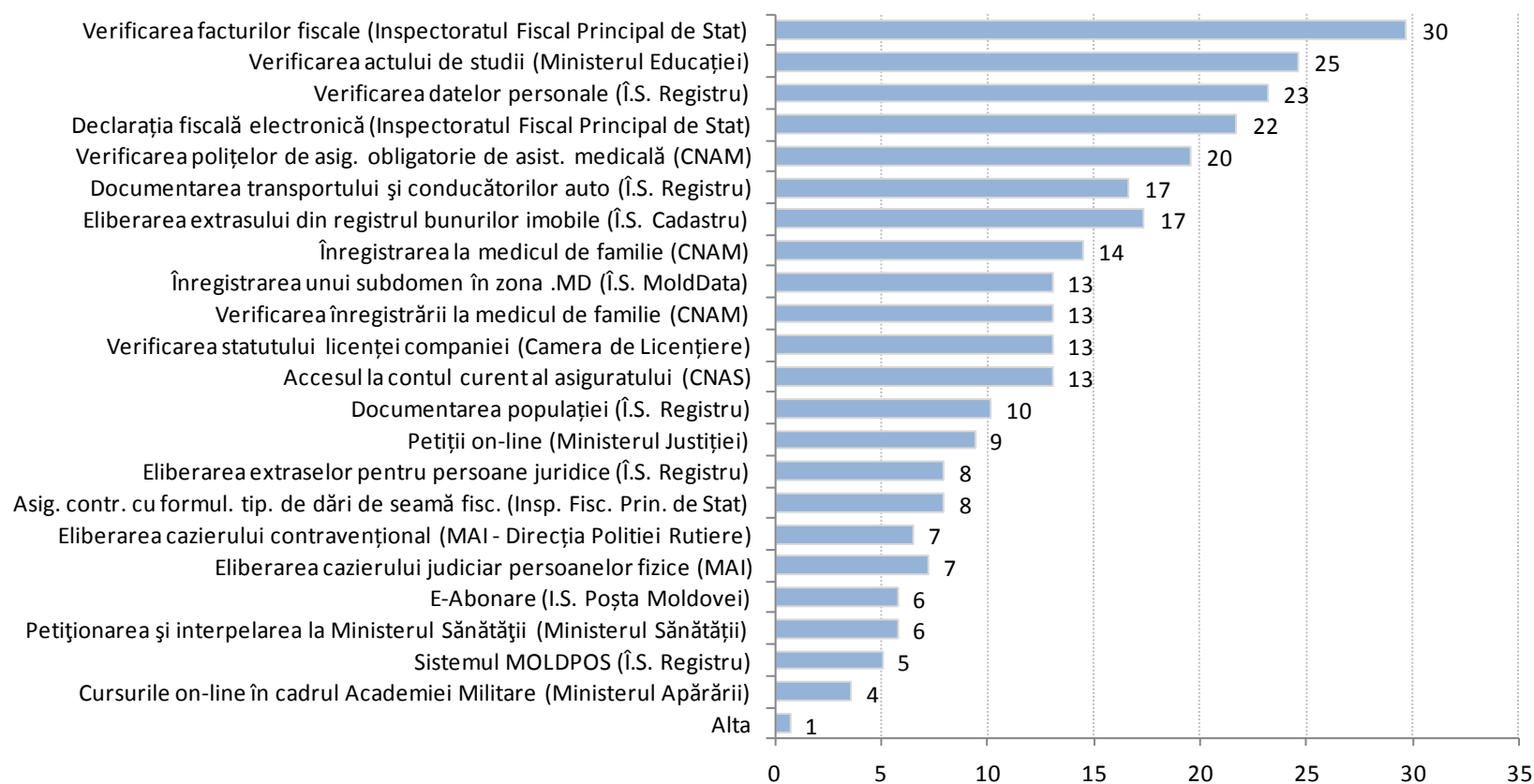
Printre utilizatorii online a serviciilor publice se evidențiază în mod deosebit persoanele de 18–35 ani (8%), specialiștii cu nivel superior de calificare (18%), persoanele cu funcții de conducere (30%), funcționarii administrativi (15%), persoanele cu venituri de peste 3001 MDL (peste 11%), persoanele cu studii superioare (13%) și locuitorii orașului Chișinău (10%). [Anexa 18]

**Figura 16. Ponderea populației care a utilizat cel puțin un serviciu public online pe parcursul ultimelor 12 luni, N=3000, %**



Din numărul total al utilizatorilor serviciilor publice electronice, cei mai mulți au utilizat serviciul Inspectoratului Fiscal Principal de Stat (30%), cel de verificare a facturilor fiscale, acestea fiind urmate de serviciul Ministerului Educației – de verificare a actului de studii (25%) și cel al I.S. Registru – de verificare a datelor personale (23%). Profilul utilizatorilor unor servicii publice electronice este prezentat în anexă. [Anexa 19]

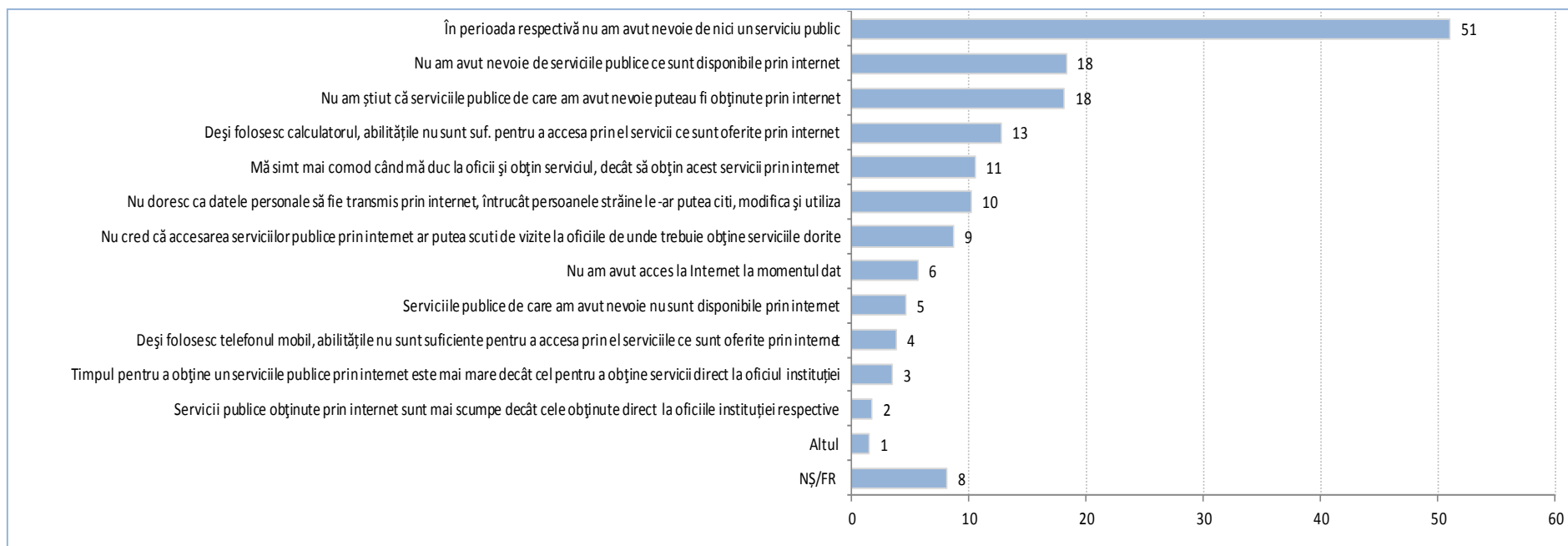
Figura 17. Accesarea unor serviciilor publice electronice, N=138, %



De cele mai multe ori, respondenții care dispun de Internet, dar au indicat că nu au apelat la serviciile publice oferite în regim online, au motivat acest fapt prin lipsa necesității de a apela la un serviciu public (51%). Totodată, câte 18% dintre aceste persoane au indicat faptul că nu au avut nevoie de nici un serviciu public disponibil în regim online sau că nu au știut că pot beneficia de serviciul necesar în regim online.

Motivele ne-apelării la serviciile publice disponibile online sunt dintre cele mai diverse și depind de vârsta respondentului, ocupația acestuia, venitul lunar per familie și mediul de reședință. [Anexa 20]

**Figura 18. Motive de ne-apelare la serviciile publice oferite online, N=1570, %**

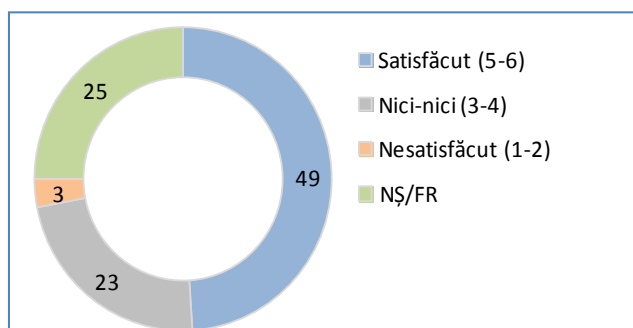


#### 4.4. Calitatea serviciilor publice online

Fiind rugate să aprecieze calitatea publice electronice accesate pe parcursul ultimelor 12 luni pe o scală de la 1 (nu sunt satisfăcut) până la 6 (sunt pe deplin satisfăcut), aproape jumătate din persoanele care au beneficiat de servicii publice online au indicat note de 5 și 6. Persoanele nesatisfăcute reprezintă o pondere de 8%, indicând note 1 și 2. Totodată, ¼ din persoanele care au beneficiat de serviciile publice online nu au putut evalua calitatea acestora. Media notelor date de respondenți constituie 4.75 puncte.

Rezultatele analizei de corelație nu au identificat legături de dependență între gradul de satisfacție de calitatea serviciilor obținute online și profilul demografic al respondenților. [Anexa 21]

**Figura 19. Gradul de satisfacție a cetățenilor de calitatea serviciilor publice electronice obținute, N=138, %**



|                                                      | Min | Max | Media |
|------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Aprecierea calității serviciilor publice electronice | 1   | 6   | 4.76  |

## **5. Cunoașterea și înțelegerea conceptului de Guvernare Electronică. Atitudinea față de măsurile de e-Transformarea a Guvernării**

În acest capitol sunt prezentate datele referitoare la cunoașterea și înțelegerea de către populație a conceptului de Guvernare Electronică. Sunt analizate aspectele ce țin de încrederea populației în modul online de prestare a serviciilor, atitudinile față de această modalitate de prestare a serviciilor publice, precum și perspectivele utilizării de către populație a modului de accesare a serviciilor publice în regim online.

- ✓ Cota persoanelor care au apreciat că cunosc foarte bine noțiunea de e-Guvernare este de 11%;
- ✓ Ponderea respondenților care consideră că e-Guvernarea va aduce beneficii populației Republicii Moldova este de 48%;
- ✓ 8% dintre respondenți au indicat că cunosc foarte bine noțiunea de e-Guvernare, pe o scală de la 1 la 6, unde 1—nu cunosc, iar 6—cunosc foarte bine, au indicat note de 5 și 6;
- ✓ Avantajul e-Guvernării menționat de către cei mai mulți respondenți este economia de timp;
- ✓ 29% dintre participanții la studiu au indicat că implementarea Guvernării Electronice are o importanță foarte mare;
- ✓ Implementarea e-Guvernării este susținută de 58% dintre respondenți, care pe o scală de la 1, la 6 au oferit note de la 3 la 6;
- ✓ 57% dintre participanții la studiu și-au declarat dorința de a utiliza serviciile publice în mod online prin intermediul calculatorului;
- ✓ Pe o scală de la 1 (nu cred) la 6 (cred în totalitate), peste 55% din respondenți au dat aprecieri egale sau mai mari de 3 puncte a încrederii în faptul că calitatea serviciilor publice prestate în mod online va corespunde așteptărilor pe care ei le au față de acest mod de prestare a serviciilor;
- ✓ Ponderea persoanelor care ar recomanda modul online de utilizare a serviciilor publice este de peste 60%.
- ✓ Peste jumătate din respondenți au încredere în faptul că solicitarea serviciului public în regim online le va asigura obținerea serviciului vizat.
- ✓ 43% dintre respondenți au indicat că au încredere în faptul că serviciul public electronic va fi prestat cu păstrarea securității datelor cu caracter personal;

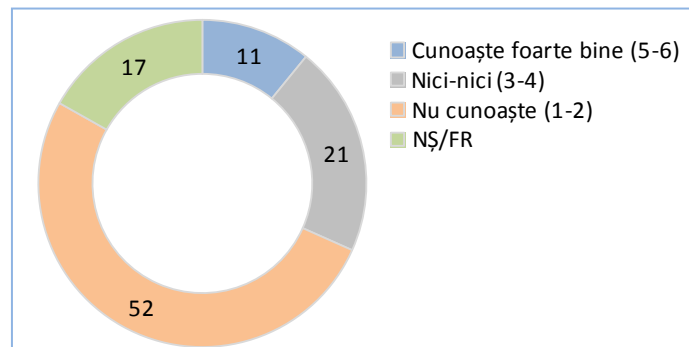
### **5.1. Cunoașterea noțiunii de e-Guvernare**

Folosind o scală de la 1 (nu cunoaște deloc) la 6 (cunosc foarte bine), circa 11% din respondenți au apreciat cu note de 5 și 6 propriul nivel de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare. Totodată, circa 50% au dat note de 1 și 2, media pe întreg eșantionul fiind de 2.34 puncte.

Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare scade în rândul persoanelor cu o vârstă mai înaintată, această noțiune fiind cunoscută foarte bine de 17% din respondenții cu vârsta cuprinsă între 16–25 de ani și de doar 5% în cazul respondenților cu vârsta de peste 75 de ani. Ponderea bărbaților care au afirmat că cunosc foarte bine această noțiune (14%) este mai mare decât cea a femeilor (9%). Noțiunea de e-Guvernare este mai cunoscută în rândul conducătorilor de instituții publice și private, funcționarilor publici și specialiștilor cu un nivel superior de calificare. Cea mai înaltă medie de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare se atestă

în Chișinău – 2.66 puncte, comparativ cu 2.08 și 2.61 puncte în mediul rural și urban. Dependența dintre nivelul de cunoaștere a noțiunii și mediul de reședință este susținută și de rezultatele testelor de corelație. [Anexa 22]

**Figura 20. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare, N=3000, %**

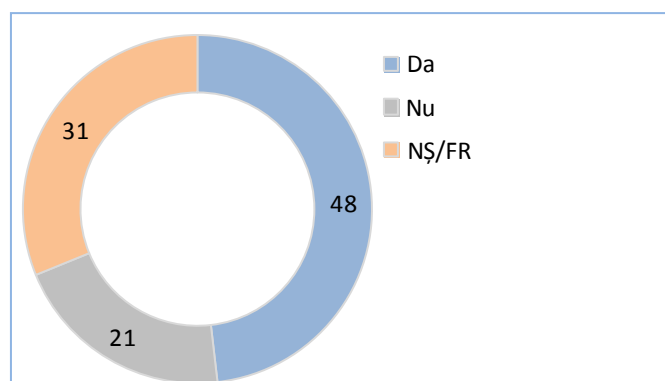


|                                                           | Min | Max | Media |
|-----------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Nivelul de cunoaștere a noțiunii de Guvernare Electronică | 1   | 6   | 2.34  |

Aproape jumătate din totalul respondenților (48%), consideră că e-Guvernarea va aduce avantaje/beneficii populației Republicii Moldova. Cu toate acestea, 31% au fost indeciși asupra acestui fapt.

Cea mai mare pondere a persoanelor care consideră că e-Transformarea Guvernării în țară aduce anumite beneficii este înregistrată în segmentul de vârstă 16–35 de ani (56%). Persoanele cu vârstă mai înaintată într-o pondere mai mică au putut să se pronunțe dacă e-Guvernarea are anumite beneficii și totodată, în cadrul acestui segment scade ponderea persoane care consideră că implementarea acestei reforme va aduce țării anumite beneficii. Cota persoanelor care consideră că e-Transformarea Guvernării va genera un șir de beneficii crește în rândul persoanelor cu venituri mai mari, dar și cu un nivel mai înalt a studiilor. În funcție de mediul de trai, ponderea persoanelor care consideră că e-Guvernarea are anumite beneficii este mai mare în Chișinău. [Anexa 23]

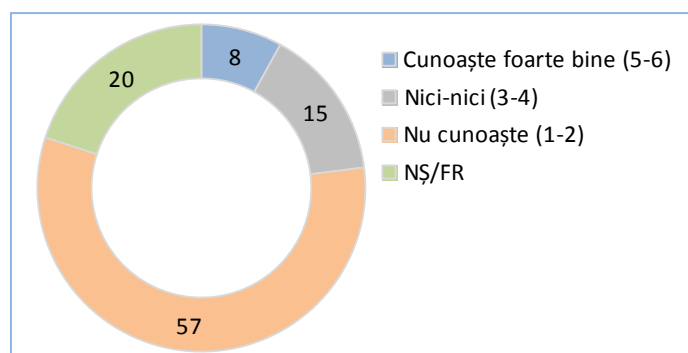
**Figura 21. Conștientizarea beneficiilor e-Guvernării, N=3000, %**



Cea mai mare parte a populației a indicat că nu cunoaște avantajele e-Guvernării, apreciind nivelul lor de cunoștințe cu notele 1 și 2, scala utilizată fiind de la 1 (nu cunosc) la 6 (cunosc foarte bine). Doar 8% din respondenți au evaluat nivelul lor de cunoștințe în domeniul e-Guvernării prin note de 5 și 6. Nota medie pe întreg eșantionul este de 2.0 puncte.

Nivelul de cunoaștere a avantajelor e-Guvernării depinde în mod invers proporțional de vârsta participanților la studiu, și este direct proporțional cu mărimea veniturilor. În cazul bărbaților, rezultatele autoevaluării nivelului de cunoaștere a avantajelor e-Guvernării sunt mai înalte decât în cazul autoevaluării efectuate de către femei. În aspect de mediu de reședință, locuitorii orașului Chișinăului au înregistrat ponderi mai mari pentru persoanele care consideră că cunosc aceste avantaje, fiind urmați de către locuitorii altor orașe și, în cele din urmă, de locuitorii localităților rurale. [Anexa 24]

**Figura 22. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, N=3000, %**

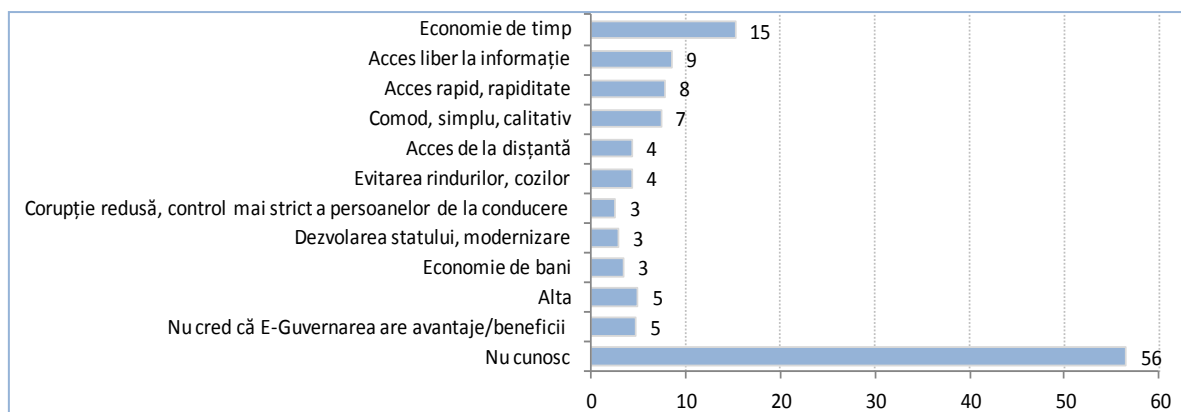


|                                                            | Min | Max | Media |
|------------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Nivelul de cunoaștere a avantajelor Guvernării Electronice | 1   | 6   | 2.00  |

În opinia respondenților, cel mai important avantaj al e-Guvernării este posibilitatea de a economisi timp (15%). Accesul liber la informație este un alt avantaj, care a fost menționat de către 9% din respondenții. Rapiditatea și comoditatea obținerii serviciilor dorite au fost indicate de către 8% și, respectiv, 7% din respondenți.

Avantajele e-Guvernării sunt cunoscute într-o măsură mai mare de către persoanele tinere, de cele cu venituri mai mari, de cele cu un nivel mai înalt de educație, de locuitorii capitalei. În aspect lingvistic, avantajele Guvernării Electronice sunt mai bine cunoscute de vorbitorii de limba rusă, fapt posibil influențat de nivelul de posesie a calculatorului de către acest segment, dar și de cota mai mare a utilizatorilor internetului în cazul persoanelor vorbitoare de limbă rusă. [Anexa 25]

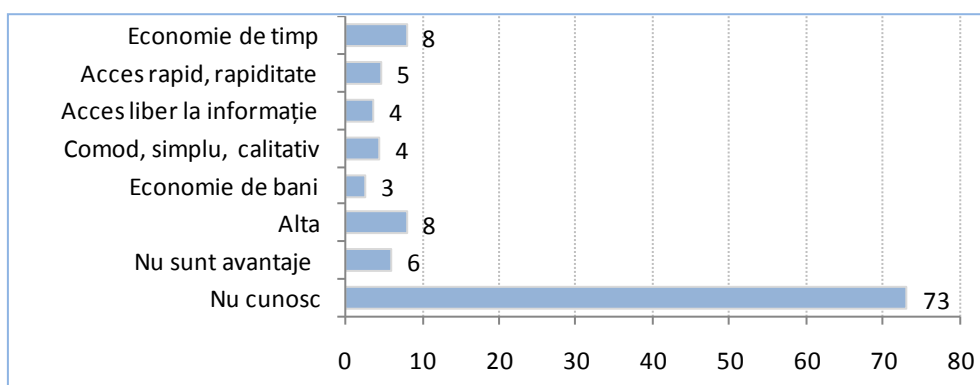
**Figura 23. Cunoașterea de către cetățeni a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, N=1498, %**



Cât privește avantajele accesării în regim online a serviciilor publice, respondenții au indicat în proporție de 8% faptul că, aceasta ar oferi o economie de timp. Pe poziția a doua, cu o pondere de 5% a fost indicată rapiditatea de obținere a unui serviciu public.

Tinerii au fost acele persoane, care au identificat cele mai multe avantaje ale regimului online de accesare a serviciilor publice, cel mai des fiind indicată economia de timp. Tot acest avantaj a fost cel mai des indicat de către persoanele social și economic active, de către respondenții cu studii superioare și de locuitorii capitalei. Menționăm faptul că posibilitatea de a economisi bani, oferită de regimul online de accesare a serviciilor publice, a fost mai des indicată anume de către persoanele cu venituri mai mari per familie. [Anexa 26]

**Figura 24. Perceperea avantajelor/beneficiilor modului online de prestare a serviciilor publice, N=3000, %**

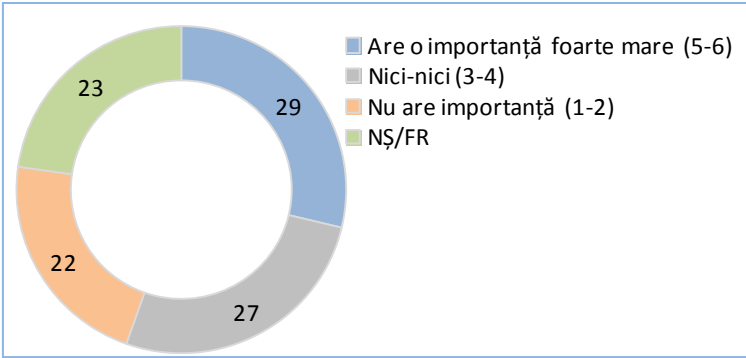


## 5.2. Percepția cu privire la gradul de importanță a implementării e-Transformării Guvernării

În opinia a 29% dintre respondenți, implementarea e-Transformării Guvernării are o importanță majoră. Pe o scală de la 1 (nu are nici o importanță) la 6 (are o importanță foarte mare), acești respondenți au dat pentru acest indicator note de 5 și 6. Alți 23% de procente din respondenți nu s-au putut pronunța asupra acestui subiect. Nota medie pentru acest indicator este de 3,6 puncte.

Tinerii dau o importanță mai mare implementării Guvernării Electronice în Republica Moldova, ponderea respondenților din segmentul de vârstă 16–25 de ani, care au dat note de 5 și 6, este de 36%. În cazul persoanelor cu vârsta de peste 75 de ani, cota persoanelor care au oferit aceste note este de doar 16%. Gradul de conștientizare a importanței Guvernării Electronice de către respondenți crește în rândul persoanelor cu venituri mai mari. Vorbitorii de limbă română într-o pondere mai mică consideră importantă implementarea Guvernării Electronice decât cei ce vorbesc limba rusă. Tendință similară poate fi urmărită și printre locuitorii din sudul țării, comparativ cu cei din regiunile de nord și de centru. [Anexa 27]

**Figura 25. Aprecierea gradului de importanță a implementării Guvernării Electronice, N=3000, %**

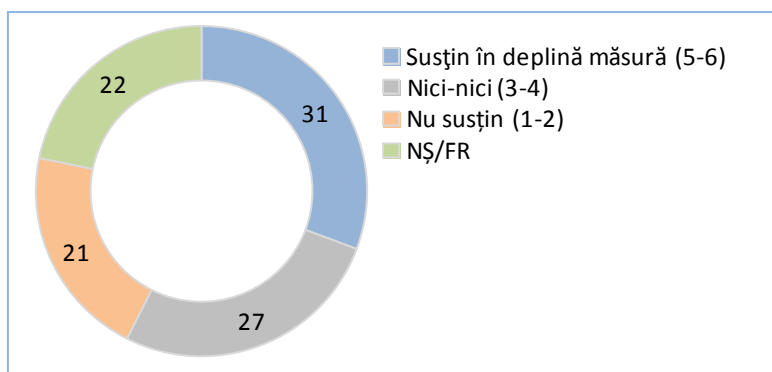


|                                                                          | Min | Max | Media |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Aprecierea gradului de importanță a implementării Guvernării Electronice | 1   | 6   | 3.69  |

Circa 31% din respondenți au indicat că susțin cu fermitate e-Transformarea Guvernării în Republica Moldova, dând note de 5 și de 6 în favoarea acestei reforme (1 – nu susțin; 6 – susțin în deplină măsură). Alte 27% din respondenți au dat aprecieri de 3 și 4, iar alte 22% din persoanele intervievate nu au putut oferi nici o apreciere la acest subiect.

În aspect de vârstă, cei mai mulți susținători ai e-Transformării Guvernării se atestă în rândul tinerilor. Astfel circa 38% din această categorie de vârstă au evaluat nivelul lor de susținere a e-Transformării Guvernării prin 5 și 6 puncte, pe când în cazul persoanelor cu vârsta de peste 75 de ani această cotă este de doar 19%. Un grad sporit de susținere a e-Transformării Guvernării s-a atestat în cazul persoanelor cu funcții de conducere, cel al persoanelor cu studii superioare, precum și în cazul persoanelor cu un nivel mai înalt al veniturilor. O susținere puțin mai pronunțată a e-Transformării Guvernării se atestă în regiunile de sud ale țării. [Anexa 28]

**Figura 26. Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, N=3000, %**



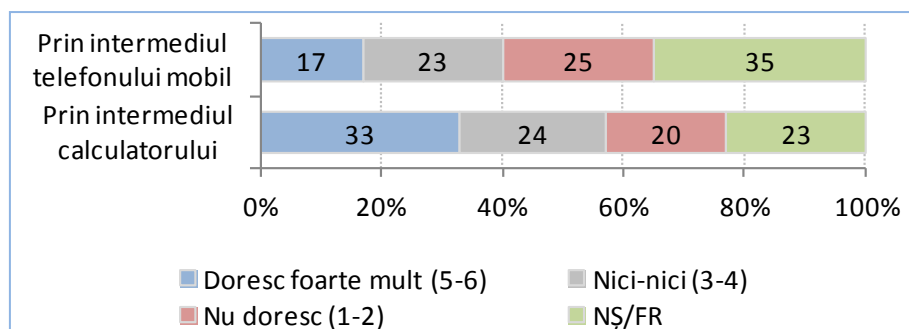
|                                                             | Min | Max | Media |
|-------------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice | 1   | 6   | 3.77  |

### **5.3. Nivelul de susținere și încredere în calitatea și siguranța prestării serviciilor publice în regim online. Disponibilitatea de a recomanda utilizarea serviciilor publice electronice.**

Circa 57% dintre participanții la studiu și-au declarat dorința de a utiliza serviciile publice în mod online prin intermediul calculatorului. Pe o scală de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult), acest grup de persoane a apreciat gradul de dorință prin 3 și mai mult puncte. Punctajul mediu în cazul dorinței de a accesa serviciile publice prin intermediul calculatorului este de 3.8 puncte. În cazul telefonului mobil, grupul de persoane care și-au apreciat gradul de dorință prin 3 puncte și mai mult, este de 40%. Punctajul mediu în cazul dorinței de utilizare a telefoniei mobile pentru accesarea serviciilor publice este de 3.2 puncte.

Nivelul de susținere a modului de prestare a serviciilor publice prin intermediul calculatorului și al telefoniei mobile depinde în măsură decisivă de vârsta, studiile, veniturile și mediul de trai al respondenților. Mai predispuși de a utiliza anume modul online de prestare a serviciilor publice sunt tinerii, persoanele cu venituri mai mari, cei cu un nivel de educație mai înalt. În accesarea serviciilor publice locuitorii din capitală preferă să utilizeze calculatorul, pe când locuitorii din alte orașe – telefonul mobil. [\[Anexa 29\]](#)

**Figura 27. Dorința de utilizare a serviciilor publice în mod online, N=3000, %**



|                                                                               | Min | Max | Media |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Dorința de a solicita servicii electronice prin intermediul calculatorului    | 1   | 6   | 3.82  |
| Dorința de a solicita servicii electronice prin intermediul telefonului mobil | 1   | 6   | 3.19  |

Nivelul de încredere a respondenților în faptul că calitatea serviciilor publice prestate în mod online va corespunde așteptărilor pe care ei le au față de acest mod de prestare a serviciilor este relativ înalt. Astfel, pe o scală de la 1 (nu cred) la 6 (cred în totalitate), peste 55% din respondenți au dat aprecieri egale sau mai mari de 3 puncte. Media nivelului de încredere pe întreg eșantionul este de 3.6 puncte.

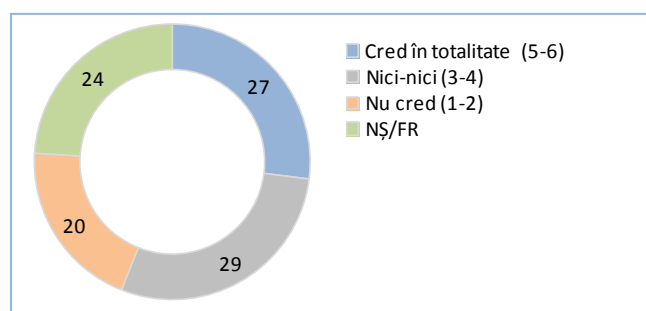
Nivelul de încredere în calitatea serviciilor publice ce vor fi prestate în regim online corelează semnificativ cu vârsta respondenților. În cazul persoanelor cu vârsta mai înaintată, rezerva față de calitatea modului online de prestare a serviciilor publice, sporește.

Funcționarii administrativi sunt cei care au cel mai înalt grad de încredere în calitatea regimului online de prestare a serviciilor publice, în 45% din cazuri estimările făcute de ei având valori de 5 sau 6 puncte.

Nivelul de încredere este direct proporțional cu veniturile de care dispune familia, cel mai înalt grad de încredere înregistrându-se în cazul familiilor cu un venit lunar de 4000-5000 MDL.

Respondenții care locuiesc în mediul rural sunt mai sceptici față de calitatea serviciilor publice prestate în regim online. [Anexa 30]

**Figura 28. Nivelul de încredere a respondenților în corespunderea calității serviciilor publice electronice cu așteptările acestora, N=3000, %**

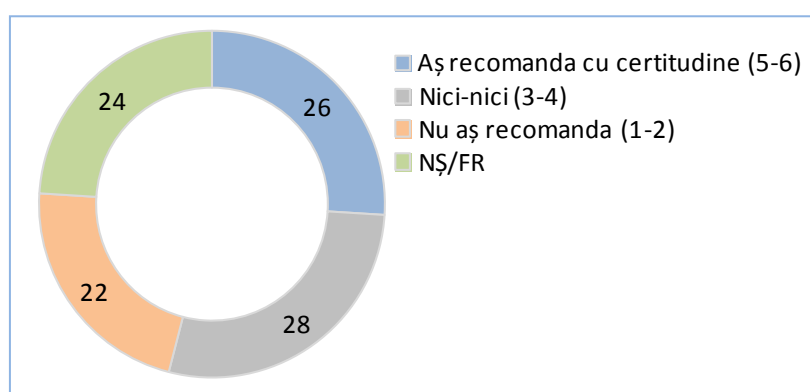


|                                                                                                                          | Min | Max | Media |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Nivelul de încredere a respondenților în corespunderea calității serviciilor publice electronice cu așteptările acestora | 1   | 6   | 3.62  |

Ponderea persoanelor care ar recomanda modul online de utilizare a serviciilor publice este de peste 60%. Punctajul mediu, înregistrat în cazul predispoziției respondenților de a recomanda modul online de utilizare a serviciilor publice, este de 3.6 puncte, valoarea 1 semnificând “nu aș recomanda”, iar valoarea 6 – „aș recomanda cu siguranță”.

Cei mai activi promotori ai modalității online de prestare a serviciilor publice sunt tinerii și persoanele cu vârsta de până la 45 de ani, conducătorii de instituții, specialiștii cu nivel superior de calificare, persoanele din familiile ce au venituri de peste 4000 MDL, locuitorii din mediului urban. [Anexa 31]

**Figura 29. Predispoziția de a recomanda utilizarea modului online de prestare a serviciilor publice, N=3000, %**

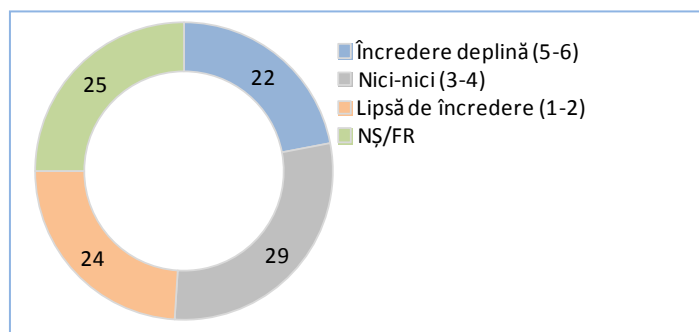


|                                                                                     | Min | Max | Media |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Intenția de a recomanda utilizarea modului online de prestare a serviciilor publice | 1   | 6   | 3.61  |

Peste jumătate din respondenți au încredere în faptul că solicitarea serviciului public în regim online le va asigura obținerea serviciului vizat. Nivelul de încredere pe întreg eșantionul este de 3.4 puncte, valoarea 1 semnificând lipsă de încredere, iar valoarea 6 – încredere deplină.

Profilul celor care cred că solicitând un serviciu public prestat online, îl vor obține cu certitudine, este similar celor care ar recomanda cunoșcutilor utilizarea regimului online de accesare a serviciilor publice: tinerii și persoanele cu vârsta de până la 45 de ani, conducătorii de instituții, specialiștii cu nivel superior de calificare, persoanele din familiile cu venituri de peste 4000 MDL, locuitorii din mediul urban. [Anexa 32]

**Figura 30. Nivelul de încredere a cetățenilor în faptul că solicitarea serviciului public în regim online le va asigura obținerea serviciului vizat, N=3000, %**



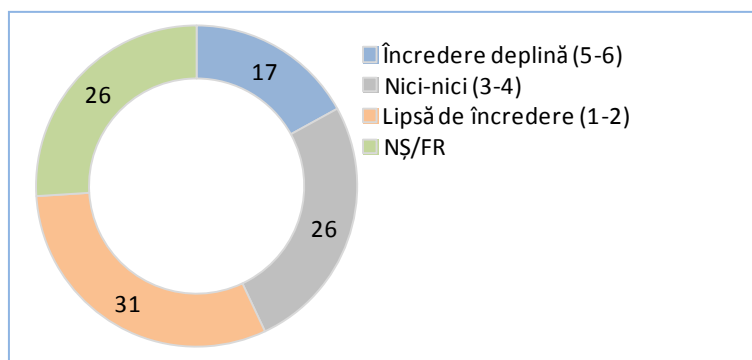
|                                                                                                                     | Min | Max | Media |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Nivelul de încredere în faptul că apelând un serviciu public prestat în mod online, el va fi obținut cu certitudine | 1   | 6   | 3.43  |

Referitor la gradul de încredere în siguranța serviciului solicitat din punct de vedere a siguranței protecției datelor cu caracter personal, cota persoanelor care au oferit un punctaj de 3 și mai multe puncte, pe o scală de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), este de 43%. Media acestui indicator este de 3.1 puncte.

Remarcăm faptul că și în acest caz aproximativ ¼ din respondenți nu au putut efectua estimări, probabil, din cauza lipsei de informații și cunoștințe în domeniu.

Tinerii, persoanele cu un nivel mai înalt de studii, persoanele familiile cărora au venituri mai mari, au demonstrat o încredere mai mare în faptul că serviciului public prestat online va fi prestat cu respectarea condițiilor corespunzătoare de siguranță. [Anexa 33]

**Figura 31. Nivelul de încredere în faptul că serviciul public online va fi prestat în siguranță, N=3000, %**



|                                                                                      | Min | Max | Media |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------|
| Nivelul de încredere în faptul că serviciul public online va fi prestat în siguranță | 1   | 6   | 3.06  |

## 6. Nivelul de satisfacție a populației de calitatea serviciilor prestate de autoritățile publice

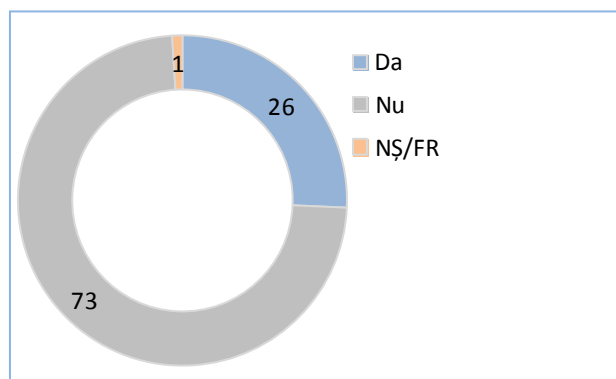
În acest capitol, sunt incluse subiectele ce țin de nivelul de solicitare a serviciilor publice în ultimele 12 luni, modul de accesare a acestora, gradul de satisfacție în funcție de modul de accesare a serviciului public.

- ✓ Ponderea persoanelor care au solicitat serviciile publice pe parcursul ultimelor 12 luni, este de 26%;
- ✓ În 90% dintre cazuri, respondenții au indicat că s-au prezentat la sediile instituțiilor pentru a beneficia de serviciu;
- ✓ În general, calitatea serviciilor publice oferite în mod tradițional, a fost apreciată de către respondenți cu 4.2 puncte.

### 6.1. Nivelul de solicitare și regimul de accesare/prestare al serviciilor publice

Pe parcursul ultimelor 12 luni serviciile publice au fost solicitate de circa o pătrime din numărul total de respondenți.

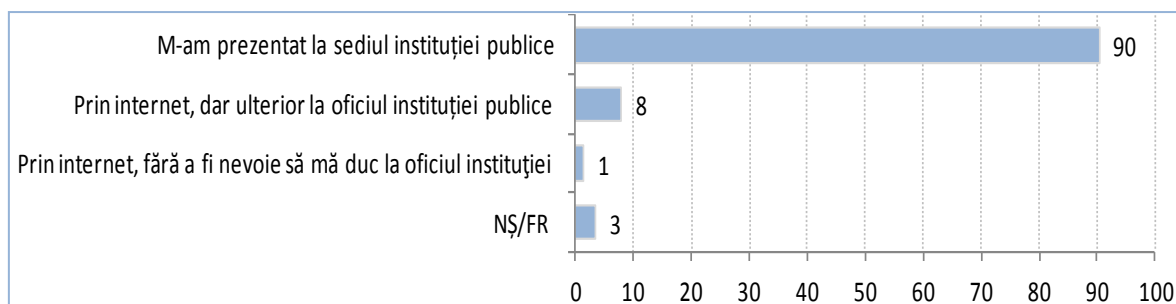
**Figura 32. Solicitarea serviciilor publice de către populație, N=3000, %**



Ponderea cetățenilor care solicită servicii publice crește direct proporțional cu nivelul studiilor.  
[Anexa 34]

De cele mai multe ori, serviciile publice sunt obținute prin metoda tradițională de accesare a serviciilor – vizitarea sediului instituției. Această modalitate a fost indicată de circa 90% din respondenți. Circa 8% din respondenții ce au utilizat serviciile publice pe parcursul ultimelor 12 luni au indicat și modul mixt de accesare a serviciilor – solicitarea prin intermediul Internetului și vizita ulterioară la sediul instituției. Doar 1% din respondenții cu au utilizat serviciile publice, au indicat că au făcut acest lucru doar prin Internet, fără a se prezenta la oficiul instituției respective.

**Figura 33. Regimul de accesare a serviciilor publice, N=801, %**



Cel mai rar accesează serviciile publice electronice locuitorii din mediul rural, ponderea acestora fiind de doar 5% din numărul total al locuitorilor rurali ce au apelat în ultimele 12 luni la vreun serviciu public. Ponderea locuitorilor din mediul urban, care accesează serviciile publice în regim online este de 9%, în cazul locuitorilor orașului Chișinău acest indicator atingând valoarea de 12% din numărul total al acelor care au apelat la un serviciu public pe parcursul ultimelor 12 luni.

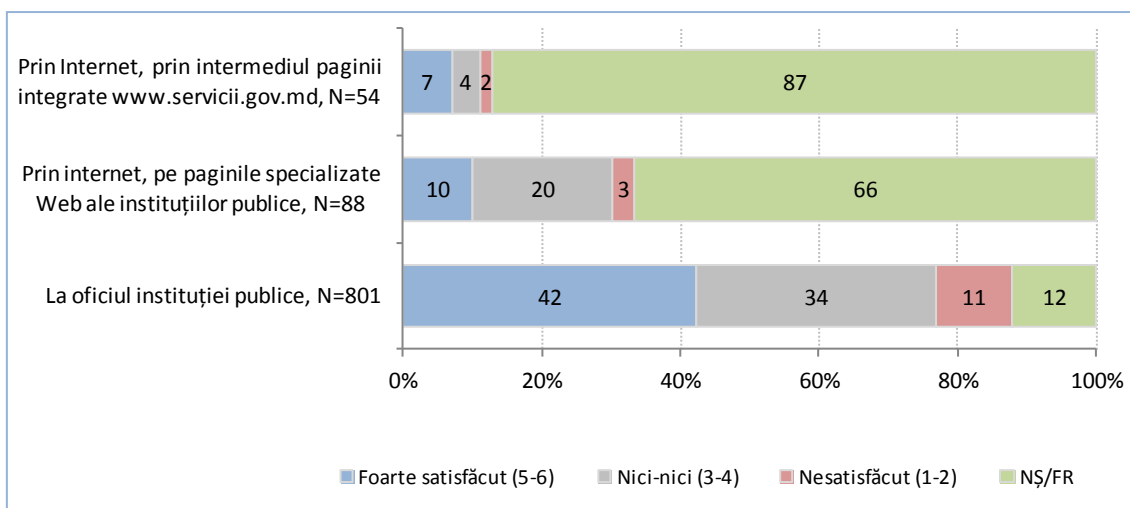
Persoanele în vârstă apelează mai rar la regimul online de accesare a serviciilor publice. [Anexa 35]

## **6.2. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice**

Nivelul de satisfacție a fost evaluat de către respondenți pe o scală de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut).

În general, calitatea serviciilor publice oferite în mod tradițional – vizite la sediul instituției prestatoare, a fost apreciată de către respondenți cu 4.2 puncte. Calitatea serviciilor publice prestate în regim online, prin intermediul paginilor web specializate ale instituțiilor prestatoare de servicii publice a fost apreciată cu 4.0 puncte, iar a celor prestate prin intermediul portalului [www.servicii.gov.md](http://www.servicii.gov.md) cu 4.6 puncte. [Anexa 36]

**Figura 34. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice, după modul de accesare, %**



|                                                                                                                | Nivelul de satisfacție de calitatea serviciului obținut |     |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-------|
|                                                                                                                | Min                                                     | Max | Media |
| La oficiul instituției publice                                                                                 | 1                                                       | 6   | 4.22  |
| Prin internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice                                          | 1                                                       | 6   | 4.07  |
| Prin Internet, prin intermediul paginii integrate <a href="http://www.servicii.gov.md">www.servicii.gov.md</a> | 2                                                       | 6   | 4.57  |

Persoanele în vârstă, cele cu un nivel mai înalt al studiilor, cele din mediul urban sunt mai critice în aprecierea calității serviciilor obținute, în special în cazul modului tradițional de obținere a acestora. Dimpotrivă, serviciile online sunt apreciate mai înalt de persoanele tinere și locuitorii capitalei,

## 7. Lecțiile învățate

În urma realizării studiului a fost posibil formularea următoarelor învățăminte:

1. Deși dispun de calculatoare și sunt utilizatori de Internet, foarte mulți respondenți nu cunosc terminologia din domeniul TIC. În consecință, pentru a asigura coerența și relevanța rezultatelor sondajului, respondenților le-a fost explicată terminologia de bază, utilizându-se în acest scop noțiuni accesibile pentru ei. Această abordare ar trebui aplicată și în viitoarele cercetări sociologice ce țin de perceperea Guvernării Electronice de către cetățeni și gradul de satisfacție al acestora de calitatea serviciilor publice electronice.
2. Efectuarea sondajelor legate de e-Transformarea Guvernării necesită de la operatori cunoștințe profunde în acest domeniu. O atenție deosebită ar trebui să fie acordată atât terminologiei specifice TIC, cât și celei legate de prestarea serviciilor publice.
3. Majoritatea respondenților nu fac o distincție între termenii “portalul serviciilor publice” și “pagina Web a instituției publice”, fapt ce a impus necesitatea unor explicații suplimentare. De asemenea, unii respondenți nu sesizează astfel de subtilități, preferând să se eschiveze de la un răspuns exact.
4. Întrebările, răspunsurile posibile la care sunt enumerate într-o listă, sunt mai ușoare pentru respondenți, ei amintindu-și mai ușor modul de accesare a serviciului public.

## 8. Recomandări pentru sondajele ulterioare

Principalele recomandări pentru eventualele sondaje de acest tip în viitor sunt:

1. În scopul identificării tendințelor în percepția de către public a Guvernării Electronice și a calității serviciilor publice electronice, structura chestionarelor ar trebui păstrată, iar ajustările posibile ar trebui să fie orientate, în principal, spre expunerea mai explicită a terminologiei în aceste domenii.
2. Întrucât ponderea persoanelor care utilizează modul online de accesare a serviciilor publice este încă relativ mică, pentru asigurarea unei precizii mai înalte a rezultatelor studiilor sociologice se recomandă mărirea numărului de respondenți. O soluție complementară ar fi utilizarea metodei “booster”, care presupune selectarea orientată a respondenților din rândul persoanelor ce au beneficiat de un anumit serviciu public prestat în regim online.
3. În afară de sondajele tradiționale, metodele de identificare a percepției publice a calității fiecărui serviciu prestat în regim online ar trebui să fie complementate cu chestionarele ce pot fi administrate online, asigurându-se și garantându-se caracterul anonim de completare a acestora.
4. Dacă în cadrul eventualelor studii sociologice se va urmări și identificarea cauzelor care influențează, în viziunea cetățenilor, calitatea serviciilor publice prestate online și posibilele căi de îmbunătățire a acesteia, pe lângă sondajul propriu-zis, ar fi utilă utilizarea și a altor metode de cercetare sociologică, cum ar fi discuțiile în grup și interviurile aprofundate.

## Anexe

**Anexa 1. Gradul de dotare al gospodăriilor cu calculatoare, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N    | Da | Nu | Total |
|---------------------------|------------------------------|------|----|----|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 709  | 85 | 15 | 100   |
|                           | 26-35 ani                    | 515  | 76 | 24 | 100   |
|                           | 36-45 ani                    | 469  | 62 | 38 | 100   |
|                           | 46-55 ani                    | 455  | 50 | 50 | 100   |
|                           | 56-65 ani                    | 469  | 36 | 64 | 100   |
|                           | 66-74 ani                    | 267  | 17 | 83 | 100   |
|                           | 75 de ani și peste           | 116  | 7  | 93 | 100   |
| Sex                       | Masculin                     | 1278 | 61 | 39 | 100   |
|                           | Feminin                      | 1722 | 56 | 44 | 100   |
| Ocupația                  | Conducători                  | 27   | 78 | 22 | 100   |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 90 | 10 | 100   |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 73 | 27 | 100   |
|                           | Funcționar administrativ     | 65   | 77 | 23 | 100   |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 65 | 35 | 100   |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 49 | 51 | 100   |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 65 | 35 | 100   |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 53   | 64 | 36 | 100   |
|                           | Muncitor necalificat         | 180  | 51 | 49 | 100   |
|                           | Elev/ Student                | 358  | 92 | 8  | 100   |
|                           | Persoane întreținute         | 9    | 67 | 33 | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 315  | 50 | 50 | 100   |
|                           | Casnică                      | 385  | 59 | 41 | 100   |
|                           | Pensionari                   | 674  | 20 | 80 | 100   |
|                           | Alta                         | 16   | 69 | 31 | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 678  | 27 | 73 | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL                | 650  | 43 | 57 | 100   |

|                   |                        | N    | Da | Nu | Total |
|-------------------|------------------------|------|----|----|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 470  | 68 | 32 | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 83 | 17 | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 87 | 13 | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 89 | 11 | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 95 | 5  | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 4  | 96 | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 31 | 69 | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 60 | 40 | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 47 | 53 | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 59 | 41 | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 83 | 17 | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 45 | 55 | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 73 | 27 | 100   |
|                   | Chişinău               | 672  | 75 | 25 | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 52 | 48 | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 63 | 37 | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 52 | 48 | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 56 | 44 | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 67 | 33 | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 38 | 62 | 100   |

**Anexa 2. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare, profil socio-demografic, unități**

|                                  |                              | <b>N</b>    | <b>Media</b> |
|----------------------------------|------------------------------|-------------|--------------|
| <b>Vârsta</b>                    | 16-25 ani                    | <b>709</b>  | 1.2          |
|                                  | 26-35 ani                    | <b>515</b>  | 1.1          |
|                                  | 36-45 ani                    | <b>469</b>  | 1.1          |
|                                  | 46-55 ani                    | <b>455</b>  | 1.1          |
|                                  | 56-65 ani                    | <b>469</b>  | 1.1          |
|                                  | 66-74 ani                    | <b>267</b>  | 1.0          |
|                                  | 75 de ani și peste           | <b>116</b>  | 1.1          |
| <b>Sex</b>                       | Masculin                     | <b>1278</b> | 1.1          |
|                                  | Feminin                      | <b>1722</b> | 1.1          |
| <b>Ocupația</b>                  | Conducători                  | <b>27</b>   | 1.2          |
|                                  | Spec. cu niv. sup. de calif. | <b>273</b>  | 1.2          |
|                                  | Spec. cu niv. med. de calif. | <b>221</b>  | 1.1          |
|                                  | Funcționar administrativ     | <b>65</b>   | 1.1          |
|                                  | Lucrător în serv. și com.    | <b>210</b>  | 1.1          |
|                                  | Lucr. calif. în agricultură  | <b>76</b>   | 1.2          |
|                                  | Munc. calif. în întrep. ind. | <b>96</b>   | 1.1          |
|                                  | Operat., aparat., mașin.     | <b>53</b>   | 1.1          |
|                                  | Muncitor necalificat         | <b>180</b>  | 1.1          |
|                                  | Elev/ Student                | <b>358</b>  | 1.2          |
|                                  | Persoane întreținute         | <b>9</b>    | 1.0          |
|                                  | Nu lucrez, caut de lucru     | <b>315</b>  | 1.1          |
|                                  | Casnică                      | <b>385</b>  | 1.1          |
|                                  | Pensionari                   | <b>674</b>  | 1.1          |
|                                  | Alta                         | <b>16</b>   | 1.1          |
| <b>Venitul lunar per familie</b> | Sub 1000 MDL                 | <b>678</b>  | 1.1          |
|                                  | 1001-2000 MDL                | <b>650</b>  | 1.0          |
|                                  | 2001-3000 MDL                | <b>470</b>  | 1.1          |

|                   |                        | N    | Media |
|-------------------|------------------------|------|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 1.2   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 1.1   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 1.2   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 1.3   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 1.0   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 1.1   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 1.1   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 1.1   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 1.1   |
|                   | Superior               | 830  | 1.2   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 1.1   |
|                   | Urban                  | 682  | 1.1   |
|                   | Chișinău               | 672  | 1.2   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 1.1   |
|                   | Centru                 | 1522 | 1.1   |
|                   | Sud                    | 618  | 1.1   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 1.1   |
|                   | Rusă                   | 580  | 1.2   |
|                   | Alta                   | 92   | 1.1   |

**Anexa 3. Motivele absenței calculatoarelor în gospodărie, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N   | Nu am res.<br>fin. pentru<br>a-l cumpăra | Nu am ce<br>face la<br>calculator | Nu am cunoș.<br>necesare p/u<br>a lucra la<br>calc. | Nu avem net,<br>nu știm la ce l-<br>am putea<br>folosi | Nu avem<br>conex. la rețea<br>de energie<br>electr. | Alta | NȘ/FR |
|---------------------------|------------------------------|-----|------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 107 | 70                                       | 19                                | 9                                                   | 6                                                      | 0                                                   | 4    | 7     |
|                           | 26-35 ani                    | 123 | 62                                       | 21                                | 10                                                  | 3                                                      | 1                                                   | 7    | 13    |
|                           | 36-45 ani                    | 178 | 58                                       | 29                                | 22                                                  | 3                                                      | 1                                                   | 2    | 16    |
|                           | 46-55 ani                    | 228 | 50                                       | 36                                | 25                                                  | 3                                                      | 2                                                   | 1    | 16    |
|                           | 56-65 ani                    | 298 | 38                                       | 50                                | 27                                                  | 4                                                      | 2                                                   | 2    | 16    |
|                           | 66-74 ani                    | 222 | 43                                       | 50                                | 30                                                  | 1                                                      | 0                                                   | 3    | 15    |
|                           | 75 de ani și peste           | 108 | 39                                       | 66                                | 31                                                  | 2                                                      | 0                                                   | 1    | 4     |
| Sex                       | Masculin                     | 499 | 45                                       | 40                                | 24                                                  | 2                                                      | 1                                                   | 3    | 15    |
|                           | Feminin                      | 765 | 52                                       | 41                                | 23                                                  | 4                                                      | 1                                                   | 2    | 13    |
| Ocupația                  | Conducători                  | 6   | 0                                        | 33                                | 0                                                   | 17                                                     | 0                                                   | 33   | 17    |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 28  | 57                                       | 36                                | 18                                                  | 7                                                      | 0                                                   | 4    | 7     |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 60  | 47                                       | 28                                | 23                                                  | 5                                                      | 3                                                   | 3    | 15    |
|                           | Funcționar administrativ     | 15  | 20                                       | 40                                | 27                                                  | 7                                                      | 0                                                   | 7    | 27    |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 73  | 59                                       | 33                                | 19                                                  | 4                                                      | 3                                                   | 3    | 14    |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 39  | 49                                       | 33                                | 21                                                  | 0                                                      | 0                                                   | 0    | 26    |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 34  | 38                                       | 35                                | 26                                                  | 0                                                      | 0                                                   | 6    | 21    |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 19  | 53                                       | 32                                | 26                                                  | 0                                                      | 0                                                   | 5    | 5     |
|                           | Muncitor necalificat         | 88  | 57                                       | 34                                | 24                                                  | 1                                                      | 2                                                   | 2    | 15    |
|                           | Elev/ Student                | 30  | 73                                       | 20                                | 0                                                   | 3                                                      | 0                                                   | 3    | 3     |
|                           | Persoane întreținute         | 3   | 67                                       | 0                                 | 0                                                   | 0                                                      | 0                                                   | 0    | 33    |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 156 | 60                                       | 32                                | 24                                                  | 3                                                      | 1                                                   | 1    | 12    |
|                           | Casnică                      | 158 | 59                                       | 27                                | 15                                                  | 6                                                      | 1                                                   | 4    | 11    |
|                           | Pensionari                   | 539 | 41                                       | 53                                | 28                                                  | 3                                                      | 1                                                   | 2    | 14    |
|                           | Alta                         | 5   | 20                                       | 60                                | 0                                                   | 0                                                      | 0                                                   | 0    | 20    |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 494 | 51                                       | 47                                | 30                                                  | 2                                                      | 1                                                   | 2    | 11    |
|                           | 1001-2000 MDL                | 368 | 47                                       | 41                                | 19                                                  | 2                                                      | 1                                                   | 2    | 17    |
|                           | 2001-3000 MDL                | 150 | 51                                       | 25                                | 20                                                  | 3                                                      | 1                                                   | 3    | 17    |

|                   |                        | N    | Nu am res. fin. pentru a-l cumpăra | Nu am ce face la calculator | Nu am cunoș. necesare p/u a lucra la calc. | Nu avem net, nu știm la ce l-am putea folosi | Nu avem conex. la rețea de energie electr. | Alta | NȘ/FR |
|-------------------|------------------------|------|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------|------|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 50   | 40                                 | 26                          | 26                                         | 10                                           | 2                                          | 2    | 14    |
|                   | 4001-5000 MDL          | 20   | 50                                 | 40                          | 15                                         | 0                                            | 0                                          | 5    | 0     |
|                   | 5001-6000 MDL          | 10   | 40                                 | 10                          | 20                                         | 0                                            | 0                                          | 20   | 10    |
|                   | Peste 6000 MDL         | 5    | 20                                 | 40                          | 0                                          | 0                                            | 0                                          | 60   | 0     |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 70   | 44                                 | 53                          | 31                                         | 0                                            | 1                                          | 4    | 10    |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 381  | 49                                 | 43                          | 24                                         | 3                                            | 0                                          | 2    | 15    |
|                   | Liceal, medii generale | 189  | 52                                 | 40                          | 20                                         | 3                                            | 2                                          | 4    | 11    |
|                   | Secundar profesional   | 170  | 53                                 | 34                          | 32                                         | 1                                            | 0                                          | 2    | 14    |
|                   | Mediu de specialitate  | 274  | 51                                 | 40                          | 23                                         | 4                                            | 2                                          | 1    | 13    |
|                   | Superior               | 140  | 44                                 | 39                          | 14                                         | 6                                            | 1                                          | 6    | 14    |
|                   |                        |      |                                    |                             |                                            |                                              |                                            |      |       |
| Mediul            | Rural                  | 906  | 50                                 | 43                          | 24                                         | 2                                            | 1                                          | 2    | 14    |
|                   | Urban                  | 187  | 51                                 | 35                          | 32                                         | 6                                            | 1                                          | 5    | 9     |
|                   | Chișinău               | 171  | 41                                 | 35                          | 11                                         | 4                                            | 1                                          | 5    | 20    |
| Regiune           | Nord                   | 411  | 56                                 | 41                          | 31                                         | 3                                            | 2                                          | 4    | 9     |
|                   | Centru                 | 557  | 47                                 | 40                          | 23                                         | 4                                            | 1                                          | 3    | 13    |
|                   | Sud                    | 296  | 44                                 | 40                          | 15                                         | 2                                            | 0                                          | 0    | 21    |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 1016 | 48                                 | 40                          | 25                                         | 3                                            | 1                                          | 2    | 15    |
|                   | Rusă                   | 191  | 50                                 | 42                          | 18                                         | 3                                            | 1                                          | 5    | 9     |
|                   | Alta                   | 57   | 58                                 | 47                          | 12                                         | 2                                            | 0                                          | 5    | 5     |

**Anexa 4. Nivelul de conectare la Internet, profil socio-demografic, %**

|                                  |                              | <b>N</b>    | <b>Da</b> | <b>Nu</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| <b>Vârsta</b>                    | 16-25 ani                    | <b>709</b>  | 80        | 20        | <b>100</b>   |
|                                  | 26-35 ani                    | <b>515</b>  | 71        | 29        | <b>100</b>   |
|                                  | 36-45 ani                    | <b>469</b>  | 57        | 43        | <b>100</b>   |
|                                  | 46-55 ani                    | <b>455</b>  | 46        | 54        | <b>100</b>   |
|                                  | 56-65 ani                    | <b>469</b>  | 32        | 68        | <b>100</b>   |
|                                  | 66-74 ani                    | <b>267</b>  | 15        | 85        | <b>100</b>   |
|                                  | 75 de ani și peste           | <b>116</b>  | 6         | 94        | <b>100</b>   |
| <b>Sex</b>                       | Masculin                     | <b>1278</b> | 56        | 44        | <b>100</b>   |
|                                  | Feminin                      | <b>1722</b> | 52        | 48        | <b>100</b>   |
| <b>Ocupația</b>                  | Conducători                  | <b>27</b>   | 74        | 26        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. sup. de calif. | <b>273</b>  | 85        | 15        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. med. de calif. | <b>221</b>  | 69        | 31        | <b>100</b>   |
|                                  | Funcționar administrativ     | <b>65</b>   | 72        | 28        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucrător în serv. și com.    | <b>210</b>  | 57        | 43        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucr. calif. în agricultură  | <b>76</b>   | 42        | 58        | <b>100</b>   |
|                                  | Munc. calif. în întrep. ind. | <b>96</b>   | 58        | 42        | <b>100</b>   |
|                                  | Operat., aparat., mașin.     | <b>53</b>   | 58        | 42        | <b>100</b>   |
|                                  | Muncitor necalificat         | <b>180</b>  | 45        | 55        | <b>100</b>   |
|                                  | Elev/ Student                | <b>358</b>  | 87        | 13        | <b>100</b>   |
|                                  | Persoane întreținute         | <b>9</b>    | 67        | 33        | <b>100</b>   |
|                                  | Nu lucrez, caut de lucru     | <b>315</b>  | 48        | 52        | <b>100</b>   |
|                                  | Casnică                      | <b>385</b>  | 53        | 47        | <b>100</b>   |
|                                  | Pensionari                   | <b>674</b>  | 18        | 82        | <b>100</b>   |
|                                  | Alta                         | <b>16</b>   | 69        | 31        | <b>100</b>   |
| <b>Venitul lunar per familie</b> | Sub 1000 MDL                 | <b>678</b>  | 25        | 75        | <b>100</b>   |
|                                  | 1001-2000 MDL                | <b>650</b>  | 40        | 60        | <b>100</b>   |
|                                  | 2001-3000 MDL                | <b>470</b>  | 61        | 39        | <b>100</b>   |

|                   |                        | N    | Da | Nu | Total |
|-------------------|------------------------|------|----|----|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 79 | 21 | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 84 | 16 | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 82 | 18 | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 91 | 9  | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 4  | 96 | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 29 | 71 | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 55 | 45 | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 43 | 57 | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 53 | 47 | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 79 | 21 | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 41 | 59 | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 68 | 32 | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 69 | 31 | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 49 | 51 | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 58 | 42 | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 48 | 52 | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 52 | 48 | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 63 | 37 | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 36 | 64 | 100   |

**Anexa 5. Tipul de bază de conectare a gospodăriei la Internet, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N   | ADSL | Fibră optică | 3G | Dial Up | Wi-Fi | Telefonul mobil | Altul | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|------------------------------|-----|------|--------------|----|---------|-------|-----------------|-------|-------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 566 | 43   | 27           | 20 | 3       | 4     | 1               | 0     | 2     | 100   |
|                           | 26-35 ani                    | 366 | 43   | 28           | 16 | 4       | 4     | 1               | 1     | 2     | 100   |
|                           | 36-45 ani                    | 265 | 52   | 26           | 12 | 4       | 2     | 1               | 0     | 2     | 100   |
|                           | 46-55 ani                    | 208 | 56   | 21           | 13 | 2       | 1     | 0               | 0     | 5     | 100   |
|                           | 56-65 ani                    | 151 | 49   | 30           | 5  | 3       | 2     | 0               | 0     | 11    | 100   |
|                           | 66-74 ani                    | 41  | 37   | 32           | 10 | 5       | 2     | 2               | 0     | 12    | 100   |
|                           | 75 de ani și peste           | 7   | 29   | 43           | 0  | 0       | 0     | 0               | 0     | 29    | 100   |
| Sex                       | Masculin                     | 717 | 47   | 29           | 13 | 3       | 3     | 1               | 0     | 4     | 100   |
|                           | Feminin                      | 887 | 47   | 25           | 17 | 4       | 3     | 1               | 0     | 3     | 100   |
| Ocupația                  | Conducători                  | 20  | 45   | 25           | 15 | 5       | 5     | 0               | 5     | 0     | 100   |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 231 | 39   | 42           | 9  | 2       | 5     | 0               | 0     | 3     | 100   |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 153 | 51   | 28           | 10 | 3       | 3     | 1               | 1     | 3     | 100   |
|                           | Funcționar administrativ     | 47  | 47   | 30           | 19 | 2       | 0     | 0               | 0     | 2     | 100   |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 119 | 61   | 21           | 10 | 3       | 2     | 1               | 0     | 3     | 100   |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 32  | 63   | 9            | 25 | 3       | 0     | 0               | 0     | 0     | 100   |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 56  | 50   | 29           | 14 | 4       | 2     | 0               | 0     | 2     | 100   |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 31  | 52   | 23           | 6  | 6       | 6     | 3               | 0     | 3     | 100   |
|                           | Muncitor necalificat         | 81  | 52   | 21           | 16 | 2       | 2     | 0               | 0     | 6     | 100   |
|                           | Elev/ Student                | 312 | 44   | 25           | 22 | 2       | 4     | 1               | 0     | 1     | 100   |
|                           | Persoane întreținute         | 6   | 67   | 17           | 17 | 0       | 0     | 0               | 0     | 0     | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 150 | 47   | 24           | 18 | 3       | 3     | 2               | 0     | 3     | 100   |
|                           | Casnică                      | 204 | 45   | 21           | 18 | 8       | 2     | 1               | 0     | 4     | 100   |
|                           | Pensionari                   | 124 | 44   | 28           | 6  | 4       | 2     | 1               | 0     | 15    | 100   |
|                           | Alta                         | 11  | 9    | 27           | 55 | 0       | 0     | 0               | 9     | 0     | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 170 | 59   | 10           | 22 | 4       | 1     | 2               | 0     | 3     | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL                | 260 | 57   | 18           | 14 | 4       | 1     | 2               | 0     | 4     | 100   |

|                   |                        | N    | ADSL | Fibră optică | 3G | Dial Up | Wi-Fi | Telefonul mobil | Altul | NȘ/FR | Total |
|-------------------|------------------------|------|------|--------------|----|---------|-------|-----------------|-------|-------|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 287  | 48   | 21           | 15 | 5       | 6     | 1               | 0     | 3     | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 231  | 43   | 31           | 15 | 1       | 4     | 1               | 0     | 4     | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 134  | 31   | 43           | 16 | 1       | 3     | 1               | 0     | 4     | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 71   | 30   | 46           | 15 | 3       | 0     | 0               | 0     | 6     | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 89   | 33   | 43           | 19 | 1       | 3     | 0               | 1     | 0     | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 3    | 100  | 0            | 0  | 0       | 0     | 0               | 0     | 0     | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 158  | 58   | 13           | 15 | 6       | 3     | 0               | 0     | 6     | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 262  | 49   | 21           | 17 | 4       | 5     | 1               | 0     | 3     | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 138  | 49   | 16           | 18 | 8       | 1     | 3               | 0     | 4     | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 359  | 52   | 21           | 15 | 3       | 3     | 1               | 1     | 4     | 100   |
|                   | Superior               | 653  | 40   | 38           | 14 | 2       | 3     | 1               | 0     | 3     | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 677  | 62   | 6            | 19 | 6       | 1     | 2               | 0     | 3     | 100   |
|                   | Urban                  | 466  | 52   | 28           | 11 | 2       | 4     | 0               | 0     | 3     | 100   |
|                   | Chișinău               | 461  | 20   | 55           | 13 | 1       | 5     | 0               | 0     | 5     | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 422  | 51   | 16           | 19 | 6       | 4     | 2               | 0     | 1     | 100   |
|                   | Centru                 | 885  | 36   | 39           | 13 | 3       | 4     | 1               | 0     | 5     | 100   |
|                   | Sud                    | 297  | 72   | 7            | 13 | 1       | 1     | 0               | 0     | 5     | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 1207 | 46   | 24           | 17 | 4       | 3     | 1               | 0     | 4     | 100   |
|                   | Rusă                   | 364  | 46   | 37           | 8  | 2       | 2     | 1               | 0     | 4     | 100   |
|                   | Alta                   | 33   | 82   | 6            | 9  | 0       | 3     | 0               | 0     | 0     | 100   |

**Anexa 6. Motivele lipsei de conexiune a gospodăriei la Internet, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N   | Nu dispun de calc. | Internet. este prea scump pentru noi | Nu dispun de tel. mobil cu net | Nu există posibil. de a te conecta la net | Viteza netului disponibil este prea mică | Alta | NȘ/FR |
|---------------------------|------------------------------|-----|--------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 143 | 44                 | 23                                   | 6                              | 6                                         | 7                                        | 6    | 26    |
|                           | 26-35 ani                    | 149 | 54                 | 22                                   | 7                              | 5                                         | 2                                        | 3    | 22    |
|                           | 36-45 ani                    | 204 | 65                 | 20                                   | 11                             | 9                                         | 0                                        | 5    | 14    |
|                           | 46-55 ani                    | 247 | 73                 | 20                                   | 8                              | 5                                         | 1                                        | 5    | 11    |
|                           | 56-65 ani                    | 318 | 69                 | 20                                   | 9                              | 6                                         | 0                                        | 4    | 13    |
|                           | 66-74 ani                    | 226 | 76                 | 22                                   | 7                              | 5                                         | 1                                        | 6    | 9     |
|                           | 75 de ani și peste           | 109 | 84                 | 21                                   | 12                             | 4                                         | 0                                        | 7    | 8     |
| Sex                       | Masculin                     | 561 | 68                 | 19                                   | 9                              | 5                                         | 1                                        | 5    | 14    |
|                           | Feminin                      | 835 | 67                 | 22                                   | 8                              | 6                                         | 2                                        | 5    | 14    |
| Ocupația                  | Conducători                  | 7   | 43                 | 29                                   | 0                              | 0                                         | 0                                        | 0    | 43    |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 42  | 55                 | 10                                   | 2                              | 0                                         | 2                                        | 7    | 29    |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 68  | 69                 | 21                                   | 4                              | 6                                         | 4                                        | 3    | 12    |
|                           | Funcționar administrativ     | 18  | 61                 | 6                                    | 11                             | 0                                         | 0                                        | 11   | 22    |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 91  | 66                 | 22                                   | 5                              | 4                                         | 2                                        | 3    | 18    |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 44  | 80                 | 11                                   | 14                             | 9                                         | 2                                        | 7    | 7     |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 40  | 48                 | 20                                   | 8                              | 8                                         | 0                                        | 8    | 25    |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 22  | 55                 | 14                                   | 14                             | 5                                         | 0                                        | 9    | 18    |
|                           | Muncitor necalificat         | 99  | 80                 | 28                                   | 16                             | 6                                         | 0                                        | 4    | 5     |
|                           | Elev/ Student                | 46  | 41                 | 17                                   | 2                              | 15                                        | 4                                        | 4    | 28    |
|                           | Persoane întreținute         | 3   | 33                 | 33                                   | 0                              | 0                                         | 0                                        | 33   | 0     |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 165 | 64                 | 18                                   | 12                             | 4                                         | 1                                        | 4    | 18    |
|                           | Casnică                      | 181 | 55                 | 25                                   | 5                              | 9                                         | 3                                        | 4    | 18    |
|                           | Pensionari                   | 550 | 76                 | 22                                   | 8                              | 5                                         | 0                                        | 6    | 9     |
|                           | Alta                         | 5   | 80                 | 0                                    | 0                              | 0                                         | 0                                        | 0    | 20    |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 508 | 74                 | 25                                   | 9                              | 5                                         | 1                                        | 4    | 10    |
|                           | 1001-2000 MDL                | 390 | 74                 | 19                                   | 10                             | 6                                         | 1                                        | 5    | 9     |
|                           | 2001-3000 MDL                | 183 | 58                 | 18                                   | 7                              | 7                                         | 3                                        | 5    | 17    |

|                   |                        | N    | Nu dispun de calc. | Internet. este prea scump pentru noi | Nu dispun de tel. mobil cu net | Nu există posibil. de a te conecta la net | Viteza netului disponibil este prea mică | Alta | NȘ/FR |
|-------------------|------------------------|------|--------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|------|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 63   | 59                 | 22                                   | 11                             | 2                                         | 2                                        | 10   | 21    |
|                   | 4001-5000 MDL          | 25   | 68                 | 8                                    | 4                              | 0                                         | 0                                        | 4    | 20    |
|                   | 5001-6000 MDL          | 16   | 31                 | 0                                    | 0                              | 19                                        | 6                                        | 13   | 38    |
|                   | Peste 6000 MDL         | 9    | 22                 | 11                                   | 0                              | 11                                        | 0                                        | 11   | 44    |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 70   | 81                 | 11                                   | 7                              | 0                                         | 0                                        | 7    | 9     |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 393  | 75                 | 20                                   | 9                              | 4                                         | 2                                        | 4    | 9     |
|                   | Liceal, medii generale | 213  | 61                 | 30                                   | 8                              | 7                                         | 1                                        | 5    | 15    |
|                   | Secundar profesional   | 182  | 76                 | 21                                   | 13                             | 5                                         | 0                                        | 2    | 14    |
|                   | Mediu de specialitate  | 313  | 64                 | 21                                   | 6                              | 9                                         | 1                                        | 6    | 14    |
|                   | Superior               | 177  | 54                 | 18                                   | 5                              | 3                                         | 3                                        | 7    | 25    |
| Mediul            | Rural                  | 969  | 72                 | 20                                   | 9                              | 6                                         | 2                                        | 4    | 11    |
|                   | Urban                  | 216  | 58                 | 29                                   | 10                             | 5                                         | 0                                        | 7    | 21    |
|                   | Chișinău               | 211  | 55                 | 19                                   | 3                              | 8                                         | 1                                        | 7    | 21    |
| Regiune           | Nord                   | 438  | 67                 | 20                                   | 11                             | 7                                         | 1                                        | 6    | 15    |
|                   | Centru                 | 637  | 64                 | 22                                   | 7                              | 5                                         | 2                                        | 6    | 16    |
|                   | Sud                    | 321  | 73                 | 19                                   | 7                              | 6                                         | 1                                        | 2    | 8     |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 1121 | 67                 | 22                                   | 8                              | 5                                         | 2                                        | 5    | 14    |
|                   | Rusă                   | 216  | 66                 | 18                                   | 10                             | 12                                        | 0                                        | 5    | 15    |
|                   | Alta                   | 59   | 80                 | 12                                   | 8                              | 3                                         | 2                                        | 7    | 10    |

**Anexa 7. Utilizarea calculatorului în ultimele 12 luni, profil socio-demografic, %**

|                                  |                              | <b>N</b>    | <b>Da</b> | <b>Nu</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| <b>Vârsta</b>                    | 16-25 ani                    | <b>709</b>  | 88        | 12        | <b>100</b>   |
|                                  | 26-35 ani                    | <b>515</b>  | 80        | 20        | <b>100</b>   |
|                                  | 36-45 ani                    | <b>469</b>  | 57        | 43        | <b>100</b>   |
|                                  | 46-55 ani                    | <b>455</b>  | 43        | 57        | <b>100</b>   |
|                                  | 56-65 ani                    | <b>469</b>  | 26        | 74        | <b>100</b>   |
|                                  | 66-74 ani                    | <b>267</b>  | 14        | 86        | <b>100</b>   |
|                                  | 75 de ani și peste           | <b>116</b>  | 3         | 97        | <b>100</b>   |
| <b>Sex</b>                       | Masculin                     | <b>1278</b> | 58        | 42        | <b>100</b>   |
|                                  | Feminin                      | <b>1722</b> | 53        | 47        | <b>100</b>   |
| <b>Ocupația</b>                  | Conducători                  | <b>27</b>   | 81        | 19        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. sup. de calif. | <b>273</b>  | 88        | 12        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. med. de calif. | <b>221</b>  | 69        | 31        | <b>100</b>   |
|                                  | Funcționar administrativ     | <b>65</b>   | 83        | 17        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucrător în serv. și com.    | <b>210</b>  | 58        | 42        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucr. calif. în agricultură  | <b>76</b>   | 38        | 62        | <b>100</b>   |
|                                  | Munc. calif. în întrep. ind. | <b>96</b>   | 60        | 40        | <b>100</b>   |
|                                  | Operat., aparat., mașin.     | <b>53</b>   | 74        | 26        | <b>100</b>   |
|                                  | Muncitor necalificat         | <b>180</b>  | 53        | 47        | <b>100</b>   |
|                                  | Elev/ Student                | <b>358</b>  | 93        | 7         | <b>100</b>   |
|                                  | Persoane întreținute         | <b>9</b>    | 56        | 44        | <b>100</b>   |
|                                  | Nu lucrez, caut de lucru     | <b>315</b>  | 49        | 51        | <b>100</b>   |
|                                  | Casnică                      | <b>385</b>  | 56        | 44        | <b>100</b>   |
|                                  | Pensionari                   | <b>674</b>  | 16        | 84        | <b>100</b>   |
|                                  | Alta                         | <b>16</b>   | 75        | 25        | <b>100</b>   |
| <b>Venitul lunar per familie</b> | Sub 1000 MDL                 | <b>678</b>  | 27        | 73        | <b>100</b>   |
|                                  | 1001-2000 MDL                | <b>650</b>  | 40        | 60        | <b>100</b>   |
|                                  | 2001-3000 MDL                | <b>470</b>  | 66        | 34        | <b>100</b>   |

|                   |                        | N    | Da | Nu | Total |
|-------------------|------------------------|------|----|----|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 81 | 19 | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 84 | 16 | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 87 | 13 | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 93 | 7  | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 5  | 95 | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 27 | 73 | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 58 | 42 | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 48 | 53 | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 56 | 44 | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 81 | 19 | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 44 | 56 | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 67 | 33 | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 72 | 28 | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 50 | 50 | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 63 | 37 | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 45 | 55 | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 54 | 46 | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 63 | 37 | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 38 | 62 | 100   |

**Anexa 8. Accesarea Internetului în ultimele 12 luni, profil socio-demografic, %**

|                                  |                              | <b>N</b>    | <b>Da</b> | <b>Nu</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| <b>Vârsta</b>                    | 16-25 ani                    | <b>709</b>  | 90        | 10        | <b>100</b>   |
|                                  | 26-35 ani                    | <b>515</b>  | 83        | 17        | <b>100</b>   |
|                                  | 36-45 ani                    | <b>469</b>  | 60        | 40        | <b>100</b>   |
|                                  | 46-55 ani                    | <b>455</b>  | 43        | 57        | <b>100</b>   |
|                                  | 56-65 ani                    | <b>469</b>  | 27        | 73        | <b>100</b>   |
|                                  | 66-74 ani                    | <b>267</b>  | 14        | 86        | <b>100</b>   |
|                                  | 75 de ani și peste           | <b>116</b>  | 4         | 96        | <b>100</b>   |
| <b>Sex</b>                       | Masculin                     | <b>1278</b> | 60        | 40        | <b>100</b>   |
|                                  | Feminin                      | <b>1722</b> | 55        | 45        | <b>100</b>   |
| <b>Ocupația</b>                  | Conducători                  | <b>27</b>   | 85        | 15        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. sup. de calif. | <b>273</b>  | 92        | 8         | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. med. de calif. | <b>221</b>  | 72        | 28        | <b>100</b>   |
|                                  | Funcționar administrativ     | <b>65</b>   | 82        | 18        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucrător în serv. și com.    | <b>210</b>  | 58        | 42        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucr. calif. în agricultură  | <b>76</b>   | 42        | 58        | <b>100</b>   |
|                                  | Munc. calif. în întrep. ind. | <b>96</b>   | 64        | 36        | <b>100</b>   |
|                                  | Operat., aparat., mașin.     | <b>53</b>   | 70        | 30        | <b>100</b>   |
|                                  | Muncitor necalificat         | <b>180</b>  | 56        | 44        | <b>100</b>   |
|                                  | Elev/ Student                | <b>358</b>  | 94        | 6         | <b>100</b>   |
|                                  | Persoane întreținute         | <b>9</b>    | 56        | 44        | <b>100</b>   |
|                                  | Nu lucrez, caut de lucru     | <b>315</b>  | 52        | 48        | <b>100</b>   |
|                                  | Casnică                      | <b>385</b>  | 57        | 43        | <b>100</b>   |
|                                  | Pensionari                   | <b>674</b>  | 16        | 84        | <b>100</b>   |
|                                  | Alta                         | <b>16</b>   | 81        | 19        | <b>100</b>   |
| <b>Venitul lunar per familie</b> | Sub 1000 MDL                 | <b>678</b>  | 28        | 72        | <b>100</b>   |
|                                  | 1001-2000 MDL                | <b>650</b>  | 42        | 58        | <b>100</b>   |
|                                  | 2001-3000 MDL                | <b>470</b>  | 66        | 34        | <b>100</b>   |

|                   |                        | N    | Da | Nu | Total |
|-------------------|------------------------|------|----|----|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 82 | 18 | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 85 | 15 | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 90 | 10 | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 94 | 6  | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 5  | 95 | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 29 | 71 | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 59 | 41 | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 49 | 51 | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 57 | 43 | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 83 | 17 | 100   |
|                   |                        |      |    |    |       |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 45 | 55 | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 72 | 28 | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 71 | 29 | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 54 | 46 | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 63 | 37 | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 47 | 53 | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 56 | 44 | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 64 | 36 | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 39 | 61 | 100   |

**Anexa 9. Locul de acces la Internet în ultimele 12 luni, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N   | Acasă | La prieteni, cunoscuți | În orice loc prin tel. mobil | La serviciu | La școală, colegiu, univ. (gratuit) | În orice loc prin alt echip. mob. de acces la net | Internet-cafe (contra plată) | La bibl, of. poștal etc. (gratuit) |
|---------------------------|------------------------------|-----|-------|------------------------|------------------------------|-------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 638 | 89    | 54                     | 48                           | 13          | 27                                  | 20                                                | 15                           | 8                                  |
|                           | 26-35 ani                    | 428 | 85    | 39                     | 24                           | 32          | 5                                   | 11                                                | 7                            | 1                                  |
|                           | 36-45 ani                    | 278 | 89    | 25                     | 12                           | 27          | 4                                   | 7                                                 | 4                            | 2                                  |
|                           | 46-55 ani                    | 194 | 86    | 23                     | 6                            | 24          | 1                                   | 2                                                 | 3                            | 1                                  |
|                           | 56-65 ani                    | 124 | 87    | 19                     | 3                            | 16          | 2                                   | 2                                                 | 1                            | 0                                  |
|                           | 66-74 ani                    | 37  | 81    | 14                     | 5                            | 8           | 0                                   | 3                                                 | 5                            | 0                                  |
|                           | 75 de ani și peste           | 5   | 100   | 0                      | 0                            | 0           | 0                                   | 0                                                 | 0                            | 0                                  |
| Sex                       | Masculin                     | 759 | 87    | 40                     | 31                           | 24          | 13                                  | 15                                                | 12                           | 4                                  |
|                           | Feminin                      | 945 | 87    | 37                     | 24                           | 19          | 12                                  | 9                                                 | 6                            | 3                                  |
| Ocupația                  | Conducători                  | 22  | 91    | 32                     | 23                           | 50          | 0                                   | 0                                                 | 0                            | 0                                  |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 250 | 92    | 34                     | 22                           | 54          | 10                                  | 13                                                | 8                            | 3                                  |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 159 | 88    | 35                     | 24                           | 33          | 5                                   | 12                                                | 4                            | 1                                  |
|                           | Funcționar administrativ     | 52  | 87    | 19                     | 21                           | 58          | 0                                   | 6                                                 | 4                            | 4                                  |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 122 | 88    | 28                     | 21                           | 26          | 2                                   | 4                                                 | 2                            | 1                                  |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 32  | 78    | 38                     | 13                           | 19          | 3                                   | 9                                                 | 6                            | 0                                  |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 59  | 85    | 42                     | 25                           | 37          | 2                                   | 14                                                | 7                            | 0                                  |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 37  | 84    | 35                     | 27                           | 32          | 16                                  | 11                                                | 22                           | 11                                 |
|                           | Muncitor necalificat         | 99  | 79    | 49                     | 26                           | 8           | 6                                   | 16                                                | 11                           | 0                                  |
|                           | Elev/ Student                | 338 | 93    | 58                     | 53                           | 7           | 43                                  | 25                                                | 18                           | 12                                 |
|                           | Persoane întreținute         | 5   | 100   | 20                     | 40                           | 20          | 20                                  | 40                                                | 20                           | 20                                 |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 164 | 81    | 34                     | 24                           | 2           | 3                                   | 7                                                 | 9                            | 1                                  |
|                           | Casnică                      | 219 | 84    | 34                     | 19                           | 5           | 3                                   | 5                                                 | 4                            | 0                                  |
|                           | Pensionari                   | 106 | 81    | 20                     | 6                            | 8           | 1                                   | 2                                                 | 3                            | 0                                  |
|                           | Alta                         | 13  | 77    | 46                     | 15                           | 8           | 0                                   | 15                                                | 23                           | 15                                 |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 191 | 78    | 41                     | 28                           | 5           | 7                                   | 9                                                 | 7                            | 1                                  |
|                           | 1001-2000 MDL                | 271 | 83    | 29                     | 21                           | 15          | 8                                   | 8                                                 | 5                            | 3                                  |
|                           | 2001-3000 MDL                | 309 | 86    | 38                     | 22                           | 25          | 12                                  | 13                                                | 10                           | 5                                  |

|                   |                        | N    | Acasă | La prieteni, cunoscuți | În orice loc prin tel. mobil | La serviciu | La școală, colegiu, univ. (gratuit) | În orice loc prin alt echip. mob. de acces la net | Internet-cafe (contra plată) | La bibl, of. poștal etc. (gratuit) |
|-------------------|------------------------|------|-------|------------------------|------------------------------|-------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 239  | 91    | 44                     | 31                           | 29          | 13                                  | 10                                                | 10                           | 4                                  |
|                   | 4001-5000 MDL          | 135  | 91    | 40                     | 29                           | 34          | 12                                  | 12                                                | 10                           | 4                                  |
|                   | 5001-6000 MDL          | 77   | 88    | 45                     | 22                           | 34          | 9                                   | 12                                                | 8                            | 3                                  |
|                   | Peste 6000 MDL         | 92   | 95    | 41                     | 40                           | 33          | 17                                  | 26                                                | 16                           | 7                                  |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 4    | 50    | 50                     | 0                            | 0           | 0                                   | 0                                                 | 0                            | 0                                  |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 162  | 75    | 41                     | 30                           | 3           | 11                                  | 9                                                 | 4                            | 1                                  |
|                   | Liceal, medii generale | 281  | 91    | 43                     | 44                           | 5           | 23                                  | 20                                                | 11                           | 3                                  |
|                   | Secundar profesional   | 154  | 77    | 38                     | 20                           | 11          | 3                                   | 5                                                 | 6                            | 0                                  |
|                   | Mediu de specialitate  | 383  | 83    | 37                     | 19                           | 20          | 9                                   | 9                                                 | 9                            | 3                                  |
|                   | Superior               | 688  | 93    | 38                     | 26                           | 36          | 13                                  | 13                                                | 10                           | 6                                  |
|                   |                        |      |       |                        |                              |             |                                     |                                                   |                              |                                    |
| Mediul            | Rural                  | 738  | 82    | 40                     | 27                           | 12          | 13                                  | 12                                                | 7                            | 3                                  |
|                   | Urban                  | 487  | 90    | 40                     | 30                           | 26          | 11                                  | 13                                                | 10                           | 2                                  |
|                   | Chișinău               | 479  | 92    | 34                     | 24                           | 30          | 13                                  | 11                                                | 11                           | 6                                  |
| Regiune           | Nord                   | 468  | 87    | 36                     | 30                           | 19          | 14                                  | 15                                                | 10                           | 2                                  |
|                   | Centru                 | 949  | 87    | 41                     | 26                           | 23          | 13                                  | 13                                                | 10                           | 5                                  |
|                   | Sud                    | 287  | 88    | 35                     | 26                           | 17          | 7                                   | 3                                                 | 3                            | 3                                  |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 1296 | 86    | 40                     | 27                           | 19          | 13                                  | 13                                                | 9                            | 4                                  |
|                   | Rusă                   | 372  | 92    | 35                     | 27                           | 27          | 9                                   | 9                                                 | 8                            | 2                                  |
|                   | Alta                   | 36   | 81    | 31                     | 25                           | 22          | 6                                   | 8                                                 | 6                            | 6                                  |

**Anexa 10. Frecvența de utilizare a Internetului în ultimele 12 luni, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N   | Cel puțin o dată pe zi | Cel puțin o dată pe săptăm. | Mai rar decât o dată pe săptăm. | Total |
|---------------------------|------------------------------|-----|------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 640 | 82                     | 14                          | 4                               | 100   |
|                           | 26-35 ani                    | 428 | 75                     | 20                          | 6                               | 100   |
|                           | 36-45 ani                    | 280 | 68                     | 22                          | 10                              | 100   |
|                           | 46-55 ani                    | 194 | 61                     | 25                          | 14                              | 100   |
|                           | 56-65 ani                    | 126 | 56                     | 26                          | 17                              | 100   |
|                           | 66-74 ani                    | 37  | 57                     | 19                          | 24                              | 100   |
|                           | 75 de ani și peste           | 5   | 100                    | 0                           | 0                               | 100   |
| Sex                       | Masculin                     | 763 | 75                     | 19                          | 6                               | 100   |
|                           | Feminin                      | 947 | 72                     | 19                          | 10                              | 100   |
| Ocupația                  | Conducători                  | 23  | 83                     | 17                          | 0                               | 100   |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 250 | 82                     | 16                          | 2                               | 100   |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 159 | 70                     | 19                          | 10                              | 100   |
|                           | Funcționar administrativ     | 53  | 81                     | 15                          | 4                               | 100   |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 122 | 66                     | 22                          | 12                              | 100   |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 32  | 47                     | 41                          | 13                              | 100   |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 61  | 72                     | 23                          | 5                               | 100   |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 37  | 62                     | 30                          | 8                               | 100   |
|                           | Muncitor necalificat         | 101 | 64                     | 20                          | 16                              | 100   |
|                           | Elev/ Student                | 338 | 86                     | 12                          | 2                               | 100   |
|                           | Persoane întreținute         | 5   | 60                     | 40                          | 0                               | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 164 | 69                     | 23                          | 9                               | 100   |
|                           | Casnică                      | 219 | 65                     | 23                          | 12                              | 100   |
|                           | Pensionari                   | 106 | 59                     | 21                          | 20                              | 100   |
|                           | Alta                         | 13  | 62                     | 23                          | 15                              | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 192 | 52                     | 31                          | 17                              | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL                | 272 | 68                     | 21                          | 11                              | 100   |
|                           | 2001-3000 MDL                | 310 | 74                     | 18                          | 8                               | 100   |
|                           | 3001-4000 MDL                | 240 | 75                     | 20                          | 6                               | 100   |

|                   |                        | N    | Cel puțin o dată pe zi | Cel puțin o dată pe săptăm. | Mai rar decât o dată pe săptăm. | Total |
|-------------------|------------------------|------|------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------|
|                   | 4001-5000 MDL          | 135  | 81                     | 16                          | 2                               | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 78   | 76                     | 18                          | 6                               | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 92   | 82                     | 16                          | 2                               | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 4    | 50                     | 0                           | 50                              | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 162  | 65                     | 19                          | 15                              | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 281  | 77                     | 16                          | 7                               | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 156  | 53                     | 33                          | 15                              | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 385  | 68                     | 22                          | 10                              | 100   |
|                   | Superior               | 690  | 81                     | 15                          | 4                               | 100   |
|                   |                        |      |                        |                             |                                 |       |
| Mediul            | Rural                  | 740  | 64                     | 24                          | 11                              | 100   |
|                   | Urban                  | 490  | 80                     | 15                          | 5                               | 100   |
|                   | Chișinău               | 480  | 80                     | 15                          | 5                               | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 468  | 71                     | 21                          | 8                               | 100   |
|                   | Centru                 | 952  | 72                     | 20                          | 8                               | 100   |
|                   | Sud                    | 290  | 79                     | 13                          | 8                               | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 1302 | 72                     | 20                          | 8                               | 100   |
|                   | Rusă                   | 372  | 79                     | 16                          | 6                               | 100   |
|                   | Alta                   | 36   | 67                     | 19                          | 14                              | 100   |

**Anexa 11. Timpul de navigare în Internet, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N   | 1 oră și mai puțin | 2-3 ore | 4-5 ore | 6-8 ore | Mai mult de 8 ore | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|------------------------------|-----|--------------------|---------|---------|---------|-------------------|-------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 640 | 23                 | 45      | 21      | 5       | 5                 | 1     | 100   |
|                           | 26-35 ani                    | 428 | 41                 | 39      | 10      | 4       | 5                 | 0     | 100   |
|                           | 36-45 ani                    | 280 | 52                 | 32      | 8       | 4       | 3                 | 0     | 100   |
|                           | 46-55 ani                    | 194 | 60                 | 28      | 7       | 4       | 1                 | 1     | 100   |
|                           | 56-65 ani                    | 126 | 61                 | 29      | 6       | 3       | 2                 | 0     | 100   |
|                           | 66-74 ani                    | 37  | 59                 | 35      | 5       | 0       | 0                 | 0     | 100   |
|                           | 75 de ani și peste           | 5   | 80                 | 0       | 0       | 0       | 20                | 0     | 100   |
| Sex                       | Masculin                     | 763 | 38                 | 37      | 15      | 5       | 5                 | 0     | 100   |
|                           | Feminin                      | 947 | 42                 | 39      | 12      | 4       | 3                 | 0     | 100   |
| Ocupația                  | Conducători                  | 23  | 35                 | 30      | 17      | 13      | 4                 | 0     | 100   |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 250 | 29                 | 40      | 17      | 6       | 8                 | 0     | 100   |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 159 | 37                 | 40      | 16      | 3       | 4                 | 0     | 100   |
|                           | Funcționar administrativ     | 53  | 43                 | 28      | 15      | 9       | 4                 | 0     | 100   |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 122 | 58                 | 28      | 7       | 2       | 3                 | 1     | 100   |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 32  | 88                 | 13      | 0       | 0       | 0                 | 0     | 100   |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 61  | 43                 | 36      | 15      | 5       | 2                 | 0     | 100   |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 37  | 59                 | 24      | 8       | 3       | 5                 | 0     | 100   |
|                           | Muncitor necalificat         | 101 | 52                 | 31      | 10      | 2       | 5                 | 0     | 100   |
|                           | Elev/ Student                | 338 | 15                 | 51      | 23      | 5       | 4                 | 1     | 100   |
|                           | Persoane întreținute         | 5   | 40                 | 60      | 0       | 0       | 0                 | 0     | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 164 | 51                 | 36      | 9       | 1       | 3                 | 1     | 100   |
|                           | Casnică                      | 219 | 49                 | 39      | 6       | 5       | 1                 | 0     | 100   |
|                           | Pensionari                   | 106 | 66                 | 27      | 4       | 1       | 1                 | 1     | 100   |
|                           | Alta                         | 13  | 46                 | 31      | 15      | 8       | 0                 | 0     | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 192 | 59                 | 33      | 4       | 2       | 3                 | 0     | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL                | 272 | 57                 | 31      | 8       | 1       | 2                 | 0     | 100   |

|                   |                        | N    | 1 oră și<br>mai puțin | 2-3<br>ore | 4-5<br>ore | 6-8<br>ore | Mai<br>mult<br>de 8<br>ore | NȘ/FR | Total |
|-------------------|------------------------|------|-----------------------|------------|------------|------------|----------------------------|-------|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 310  | 43                    | 39         | 13         | 3          | 3                          | 0     | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 240  | 32                    | 43         | 17         | 3          | 4                          | 1     | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 135  | 28                    | 40         | 19         | 7          | 5                          | 1     | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 78   | 29                    | 45         | 13         | 10         | 3                          | 0     | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 92   | 20                    | 38         | 23         | 11         | 9                          | 0     | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 4    | 100                   | 0          | 0          | 0          | 0                          | 0     | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 162  | 55                    | 35         | 6          | 3          | 2                          | 0     | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 281  | 33                    | 40         | 17         | 5          | 4                          | 1     | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 156  | 58                    | 33         | 5          | 0          | 3                          | 1     | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 385  | 47                    | 35         | 12         | 3          | 3                          | 0     | 100   |
|                   | Superior               | 690  | 31                    | 42         | 16         | 6          | 5                          | 0     | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 740  | 50                    | 35         | 8          | 2          | 3                          | 1     | 100   |
|                   | Urban                  | 490  | 37                    | 38         | 17         | 4          | 3                          | 0     | 100   |
|                   | Chișinău               | 480  | 29                    | 43         | 17         | 6          | 5                          | 0     | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 468  | 46                    | 36         | 12         | 3          | 3                          | 0     | 100   |
|                   | Centru                 | 952  | 35                    | 40         | 15         | 5          | 5                          | 0     | 100   |
|                   | Sud                    | 290  | 49                    | 36         | 10         | 2          | 1                          | 1     | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 1302 | 41                    | 38         | 13         | 4          | 4                          | 0     | 100   |
|                   | Rusă                   | 372  | 37                    | 39         | 15         | 5          | 3                          | 1     | 100   |
|                   | Alta                   | 36   | 61                    | 28         | 0          | 3          | 6                          | 3     | 100   |

**Anexa 12. Experiența de utilizare a Internetului, profil socio-demografic, %**

|                                 |                              | N   | Mai puțin<br>de un an | 1-3 ani | 4-6 ani | 7-10 ani | Mai mult<br>de 10 ani | NȘ/FR | Total |
|---------------------------------|------------------------------|-----|-----------------------|---------|---------|----------|-----------------------|-------|-------|
| Vârsta                          | 16-25 ani                    | 640 | 6                     | 38      | 38      | 13       | 3                     | 3     | 100   |
|                                 | 26-35 ani                    | 428 | 10                    | 35      | 28      | 17       | 7                     | 4     | 100   |
|                                 | 36-45 ani                    | 280 | 7                     | 48      | 23      | 12       | 4                     | 7     | 100   |
|                                 | 46-55 ani                    | 194 | 11                    | 46      | 26      | 8        | 2                     | 7     | 100   |
|                                 | 56-65 ani                    | 126 | 16                    | 30      | 28      | 13       | 3                     | 10    | 100   |
|                                 | 66-74 ani                    | 37  | 19                    | 32      | 27      | 3        | 8                     | 11    | 100   |
|                                 | 75 de ani și peste           | 5   | 20                    | 20      | 20      | 0        | 0                     | 40    | 100   |
| Sex                             | Masculin                     | 763 | 7                     | 37      | 31      | 15       | 5                     | 4     | 100   |
|                                 | Feminin                      | 947 | 10                    | 40      | 30      | 11       | 3                     | 6     | 100   |
| Ocupația                        | Conducători                  | 23  | 0                     | 17      | 35      | 17       | 17                    | 13    | 100   |
|                                 | Spec. cu niv. sup. de calif. | 250 | 4                     | 24      | 37      | 22       | 9                     | 4     | 100   |
|                                 | Spec. cu niv. med. de calif. | 159 | 8                     | 47      | 21      | 16       | 4                     | 4     | 100   |
|                                 | Funcționar administrativ     | 53  | 2                     | 40      | 26      | 15       | 9                     | 8     | 100   |
|                                 | Lucrător în serv. și com.    | 122 | 11                    | 47      | 29      | 6        | 4                     | 4     | 100   |
|                                 | Lucr. calif. în agricultură  | 32  | 22                    | 50      | 19      | 3        | 0                     | 6     | 100   |
|                                 | Munc. calif. în întrep. ind. | 61  | 7                     | 48      | 25      | 15       | 2                     | 5     | 100   |
|                                 | Operat., aparat., mașin.     | 37  | 5                     | 49      | 27      | 11       | 5                     | 3     | 100   |
|                                 | Muncitor necalificat         | 101 | 14                    | 52      | 22      | 6        | 2                     | 4     | 100   |
|                                 | Elev/ Student                | 338 | 5                     | 37      | 41      | 12       | 1                     | 4     | 100   |
|                                 | Persoane întreținute         | 5   | 20                    | 20      | 40      | 20       | 0                     | 0     | 100   |
|                                 | Nu lucrez, caut de lucru     | 164 | 11                    | 51      | 20      | 12       | 1                     | 5     | 100   |
|                                 | Casnică                      | 219 | 13                    | 33      | 32      | 14       | 3                     | 5     | 100   |
|                                 | Pensionari                   | 106 | 18                    | 31      | 30      | 5        | 3                     | 13    | 100   |
|                                 | Alta                         | 13  | 0                     | 31      | 23      | 23       | 8                     | 15    | 100   |
| Venitul<br>lunar per<br>familie | Sub 1000 MDL                 | 192 | 19                    | 51      | 19      | 5        | 2                     | 5     | 100   |
|                                 | 1001-2000 MDL                | 272 | 18                    | 49      | 21      | 5        | 0                     | 6     | 100   |

|                   |                        | N    | Mai puțin<br>de un an | 1-3 ani | 4-6 ani | 7-10 ani | Mai mult<br>de 10 ani | NȘ/FR | Total |
|-------------------|------------------------|------|-----------------------|---------|---------|----------|-----------------------|-------|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 310  | 6                     | 48      | 28      | 8        | 3                     | 6     | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 240  | 4                     | 33      | 39      | 18       | 3                     | 3     | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 135  | 5                     | 19      | 45      | 19       | 10                    | 1     | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 78   | 3                     | 32      | 29      | 22       | 10                    | 4     | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 92   | 1                     | 12      | 52      | 20       | 11                    | 4     | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 4    | 50                    | 50      | 0       | 0        | 0                     | 0     | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 162  | 12                    | 55      | 23      | 2        | 1                     | 7     | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 281  | 7                     | 49      | 30      | 7        | 1                     | 5     | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 156  | 17                    | 56      | 15      | 8        | 2                     | 1     | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 385  | 10                    | 44      | 26      | 11       | 2                     | 7     | 100   |
|                   | Superior               | 690  | 6                     | 24      | 38      | 20       | 7                     | 5     | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 740  | 12                    | 51      | 23      | 7        | 1                     | 6     | 100   |
|                   | Urban                  | 490  | 7                     | 35      | 35      | 15       | 3                     | 4     | 100   |
|                   | Chișinău               | 480  | 5                     | 24      | 38      | 19       | 9                     | 4     | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 468  | 12                    | 47      | 26      | 8        | 1                     | 7     | 100   |
|                   | Centru                 | 952  | 8                     | 30      | 35      | 17       | 6                     | 4     | 100   |
|                   | Sud                    | 290  | 6                     | 55      | 25      | 7        | 1                     | 6     | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 1302 | 10                    | 41      | 29      | 12       | 3                     | 5     | 100   |
|                   | Rusă                   | 372  | 6                     | 29      | 35      | 15       | 7                     | 8     | 100   |
|                   | Alta                   | 36   | 6                     | 64      | 22      | 3        | 3                     | 3     | 100   |

### Anexa 13. Scopurile utilizării Internetului de către cetățeni, profil socio-demografic, %

|          |                              | N   | Disc prin chat | Utiliz rețelelor de social | Vizualiz/des contin. Digit în scop agrement | E mai | Citirea știrilor ziarelor revistelor | Descarc. program | Activ de instruire și educație | VoIP | Postarea info prin interm pag person Web | Obț info refer la inst cult și activ acest | Info. despre bun. serv. prestate de ag. econ. | Info despre săn și serv. med prest. de inst. med pub | Info bun serv prest. de AP centrale | Proc sau comand bun sau serv ofer de instit private | Info despre săn și serv med prest de inst. med privat | Info despre organiz guvern Al inst publice | Info oferit inst. guveru | Efec ope banc prii interm Net | Solicit serv. pub. oferite de instituțiile guvern | Trans info. către inst. guvern | Alta |
|----------|------------------------------|-----|----------------|----------------------------|---------------------------------------------|-------|--------------------------------------|------------------|--------------------------------|------|------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------|------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 631 | 90             | 92                         | 76                                          | 63    | 57                                   | 56               | 40                             | 39   | 41                                       | 24                                         | 19                                            | 18                                                   | 17                                  | 19                                                  | 13                                                    | 14                                         | 12                       | 8                             | 6                                                 | 4                              | 2    |
|          | 26-35 ani                    | 423 | 88             | 85                         | 69                                          | 58    | 53                                   | 45               | 36                             | 31   | 28                                       | 25                                         | 23                                            | 23                                                   | 22                                  | 18                                                  | 21                                                    | 16                                         | 16                       | 13                            | 8                                                 | 4                              | 2    |
|          | 36-45 ani                    | 273 | 81             | 71                         | 55                                          | 47    | 45                                   | 36               | 29                             | 23   | 20                                       | 16                                         | 17                                            | 16                                                   | 19                                  | 13                                                  | 11                                                    | 13                                         | 12                       | 6                             | 2                                                 | 4                              | 1    |
|          | 46-55 ani                    | 190 | 81             | 66                         | 43                                          | 41    | 39                                   | 17               | 21                             | 19   | 15                                       | 12                                         | 17                                            | 14                                                   | 15                                  | 14                                                  | 13                                                    | 9                                          | 13                       | 3                             | 3                                                 | 4                              | 0    |
|          | 56-65 ani                    | 122 | 83             | 48                         | 34                                          | 31    | 33                                   | 16               | 17                             | 16   | 11                                       | 10                                         | 11                                            | 16                                                   | 7                                   | 7                                                   | 11                                                    | 6                                          | 6                        | 2                             | 2                                                 | 2                              | 2    |
|          | 66-74 ani                    | 35  | 80             | 43                         | 40                                          | 37    | 29                                   | 6                | 26                             | 26   | 6                                        | 11                                         | 11                                            | 20                                                   | 11                                  | 6                                                   | 17                                                    | 6                                          | 9                        | 6                             | 3                                                 | 3                              | 0    |
|          | 75 de ani și peste           | 3   | 67             | 0                          | 33                                          | 0     | 67                                   | 0                | 0                              | 0    | 33                                       | 0                                          | 0                                             | 0                                                    | 67                                  | 0                                                   | 0                                                     | 33                                         | 33                       | 0                             | 0                                                 | 0                              | 0    |
| Sex      | Masculin                     | 748 | 84             | 81                         | 66                                          | 57    | 48                                   | 46               | 31                             | 33   | 30                                       | 20                                         | 21                                            | 16                                                   | 21                                  | 18                                                  | 13                                                    | 13                                         | 15                       | 10                            | 7                                                 | 4                              | 1    |
|          | Feminin                      | 929 | 87             | 78                         | 61                                          | 51    | 51                                   | 38               | 35                             | 28   | 27                                       | 20                                         | 17                                            | 21                                                   | 15                                  | 14                                                  | 16                                                    | 13                                         | 11                       | 6                             | 4                                                 | 4                              | 2    |
| Ocupația | Conducători                  | 20  | 95             | 85                         | 75                                          | 75    | 55                                   | 60               | 35                             | 40   | 50                                       | 45                                         | 65                                            | 40                                                   | 50                                  | 65                                                  | 40                                                    | 40                                         | 50                       | 35                            | 15                                                | 20                             | 5    |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 246 | 83             | 79                         | 63                                          | 68    | 59                                   | 49               | 44                             | 33   | 30                                       | 33                                         | 32                                            | 28                                                   | 29                                  | 28                                                  | 26                                                    | 20                                         | 28                       | 17                            | 10                                                | 9                              | 1    |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 157 | 90             | 80                         | 66                                          | 66    | 58                                   | 48               | 34                             | 32   | 28                                       | 20                                         | 22                                            | 27                                                   | 22                                  | 18                                                  | 18                                                    | 13                                         | 16                       | 9                             | 4                                                 | 3                              | 3    |
|          | Funcționar administrativ     | 53  | 89             | 79                         | 58                                          | 51    | 57                                   | 40               | 32                             | 25   | 28                                       | 26                                         | 30                                            | 17                                                   | 32                                  | 17                                                  | 19                                                    | 25                                         | 23                       | 15                            | 8                                                 | 15                             | 4    |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 122 | 82             | 69                         | 57                                          | 38    | 39                                   | 23               | 15                             | 19   | 22                                       | 14                                         | 16                                            | 13                                                   | 16                                  | 12                                                  | 12                                                    | 8                                          | 4                        | 4                             | 3                                                 | 2                              | 2    |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 32  | 78             | 81                         | 56                                          | 31    | 34                                   | 22               | 16                             | 31   | 19                                       | 19                                         | 6                                             | 9                                                    | 9                                   | 13                                                  | 9                                                     | 9                                          | 6                        | 6                             | 3                                                 | 6                              | 0    |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 60  | 75             | 73                         | 67                                          | 57    | 45                                   | 40               | 25                             | 17   | 17                                       | 5                                          | 18                                            | 18                                                   | 13                                  | 12                                                  | 8                                                     | 5                                          | 7                        | 8                             | 3                                                 | 0                              | 0    |
|          | Operat., aparat., mașin.     | 37  | 78             | 84                         | 59                                          | 49    | 43                                   | 32               | 24                             | 32   | 16                                       | 19                                         | 22                                            | 14                                                   | 19                                  | 14                                                  | 14                                                    | 16                                         | 19                       | 16                            | 8                                                 | 5                              | 11   |

|                           |                          | N   | Disc<br>prin<br>chat | Utiliz<br>rețelor<br>de social | Vizualiz/des<br>contin. Digit<br>în scop<br>agrement | E mai | Citirea<br>știrilor<br>ziarelor<br>revistelor | Descarc.<br>program | Activ de<br>instruire<br>și<br>educație | VoIP | Postarea<br>info prin<br>interm pag<br>person Web | Obț info<br>refer la<br>inst cult și<br>activ acest | Info. despre<br>bun. serv.<br>prestate de<br>ag. econ. | Info despre<br>săn și serv.<br>med prest<br>de inst.<br>med pub | Info bun<br>serv<br>prest. de<br>AP<br>centrale | Proc sau<br>comand<br>bun sau<br>serv ofer<br>de instit<br>private | Info despre<br>săn și serv<br>med prest<br>de inst. med<br>privat | Info<br>despre<br>organiz<br>guvern Al<br>inst<br>publice | Info<br>oferit<br>inst.<br>guvern | Efec ope<br>banc prin<br>interm<br>Net | Solicit<br>serv. pub.<br>oferite de<br>instituțiile<br>guvern | Trans info.<br>către inst.<br>guvern | Alta |
|---------------------------|--------------------------|-----|----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------|
|                           | Muncitor necalificat     | 95  | 86                   | 82                             | 64                                                   | 38    | 34                                            | 38                  | 27                                      | 23   | 33                                                | 7                                                   | 7                                                      | 11                                                              | 9                                               | 12                                                                 | 7                                                                 | 8                                                         | 3                                 | 2                                      | 0                                                             | 0                                    | 1    |
|                           | Elev/ Student            | 336 | 92                   | 93                             | 81                                                   | 67    | 62                                            | 63                  | 50                                      | 41   | 42                                                | 31                                                  | 21                                                     | 18                                                              | 16                                              | 18                                                                 | 12                                                                | 17                                                        | 12                                | 5                                      | 6                                                             | 3                                    | 1    |
|                           | Persoane întreținute     | 5   | 100                  | 80                             | 60                                                   | 40    | 40                                            | 40                  | 0                                       | 40   | 40                                                | 0                                                   | 20                                                     | 0                                                               | 40                                              | 20                                                                 | 0                                                                 | 20                                                        | 20                                | 20                                     | 40                                                            | 0                                    | 20   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru | 158 | 80                   | 74                             | 52                                                   | 42    | 40                                            | 25                  | 22                                      | 19   | 18                                                | 9                                                   | 11                                                     | 9                                                               | 13                                              | 7                                                                  | 6                                                                 | 8                                                         | 8                                 | 4                                      | 2                                                             | 2                                    | 1    |
|                           | Casnică                  | 217 | 88                   | 82                             | 60                                                   | 47    | 48                                            | 35                  | 29                                      | 31   | 24                                                | 15                                                  | 13                                                     | 19                                                              | 12                                              | 11                                                                 | 17                                                                | 9                                                         | 6                                 | 5                                      | 4                                                             | 1                                    | 1    |
|                           | Pensionari               | 99  | 82                   | 51                             | 36                                                   | 33    | 31                                            | 14                  | 16                                      | 19   | 11                                                | 7                                                   | 8                                                      | 15                                                              | 7                                               | 3                                                                  | 13                                                                | 5                                                         | 4                                 | 2                                      | 3                                                             | 0                                    | 0    |
|                           | Alta                     | 13  | 100                  | 54                             | 54                                                   | 31    | 23                                            | 38                  | 46                                      | 54   | 31                                                | 8                                                   | 0                                                      | 8                                                               | 8                                               | 15                                                                 | 8                                                                 | 8                                                         | 0                                 | 8                                      | 0                                                             | 8                                    | 0    |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL             | 185 | 85                   | 76                             | 58                                                   | 42    | 38                                            | 30                  | 29                                      | 18   | 24                                                | 9                                                   | 10                                                     | 11                                                              | 11                                              | 7                                                                  | 8                                                                 | 9                                                         | 4                                 | 3                                      | 2                                                             | 1                                    | 0    |
|                           | 1001-2000 MDL            | 263 | 85                   | 75                             | 53                                                   | 40    | 43                                            | 26                  | 29                                      | 26   | 25                                                | 15                                                  | 11                                                     | 17                                                              | 15                                              | 11                                                                 | 14                                                                | 8                                                         | 8                                 | 5                                      | 4                                                             | 3                                    | 3    |
|                           | 2001-3000 MDL            | 305 | 86                   | 80                             | 60                                                   | 50    | 46                                            | 38                  | 30                                      | 28   | 25                                                | 19                                                  | 16                                                     | 22                                                              | 17                                              | 13                                                                 | 17                                                                | 15                                                        | 16                                | 8                                      | 6                                                             | 3                                    | 1    |
|                           | 3001-4000 MDL            | 240 | 87                   | 78                             | 68                                                   | 58    | 50                                            | 44                  | 30                                      | 34   | 30                                                | 22                                                  | 23                                                     | 20                                                              | 12                                              | 20                                                                 | 18                                                                | 13                                                        | 13                                | 8                                      | 6                                                             | 3                                    | 1    |
|                           | 4001-5000 MDL            | 133 | 90                   | 83                             | 74                                                   | 72    | 65                                            | 59                  | 43                                      | 32   | 34                                                | 31                                                  | 29                                                     | 22                                                              | 29                                              | 22                                                                 | 17                                                                | 17                                                        | 17                                | 17                                     | 8                                                             | 5                                    | 2    |
|                           | 5001-6000 MDL            | 77  | 83                   | 75                             | 69                                                   | 61    | 57                                            | 45                  | 43                                      | 30   | 38                                                | 23                                                  | 30                                                     | 26                                                              | 30                                              | 23                                                                 | 17                                                                | 22                                                        | 25                                | 14                                     | 9                                                             | 12                                   | 0    |
|                           | Peste 6000 MDL           | 91  | 92                   | 95                             | 80                                                   | 79    | 62                                            | 63                  | 46                                      | 38   | 38                                                | 36                                                  | 41                                                     | 29                                                              | 34                                              | 35                                                                 | 27                                                                | 20                                                        | 21                                | 13                                     | 8                                                             | 8                                    | 3    |
|                           |                          |     |                      |                                |                                                      |       |                                               |                     |                                         |      |                                                   |                                                     |                                                        |                                                                 |                                                 |                                                                    |                                                                   |                                                           |                                   |                                        |                                                               |                                      |      |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii    | 4   | 75                   | 50                             | 0                                                    | 25    | 0                                             | 0                   | 0                                       | 0    | 0                                                 | 0                                                   | 0                                                      | 0                                                               | 0                                               | 0                                                                  | 0                                                                 | 0                                                         | 0                                 | 0                                      | 0                                                             | 0                                    | 0    |
|                           | Gimnaziu, medii incom.   | 154 | 86                   | 80                             | 56                                                   | 38    | 38                                            | 34                  | 16                                      | 18   | 20                                                | 9                                                   | 11                                                     | 10                                                              | 7                                               | 6                                                                  | 7                                                                 | 3                                                         | 1                                 | 1                                      | 1                                                             | 0                                    | 0    |
|                           | Liceal, medii generale   | 275 | 90                   | 84                             | 72                                                   | 57    | 52                                            | 52                  | 39                                      | 35   | 33                                                | 21                                                  | 13                                                     | 14                                                              | 13                                              | 11                                                                 | 10                                                                | 10                                                        | 5                                 | 3                                      | 4                                                             | 2                                    | 0    |
|                           | Secundar profesional     | 155 | 82                   | 81                             | 54                                                   | 36    | 33                                            | 26                  | 17                                      | 21   | 23                                                | 6                                                   | 8                                                      | 8                                                               | 8                                               | 10                                                                 | 5                                                                 | 3                                                         | 3                                 | 3                                      | 1                                                             | 1                                    | 0    |
|                           | Mediu de specialitate    | 375 | 86                   | 77                             | 59                                                   | 49    | 47                                            | 35                  | 28                                      | 27   | 21                                                | 14                                                  | 15                                                     | 19                                                              | 12                                              | 10                                                                 | 11                                                                | 9                                                         | 8                                 | 6                                      | 5                                                             | 2                                    | 1    |
|                           |                          |     |                      |                                |                                                      |       |                                               |                     |                                         |      |                                                   |                                                     |                                                        |                                                                 |                                                 |                                                                    |                                                                   |                                                           |                                   |                                        |                                                               |                                      |      |

|         |                      | N    | Disc<br>prin<br>chat | Utiliz<br>rețelelor<br>de social | Vizualiz/des<br>contin. Digit<br>în scop<br>agrement | E mai | Citirea<br>știrilor<br>ziarelor<br>revistelor | Descarc.<br>program | Activ de<br>instruire<br>și<br>educație | VoIP | Postarea<br>info prin<br>interm pag<br>person Web | Obț info<br>refer la<br>inst cult și<br>activ<br>acest | Info. despre<br>bun. serv.<br>prestate de<br>ag. econ. | Info despre<br>săn și serv.<br>med prest<br>de inst.<br>med pub | Info bun<br>serv<br>prest. de<br>AP<br>centrale | Proc sau<br>comand<br>bun sau<br>serv ofer<br>de instit<br>private | Info despre<br>săn și serv<br>med prest<br>de inst. med<br>privat | Info<br>despre<br>organiz<br>guvern Al<br>inst<br>publice | Info<br>oferit<br>inst.<br>guvern | Efec ope<br>banc prin<br>interm<br>Net | Solicit<br>serv. pub.<br>oferite de<br>instituțiile<br>guvern | Trans info.<br>către inst.<br>guvern | Alta |
|---------|----------------------|------|----------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------|------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------|
|         | Superior             | 682  | 86                   | 80                               | 67                                                   | 64    | 58                                            | 47                  | 42                                      | 35   | 35                                                | 30                                                     | 28                                                     | 25                                                              | 28                                              | 25                                                                 | 23                                                                | 22                                                        | 23                                | 14                                     | 8                                                             | 7                                    | 4    |
| Mediul  | Rural                | 711  | 87                   | 81                               | 59                                                   | 45    | 42                                            | 35                  | 28                                      | 25   | 26                                                | 17                                                     | 16                                                     | 14                                                              | 16                                              | 12                                                                 | 12                                                                | 11                                                        | 9                                 | 4                                      | 4                                                             | 3                                    | 1    |
|         | Urban                | 487  | 87                   | 83                               | 64                                                   | 60    | 46                                            | 42                  | 28                                      | 31   | 26                                                | 16                                                     | 15                                                     | 19                                                              | 13                                              | 10                                                                 | 14                                                                | 11                                                        | 10                                | 6                                      | 3                                                             | 3                                    | 0    |
|         | Chișinău             | 479  | 84                   | 75                               | 69                                                   | 61    | 65                                            | 51                  | 45                                      | 36   | 34                                                | 30                                                     | 28                                                     | 24                                                              | 25                                              | 28                                                                 | 20                                                                | 18                                                        | 20                                | 15                                     | 10                                                            | 7                                    | 4    |
|         |                      |      |                      |                                  |                                                      |       |                                               |                     |                                         |      |                                                   |                                                        |                                                        |                                                                 |                                                 |                                                                    |                                                                   |                                                           |                                   |                                        |                                                               |                                      |      |
| Regiune | Nord                 | 458  | 85                   | 82                               | 61                                                   | 55    | 47                                            | 41                  | 26                                      | 23   | 21                                                | 14                                                     | 13                                                     | 17                                                              | 12                                              | 9                                                                  | 13                                                                | 11                                                        | 8                                 | 4                                      | 4                                                             | 2                                    | 1    |
|         | Centru               | 935  | 87                   | 78                               | 65                                                   | 58    | 55                                            | 48                  | 39                                      | 38   | 35                                                | 26                                                     | 25                                                     | 21                                                              | 23                                              | 22                                                                 | 17                                                                | 16                                                        | 16                                | 11                                     | 7                                                             | 6                                    | 2    |
|         | Sud                  | 284  | 85                   | 80                               | 59                                                   | 39    | 37                                            | 22                  | 24                                      | 16   | 18                                                | 10                                                     | 10                                                     | 11                                                              | 9                                               | 5                                                                  | 8                                                                 | 7                                                         | 7                                 | 3                                      | 2                                                             | 2                                    | 0    |
|         |                      |      |                      |                                  |                                                      |       |                                               |                     |                                         |      |                                                   |                                                        |                                                        |                                                                 |                                                 |                                                                    |                                                                   |                                                           |                                   |                                        |                                                               |                                      |      |
| Limba   | Moldovenească/Română | 1274 | 86                   | 80                               | 62                                                   | 53    | 50                                            | 41                  | 33                                      | 31   | 29                                                | 20                                                     | 18                                                     | 20                                                              | 19                                              | 16                                                                 | 15                                                                | 13                                                        | 13                                | 8                                      | 6                                                             | 4                                    | 2    |
|         | Rusă                 | 367  | 85                   | 78                               | 68                                                   | 56    | 51                                            | 44                  | 33                                      | 27   | 25                                                | 21                                                     | 22                                                     | 16                                                              | 16                                              | 17                                                                 | 14                                                                | 13                                                        | 13                                | 8                                      | 4                                                             | 2                                    | 2    |
|         | Alta                 | 36   | 94                   | 89                               | 64                                                   | 53    | 22                                            | 31                  | 25                                      | 14   | 31                                                | 8                                                      | 6                                                      | 3                                                               | 6                                               | 6                                                                  | 3                                                                 | 8                                                         | 6                                 | 3                                      | 0                                                             | 3                                    | 0    |

**Anexa 14. Nivelul de accesare a site-ului Guvernului (www.gov.md), profil socio-demografic, %**

|                                  |                              | <b>N</b>    | <b>Da</b> | <b>Nu</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| <b>Vârsta</b>                    | 16-25 ani                    | <b>709</b>  | 16        | 84        | <b>100</b>   |
|                                  | 26-35 ani                    | <b>515</b>  | 17        | 83        | <b>100</b>   |
|                                  | 36-45 ani                    | <b>469</b>  | 9         | 91        | <b>100</b>   |
|                                  | 46-55 ani                    | <b>455</b>  | 6         | 94        | <b>100</b>   |
|                                  | 56-65 ani                    | <b>469</b>  | 3         | 97        | <b>100</b>   |
|                                  | 66-74 ani                    | <b>267</b>  | 1         | 99        | <b>100</b>   |
|                                  | 75 de ani și peste           | <b>116</b>  | 1         | 99        | <b>100</b>   |
| <b>Sex</b>                       | Masculin                     | <b>1278</b> | 12        | 88        | <b>100</b>   |
|                                  | Feminin                      | <b>1722</b> | 8         | 92        | <b>100</b>   |
| <b>Ocupația</b>                  | Conducători                  | <b>27</b>   | 33        | 67        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. sup. de calif. | <b>273</b>  | 30        | 70        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. med. de calif. | <b>221</b>  | 10        | 90        | <b>100</b>   |
|                                  | Funcționar administrativ     | <b>65</b>   | 35        | 65        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucrător în serv. și com.    | <b>210</b>  | 6         | 94        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucr. calif. în agricultură  | <b>76</b>   | 5         | 95        | <b>100</b>   |
|                                  | Munc. calif. în întrep. ind. | <b>96</b>   | 11        | 89        | <b>100</b>   |
|                                  | Operat., aparat., mașin.     | <b>53</b>   | 11        | 89        | <b>100</b>   |
|                                  | Muncitor necalificat         | <b>180</b>  | 2         | 98        | <b>100</b>   |
|                                  | Elev/ Student                | <b>358</b>  | 17        | 83        | <b>100</b>   |
|                                  | Persoane întreținute         | <b>9</b>    | 22        | 78        | <b>100</b>   |
|                                  | Nu lucrez, caut de lucru     | <b>315</b>  | 3         | 97        | <b>100</b>   |
|                                  | Casnică                      | <b>385</b>  | 6         | 94        | <b>100</b>   |
|                                  | Pensionari                   | <b>674</b>  | 1         | 99        | <b>100</b>   |
|                                  | Alta                         | <b>16</b>   | 6         | 94        | <b>100</b>   |
| <b>Venitul lunar per familie</b> | Sub 1000 MDL                 | <b>678</b>  | 2         | 98        | <b>100</b>   |
|                                  | 1001-2000 MDL                | <b>650</b>  | 3         | 97        | <b>100</b>   |
|                                  | 2001-3000 MDL                | <b>470</b>  | 12        | 88        | <b>100</b>   |

|                   |                        | N    | Da | Nu  | Total |
|-------------------|------------------------|------|----|-----|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 21 | 79  | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 18 | 82  | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 31 | 69  | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 27 | 73  | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 0  | 100 | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 1  | 99  | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 4  | 96  | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 2  | 98  | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 6  | 94  | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 26 | 74  | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 5  | 95  | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 13 | 87  | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 17 | 83  | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 8  | 92  | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 12 | 88  | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 6  | 94  | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 9  | 91  | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 11 | 89  | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 4  | 96  | 100   |

**Anexa 15. Frecvența de accesare a site-ului Guvernului (www.gov.md), profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N   | O dată | 2-3 ori | 4-7 ori | 8-10 ori | Mai mult de 10 ori | Total |
|---------------------------|------------------------------|-----|--------|---------|---------|----------|--------------------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 110 | 22     | 43      | 15      | 6        | 14                 | 100   |
|                           | 26-35 ani                    | 89  | 20     | 33      | 17      | 11       | 19                 | 100   |
|                           | 36-45 ani                    | 40  | 25     | 35      | 8       | 10       | 23                 | 100   |
|                           | 46-55 ani                    | 28  | 14     | 50      | 7       | 4        | 25                 | 100   |
|                           | 56-65 ani                    | 13  | 62     | 31      | 0       | 0        | 8                  | 100   |
|                           | 66-74 ani                    | 4   | 25     | 25      | 0       | 25       | 25                 | 100   |
|                           | 75 de ani și peste           | 1   | 0      | 100     | 0       | 0        | 0                  | 100   |
| Sex                       | Masculin                     | 149 | 22     | 33      | 17      | 10       | 17                 | 100   |
|                           | Feminin                      | 136 | 24     | 45      | 8       | 6        | 18                 | 100   |
| Ocupația                  | Conducători                  | 9   | 11     | 11      | 22      | 0        | 56                 | 100   |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 82  | 17     | 40      | 12      | 9        | 22                 | 100   |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 21  | 24     | 33      | 5       | 14       | 24                 | 100   |
|                           | Funcționar administrativ     | 23  | 13     | 39      | 22      | 9        | 17                 | 100   |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 13  | 46     | 31      | 15      | 8        | 0                  | 100   |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 4   | 50     | 50      | 0       | 0        | 0                  | 100   |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 11  | 18     | 64      | 0       | 9        | 9                  | 100   |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 6   | 50     | 17      | 33      | 0        | 0                  | 100   |
|                           | Muncitor necalificat         | 3   | 33     | 0       | 67      | 0        | 0                  | 100   |
|                           | Elev/ Student                | 62  | 21     | 39      | 15      | 8        | 18                 | 100   |
|                           | Persoane întreținute         | 2   | 50     | 0       | 50      | 0        | 0                  | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 11  | 36     | 27      | 18      | 0        | 18                 | 100   |
|                           | Casnică                      | 24  | 25     | 54      | 4       | 8        | 8                  | 100   |
|                           | Pensionari                   | 9   | 44     | 33      | 0       | 11       | 11                 | 100   |
|                           | Alta                         | 1   | 0      | 100     | 0       | 0        | 0                  | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 11  | 36     | 45      | 0       | 0        | 18                 | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL                | 21  | 29     | 33      | 10      | 10       | 19                 | 100   |

|                   |                        | N   | O dată | 2-3 ori | 4-7 ori | 8-10 ori | Mai mult de 10 ori | Total |
|-------------------|------------------------|-----|--------|---------|---------|----------|--------------------|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 56  | 20     | 45      | 14      | 4        | 18                 | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 62  | 21     | 35      | 16      | 11       | 16                 | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 28  | 25     | 29      | 11      | 14       | 21                 | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 27  | 22     | 41      | 7       | 4        | 26                 | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 26  | 38     | 35      | 12      | 8        | 8                  | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 0   | 0      | 0       | 0       | 0        | 0                  | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 5   | 20     | 60      | 20      | 0        | 0                  | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 18  | 33     | 39      | 6       | 11       | 11                 | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 5   | 80     | 20      | 0       | 0        | 0                  | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 39  | 33     | 44      | 8       | 5        | 10                 | 100   |
|                   | Superior               | 216 | 19     | 38      | 15      | 9        | 20                 | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 77  | 22     | 39      | 10      | 5        | 23                 | 100   |
|                   | Urban                  | 92  | 20     | 38      | 17      | 10       | 15                 | 100   |
|                   | Chișinău               | 116 | 26     | 39      | 11      | 9        | 16                 | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 68  | 29     | 38      | 10      | 6        | 16                 | 100   |
|                   | Centru                 | 177 | 22     | 38      | 13      | 8        | 19                 | 100   |
|                   | Sud                    | 40  | 15     | 40      | 18      | 13       | 15                 | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 219 | 21     | 42      | 12      | 6        | 18                 | 100   |
|                   | Rusă                   | 62  | 27     | 26      | 16      | 15       | 16                 | 100   |
|                   | Alta                   | 4   | 25     | 25      | 0       | 25       | 25                 | 100   |

**Anexa 16. Ponderea populației care a accesat cel puțin unul din site-urile ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului, profil socio-demografic, %**

|                                  |                              | <b>N</b>    | <b>Da</b> | <b>Nu</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| <b>Vârsta</b>                    | 16-25 ani                    | <b>709</b>  | 25        | 75        | <b>100</b>   |
|                                  | 26-35 ani                    | <b>515</b>  | 29        | 71        | <b>100</b>   |
|                                  | 36-45 ani                    | <b>469</b>  | 16        | 84        | <b>100</b>   |
|                                  | 46-55 ani                    | <b>455</b>  | 9         | 91        | <b>100</b>   |
|                                  | 56-65 ani                    | <b>469</b>  | 5         | 95        | <b>100</b>   |
|                                  | 66-74 ani                    | <b>267</b>  | 4         | 96        | <b>100</b>   |
|                                  | 75 de ani și peste           | <b>116</b>  | 1         | 99        | <b>100</b>   |
| <b>Sex</b>                       | Masculin                     | <b>1278</b> | 17        | 83        | <b>100</b>   |
|                                  | Feminin                      | <b>1722</b> | 15        | 85        | <b>100</b>   |
| <b>Ocupația</b>                  | Conducători                  | <b>27</b>   | 48        | 52        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. sup. de calif. | <b>273</b>  | 50        | 50        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. med. de calif. | <b>221</b>  | 20        | 80        | <b>100</b>   |
|                                  | Funcționar administrativ     | <b>65</b>   | 48        | 52        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucrător în serv. și com.    | <b>210</b>  | 10        | 90        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucr. calif. în agricultură  | <b>76</b>   | 7         | 93        | <b>100</b>   |
|                                  | Munc. calif. în întrep. ind. | <b>96</b>   | 15        | 85        | <b>100</b>   |
|                                  | Operat., aparat., mașin.     | <b>53</b>   | 19        | 81        | <b>100</b>   |
|                                  | Muncitor necalificat         | <b>180</b>  | 2         | 98        | <b>100</b>   |
|                                  | Elev/ Student                | <b>358</b>  | 28        | 72        | <b>100</b>   |
|                                  | Persoane întreținute         | <b>9</b>    | 33        | 67        | <b>100</b>   |
|                                  | Nu lucrez, caut de lucru     | <b>315</b>  | 8         | 92        | <b>100</b>   |
|                                  | Casnică                      | <b>385</b>  | 11        | 89        | <b>100</b>   |
|                                  | Pensionari                   | <b>674</b>  | 3         | 97        | <b>100</b>   |
|                                  | Alta                         | <b>16</b>   | 31        | 69        | <b>100</b>   |
| <b>Venitul lunar per familie</b> | Sub 1000 MDL                 | <b>678</b>  | 4         | 96        | <b>100</b>   |
|                                  | 1001-2000 MDL                | <b>650</b>  | 6         | 94        | <b>100</b>   |

|                   |                        | N    | Da | Nu  | Total |
|-------------------|------------------------|------|----|-----|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 470  | 19 | 81  | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 30 | 70  | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 33 | 67  | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 44 | 56  | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 39 | 61  | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 0  | 100 | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 2  | 98  | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 10 | 90  | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 6  | 94  | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 11 | 89  | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 39 | 61  | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 10 | 90  | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 17 | 83  | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 30 | 70  | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 12 | 88  | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 21 | 79  | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 9  | 91  | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 16 | 84  | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 17 | 83  | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 8  | 92  | 100   |

**Anexa 17. Cele mai accesate site-uri ale ministerelor și ale altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului, Top 10, profil socio-demografic, %**

|          |                              | N   | Ministerul<br>Mediului: Serviciul<br>Hidrometeorologic<br>de Stat | Ministerul<br>Educației | Ministerul<br>Sănătății | Ministerul<br>Justiției | MTIC:<br>Întreprinder<br>ea de Stat<br>Registru | Ministerul<br>Afacerilor Interne | Biroul<br>Național de<br>Statistică | Ministerul Finanțelor:<br>Inspectoratul Principal<br>Fiscal de Stat | Casa Națională de<br>Asigurări Sociale | Ministerul<br>Finanțelor |
|----------|------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 172 | 31                                                                | 35                      | 21                      | 19                      | 19                                              | 19                               | 21                                  | 12                                                                  | 13                                     | 9                        |
|          | 26-35 ani                    | 148 | 34                                                                | 18                      | 23                      | 26                      | 23                                              | 22                               | 16                                  | 23                                                                  | 14                                     | 14                       |
|          | 36-45 ani                    | 74  | 32                                                                | 39                      | 22                      | 20                      | 12                                              | 14                               | 18                                  | 22                                                                  | 14                                     | 16                       |
|          | 46-55 ani                    | 41  | 24                                                                | 27                      | 29                      | 27                      | 20                                              | 15                               | 22                                  | 12                                                                  | 20                                     | 17                       |
|          | 56-65 ani                    | 24  | 13                                                                | 25                      | 17                      | 13                      | 8                                               | 8                                | 8                                   | 17                                                                  | 17                                     | 8                        |
|          | 66-74 ani                    | 11  | 18                                                                | 45                      | 9                       | 9                       | 9                                               | 9                                | 0                                   | 9                                                                   | 36                                     | 9                        |
|          | 75 de ani și peste           | 1   | 0                                                                 | 0                       | 100                     | 0                       | 0                                               | 100                              | 0                                   | 0                                                                   | 0                                      | 100                      |
| Sex      | Masculin                     | 217 | 30                                                                | 22                      | 17                      | 27                      | 20                                              | 28                               | 18                                  | 22                                                                  | 15                                     | 14                       |
|          | Feminin                      | 254 | 30                                                                | 35                      | 27                      | 17                      | 17                                              | 9                                | 18                                  | 13                                                                  | 14                                     | 11                       |
| Ocupația | Conducători                  | 13  | 31                                                                | 15                      | 46                      | 46                      | 0                                               | 15                               | 23                                  | 31                                                                  | 23                                     | 31                       |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 134 | 29                                                                | 33                      | 28                      | 28                      | 21                                              | 20                               | 24                                  | 27                                                                  | 20                                     | 20                       |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 43  | 37                                                                | 21                      | 9                       | 21                      | 16                                              | 14                               | 21                                  | 5                                                                   | 9                                      | 5                        |
|          | Funcționar administrativ     | 30  | 23                                                                | 20                      | 30                      | 30                      | 17                                              | 23                               | 33                                  | 37                                                                  | 30                                     | 17                       |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 22  | 55                                                                | 32                      | 18                      | 5                       | 32                                              | 14                               | 5                                   | 14                                                                  | 0                                      | 0                        |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 5   | 20                                                                | 0                       | 0                       | 20                      | 40                                              | 20                               | 0                                   | 0                                                                   | 0                                      | 20                       |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 14  | 50                                                                | 0                       | 14                      | 14                      | 29                                              | 21                               | 14                                  | 21                                                                  | 14                                     | 14                       |
|          | Operat., aparat., mașin.     | 10  | 10                                                                | 0                       | 20                      | 10                      | 30                                              | 30                               | 10                                  | 0                                                                   | 0                                      | 10                       |

|                           |                          | N   | Ministerul<br>Mediului: Serviciul<br>Hidrometeorologic<br>de Stat | Ministerul<br>Educației | Ministerul<br>Sănătății | Ministerul<br>Justiției | MTIC:<br>Întreprinder<br>ea de Stat<br>Registru | Ministerul<br>Afacerilor Interne | Biroul<br>Național de<br>Statistică | Ministerul Finanțelor:<br>Inspectoratul Principal<br>Fiscal de Stat | Casa Națională de<br>Asigurări Sociale | Ministerul<br>Finanțelor |
|---------------------------|--------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------|
|                           | Muncitor necalificat     | 3   | 33                                                                | 0                       | 0                       | 33                      | 0                                               | 0                                | 0                                   | 0                                                                   | 0                                      | 33                       |
|                           | Elev/ Student            | 98  | 33                                                                | 44                      | 17                      | 22                      | 12                                              | 17                               | 19                                  | 11                                                                  | 10                                     | 11                       |
|                           | Persoane întreținute     | 3   | 0                                                                 | 0                       | 33                      | 33                      | 33                                              | 33                               | 0                                   | 33                                                                  | 0                                      | 0                        |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru | 24  | 17                                                                | 21                      | 21                      | 13                      | 33                                              | 29                               | 8                                   | 8                                                                   | 4                                      | 0                        |
|                           | Casnică                  | 41  | 37                                                                | 34                      | 22                      | 12                      | 12                                              | 12                               | 10                                  | 12                                                                  | 17                                     | 7                        |
|                           | Pensionari               | 22  | 14                                                                | 32                      | 14                      | 14                      | 9                                               | 9                                | 5                                   | 9                                                                   | 23                                     | 5                        |
|                           | Alta                     | 5   | 0                                                                 | 20                      | 80                      | 0                       | 40                                              | 0                                | 0                                   | 0                                                                   | 0                                      | 0                        |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL             | 29  | 38                                                                | 38                      | 21                      | 21                      | 3                                               | 10                               | 24                                  | 7                                                                   | 17                                     | 0                        |
|                           | 1001-2000 MDL            | 40  | 20                                                                | 38                      | 28                      | 15                      | 28                                              | 15                               | 18                                  | 10                                                                  | 8                                      | 10                       |
|                           | 2001-3000 MDL            | 85  | 26                                                                | 22                      | 22                      | 28                      | 24                                              | 21                               | 25                                  | 16                                                                  | 21                                     | 19                       |
|                           | 3001-4000 MDL            | 87  | 32                                                                | 29                      | 28                      | 26                      | 16                                              | 23                               | 18                                  | 16                                                                  | 9                                      | 11                       |
|                           | 4001-5000 MDL            | 53  | 42                                                                | 19                      | 23                      | 21                      | 19                                              | 21                               | 11                                  | 30                                                                  | 15                                     | 11                       |
|                           | 5001-6000 MDL            | 38  | 29                                                                | 29                      | 26                      | 13                      | 26                                              | 18                               | 21                                  | 32                                                                  | 21                                     | 24                       |
|                           | Peste 6000 MDL           | 36  | 25                                                                | 36                      | 28                      | 22                      | 14                                              | 11                               | 19                                  | 31                                                                  | 17                                     | 11                       |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii    | 0   | 0                                                                 | 0                       | 0                       | 0                       | 0                                               | 0                                | 0                                   | 0                                                                   | 0                                      | 0                        |
|                           | Gimnaziu, medii incom.   | 11  | 36                                                                | 9                       | 9                       | 9                       | 9                                               | 9                                | 0                                   | 9                                                                   | 0                                      | 0                        |
|                           | Liceal, medii generale   | 47  | 36                                                                | 26                      | 13                      | 9                       | 11                                              | 19                               | 9                                   | 11                                                                  | 9                                      | 9                        |
|                           | Secundar profesional     | 17  | 59                                                                | 6                       | 18                      | 6                       | 6                                               | 18                               | 0                                   | 6                                                                   | 0                                      | 0                        |
|                           | Mediu de specialitate    | 69  | 35                                                                | 26                      | 9                       | 9                       | 13                                              | 9                                | 9                                   | 14                                                                  | 17                                     | 6                        |
|                           | Superior                 | 325 | 26                                                                | 33                      | 27                      | 28                      | 21                                              | 20                               | 23                                  | 20                                                                  | 16                                     | 16                       |

|         |                      | N   | Ministerul<br>Mediului: Serviciul<br>Hidrometeorologic<br>de Stat | Ministerul<br>Educației | Ministerul<br>Sănătății | Ministerul<br>Justiției | MTIC:<br>Întreprinder<br>ea de Stat<br>Registru | Ministerul<br>Afacerilor Interne | Biroul<br>Național de<br>Statistică | Ministerul Finanțelor:<br>Inspectoratul Principal<br>Fiscal de Stat | Casa Națională de<br>Asigurări Sociale | Ministerul<br>Finanțelor |
|---------|----------------------|-----|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------|
| Mediul  | Rural                | 155 | 36                                                                | 35                      | 24                      | 16                      | 11                                              | 9                                | 12                                  | 11                                                                  | 8                                      | 9                        |
|         | Urban                | 118 | 32                                                                | 23                      | 13                      | 26                      | 17                                              | 23                               | 23                                  | 19                                                                  | 27                                     | 14                       |
|         | Chișinău             | 198 | 24                                                                | 28                      | 26                      | 23                      | 25                                              | 22                               | 20                                  | 21                                                                  | 12                                     | 14                       |
| Regiune | Nord                 | 98  | 24                                                                | 28                      | 19                      | 22                      | 17                                              | 19                               | 20                                  | 13                                                                  | 24                                     | 13                       |
|         | Centru               | 320 | 32                                                                | 32                      | 26                      | 20                      | 21                                              | 18                               | 17                                  | 18                                                                  | 12                                     | 14                       |
|         | Sud                  | 53  | 30                                                                | 17                      | 6                       | 28                      | 4                                               | 17                               | 19                                  | 23                                                                  | 13                                     | 4                        |
| Limba   | Moldovenească/Română | 366 | 30                                                                | 32                      | 23                      | 20                      | 18                                              | 16                               | 17                                  | 17                                                                  | 15                                     | 13                       |
|         | Rusă                 | 98  | 30                                                                | 20                      | 18                      | 27                      | 20                                              | 28                               | 19                                  | 16                                                                  | 13                                     | 12                       |
|         | Alta                 | 7   | 57                                                                | 29                      | 29                      | 43                      | 14                                              | 0                                | 29                                  | 29                                                                  | 14                                     | 0                        |

**Anexa 18. Ponderea populației care a utilizat cel puțin un serviciu public online pe parcursul ultimelor 12 luni, profil socio-demografic, %**

|                                  |                              | <b>N</b>    | <b>Da</b> | <b>Nu</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| <b>Vârsta</b>                    | 16-25 ani                    | <b>709</b>  | 8         | 92        | <b>100</b>   |
|                                  | 26-35 ani                    | <b>515</b>  | 8         | 92        | <b>100</b>   |
|                                  | 36-45 ani                    | <b>469</b>  | 4         | 96        | <b>100</b>   |
|                                  | 46-55 ani                    | <b>455</b>  | 3         | 97        | <b>100</b>   |
|                                  | 56-65 ani                    | <b>469</b>  | 1         | 99        | <b>100</b>   |
|                                  | 66-74 ani                    | <b>267</b>  | 2         | 98        | <b>100</b>   |
|                                  | 75 de ani și peste           | <b>116</b>  | 0         | 100       | <b>100</b>   |
| <b>Sex</b>                       | Masculin                     | <b>1278</b> | 6         | 94        | <b>100</b>   |
|                                  | Feminin                      | <b>1722</b> | 4         | 96        | <b>100</b>   |
| <b>Ocupația</b>                  | Conducători                  | <b>27</b>   | 30        | 70        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. sup. de calif. | <b>273</b>  | 18        | 82        | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. med. de calif. | <b>221</b>  | 3         | 97        | <b>100</b>   |
|                                  | Funcționar administrativ     | <b>65</b>   | 15        | 85        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucrător în serv. și com.    | <b>210</b>  | 1         | 99        | <b>100</b>   |
|                                  | Lucr. calif. în agricultură  | <b>76</b>   | 3         | 97        | <b>100</b>   |
|                                  | Munc. calif. în întrep. ind. | <b>96</b>   | 5         | 95        | <b>100</b>   |
|                                  | Operat., aparat., mașin.     | <b>53</b>   | 2         | 98        | <b>100</b>   |
|                                  | Muncitor necalificat         | <b>180</b>  | 2         | 98        | <b>100</b>   |
|                                  | Elev/ Student                | <b>358</b>  | 8         | 92        | <b>100</b>   |
|                                  | Persoane întreținute         | <b>9</b>    | 0         | 100       | <b>100</b>   |
|                                  | Nu lucrez, caut de lucru     | <b>315</b>  | 1         | 99        | <b>100</b>   |
|                                  | Casnică                      | <b>385</b>  | 3         | 97        | <b>100</b>   |
|                                  | Pensionari                   | <b>674</b>  | 1         | 99        | <b>100</b>   |
|                                  | Alta                         | <b>16</b>   | 0         | 100       | <b>100</b>   |
| <b>Venitul lunar per familie</b> | Sub 1000 MDL                 | <b>678</b>  | 0         | 100       | <b>100</b>   |
|                                  | 1001-2000 MDL                | <b>650</b>  | 1         | 99        | <b>100</b>   |
|                                  | 2001-3000 MDL                | <b>470</b>  | 4         | 96        | <b>100</b>   |

|                   |                        | N    | Da | Nu  | Total |
|-------------------|------------------------|------|----|-----|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 11 | 89  | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 12 | 88  | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 16 | 84  | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 18 | 82  | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 0  | 100 | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 0  | 100 | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 2  | 98  | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 0  | 100 | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 3  | 97  | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 13 | 87  | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 2  | 98  | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 6  | 94  | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 10 | 90  | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 3  | 97  | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 7  | 93  | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 1  | 99  | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 5  | 95  | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 4  | 96  | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 2  | 98  | 100   |

### Anexa 19. Accesarea unor servicii publice electronice, profil socio-demografic, %

|          |                              | N  | Verif. Factur. Fisc. | Verif. actului de studii | Verif. datelor pers. | Declar. fisc. electr. | Verif. poliț. de asig. de asis. me. | Eli. extras. din reg. bu. imob. | Doc. trans și cond auto | Înreg. la med. de fam. | Verif stat. licenței comp. | Acces. la cont. curent al asig. | Verif. Înreg. la med. de fam. | Înreg. unui subdom. în zona „MD | Doc. Populație | Petiții on-line | Elib. extras. p/u pers. jur. | Asig. contr. cu formul. tip. de dări de seamă fisc. | Elib. cazier. jud. pers. fiz. | Elib. caz. contrav. | Petiț. și interp. la Min. Săn. | E-Abonare | Sist. MOLDPOS | Curs. on-line în cadrul Acad. Mil. | Alta |
|----------|------------------------------|----|----------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------|---------------|------------------------------------|------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 49 | 16                   | 45                       | 24                   | 10                    | 20                                  | 14                              | 16                      | 14                     | 8                          | 12                              | 16                            | 18                              | 10             | 10              | 6                            | 4                                                   | 6                             | 4                   | 4                              | 6         | 2             | 2                                  | 0    |
|          | 26-35 ani                    | 45 | 38                   | 16                       | 27                   | 31                    | 22                                  | 22                              | 27                      | 20                     | 22                         | 20                              | 16                            | 16                              | 18             | 11              | 7                            | 13                                                  | 11                            | 9                   | 13                             | 7         | 9             | 9                                  | 2    |
|          | 36-45 ani                    | 19 | 32                   | 11                       | 21                   | 21                    | 11                                  | 21                              | 5                       | 5                      | 16                         | 11                              | 0                             | 5                               | 0              | 11              | 0                            | 5                                                   | 0                             | 11                  | 0                              | 0         | 11            | 0                                  | 0    |
|          | 46-55 ani                    | 16 | 50                   | 19                       | 25                   | 25                    | 19                                  | 13                              | 13                      | 19                     | 0                          | 0                               | 19                            | 6                               | 6              | 6               | 31                           | 6                                                   | 13                            | 6                   | 0                              | 6         | 0             | 0                                  | 0    |
|          | 56-65 ani                    | 4  | 50                   | 0                        | 0                    | 25                    | 25                                  | 0                               | 0                       | 0                      | 25                         | 0                               | 0                             | 0                               | 0              | 0               | 0                            | 25                                                  | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    |
|          | 66-74 ani                    | 5  | 0                    | 0                        | 0                    | 40                    | 20                                  | 20                              | 0                       | 0                      | 0                          | 20                              | 0                             | 0                               | 0              | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 20        | 0             | 0                                  | 0    |
|          | 75 de ani și peste           | 0  | 0                    | 0                        | 0                    | 0                     | 0                                   | 0                               | 0                       | 0                      | 0                          | 0                               | 0                             | 0                               | 0              | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    |
| Sex      | Masculin                     | 75 | 28                   | 21                       | 27                   | 24                    | 13                                  | 25                              | 23                      | 11                     | 19                         | 11                              | 13                            | 11                              | 12             | 8               | 7                            | 7                                                   | 5                             | 7                   | 7                              | 5         | 5             | 3                                  | 0    |
|          | Feminin                      | 63 | 32                   | 29                       | 19                   | 19                    | 27                                  | 8                               | 10                      | 19                     | 6                          | 16                              | 13                            | 16                              | 8              | 11              | 10                           | 10                                                  | 10                            | 6                   | 5                              | 6         | 5             | 5                                  | 2    |
| Ocupația | Conducători                  | 8  | 63                   | 0                        | 13                   | 38                    | 0                                   | 13                              | 0                       | 13                     | 13                         | 13                              | 13                            | 13                              | 0              | 0               | 13                           | 25                                                  | 13                            | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 47 | 28                   | 23                       | 28                   | 38                    | 28                                  | 15                              | 17                      | 19                     | 21                         | 17                              | 17                            | 13                              | 19             | 11              | 4                            | 13                                                  | 4                             | 11                  | 15                             | 9         | 11            | 2                                  | 0    |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 8  | 38                   | 13                       | 13                   | 13                    | 25                                  | 25                              | 13                      | 0                      | 38                         | 25                              | 13                            | 13                              | 0              | 0               | 25                           | 0                                                   | 13                            | 13                  | 13                             | 0         | 0             | 0                                  | 0    |
|          | Funcționar administrativ     | 9  | 22                   | 33                       | 33                   | 22                    | 22                                  | 44                              | 22                      | 11                     | 11                         | 22                              | 11                            | 11                              | 11             | 0               | 22                           | 0                                                   | 0                             | 11                  | 0                              | 11        | 0             | 0                                  | 0    |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 3  | 33                   | 0                        | 33                   | 33                    | 0                                   | 67                              | 33                      | 0                      | 67                         | 33                              | 0                             | 33                              | 0              | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 33        | 33            | 0                                  | 0    |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 2  | 50                   | 0                        | 50                   | 50                    | 50                                  | 100                             | 50                      | 50                     | 0                          | 0                               | 0                             | 0                               | 0              | 50              | 0                            | 50                                                  | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 50                                 | 0    |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 5  | 20                   | 0                        | 40                   | 20                    | 20                                  | 20                              | 20                      | 0                      | 0                          | 0                               | 0                             | 0                               | 20             | 0               | 0                            | 0                                                   | 20                            | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    |
|          | Operat., aparat., mașin.     | 2  | 50                   | 0                        | 0                    | 0                     | 0                                   | 0                               | 50                      | 0                      | 0                          | 0                               | 0                             | 0                               | 0              | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    |
|          | Muncitor necalificat         | 3  | 0                    | 0                        | 0                    | 0                     | 0                                   | 0                               | 67                      | 0                      | 0                          | 0                               | 0                             | 33                              | 0              | 33              | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    |
|          | Elev/ Student                | 26 | 12                   | 58                       | 19                   | 4                     | 15                                  | 8                               | 4                       | 12                     | 0                          | 4                               | 12                            | 19                              | 4              | 19              | 12                           | 4                                                   | 12                            | 4                   | 0                              | 4         | 0             | 8                                  | 0    |

|                           |                          | N   | Verif. Factur. Fisc. | Verif. actului de studii | Verif. datelor pers. | Declar. fisc. electr. | Verif. poliț. de asig. de asis. me. | Eli. extras. din reg. bu. imob. | Doc. trans și cond auto | Înreg. la med. de fam. | Verif stat. licenței comp. | Acces. la cont. curent al asig. | Verif. Înreg. la med. de fam. | Înreg. unui subdom. în zona .MD | Doc. Populației | Petiții on-line | Elib. extras. p/u pers. jur. | Asig. contr. cu formul. tip. de dări de seamă fisc. | Elib. cazier. jud. pers. fiz. | Elib. caz. contrav. | Petiț. și interp. la Min. Săn. | E-Abonare | Sist. MOLDPoS | Curs. on-line în cadrul Acad. Mil. | Alta |   |   |
|---------------------------|--------------------------|-----|----------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------|---------------|------------------------------------|------|---|---|
|                           | Persoane întreținute     | 0   | 0                    | 0                        | 0                    | 0                     | 0                                   | 0                               | 0                       | 0                      | 0                          | 0                               | 0                             | 0                               | 0               | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    |   |   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru | 6   | 50                   | 17                       | 17                   | 0                     | 0                                   | 17                              | 33                      | 17                     | 0                          | 17                              | 17                            | 17                              | 17              | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Casnică                  | 13  | 46                   | 15                       | 23                   | 0                     | 15                                  | 0                               | 8                       | 15                     | 0                          | 0                               | 8                             | 0                               | 0               | 0               | 0                            | 0                                                   | 8                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Pensionari               | 4   | 25                   | 0                        | 0                    | 25                    | 0                                   | 25                              | 0                       | 0                      | 0                          | 25                              | 0                             | 0                               | 0               | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Alta                     | 0   | 0                    | 0                        | 0                    | 0                     | 0                                   | 0                               | 0                       | 0                      | 0                          | 0                               | 0                             | 0                               | 0               | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL             | 4   | 50                   | 50                       | 25                   | 0                     | 0                                   | 50                              | 25                      | 0                      | 25                         | 0                               | 0                             | 25                              | 25              | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    | 0 | 0 |
|                           | 1001-2000 MDL            | 10  | 60                   | 10                       | 10                   | 10                    | 0                                   | 20                              | 10                      | 10                     | 10                         | 20                              | 10                            | 20                              | 0               | 10              | 10                           | 10                                                  | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 10            | 10                                 | 0    | 0 |   |
|                           | 2001-3000 MDL            | 21  | 19                   | 19                       | 33                   | 24                    | 24                                  | 19                              | 14                      | 33                     | 14                         | 14                              | 14                            | 10                              | 10              | 14              | 14                           | 14                                                  | 5                             | 10                  | 5                              | 5         | 5             | 5                                  | 5    | 0 |   |
|                           | 3001-4000 MDL            | 26  | 23                   | 38                       | 35                   | 15                    | 19                                  | 15                              | 12                      | 15                     | 8                          | 8                               | 19                            | 12                              | 12              | 12              | 12                           | 8                                                   | 12                            | 12                  | 4                              | 8         | 0             | 8                                  | 0    | 0 |   |
|                           | 4001-5000 MDL            | 18  | 28                   | 28                       | 33                   | 17                    | 17                                  | 22                              | 50                      | 6                      | 11                         | 17                              | 11                            | 0                               | 11              | 6               | 0                            | 0                                                   | 11                            | 0                   | 6                              | 6         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | 5001-6000 MDL            | 15  | 27                   | 20                       | 13                   | 40                    | 40                                  | 13                              | 13                      | 7                      | 27                         | 20                              | 13                            | 20                              | 13              | 0               | 7                            | 7                                                   | 0                             | 7                   | 13                             | 7         | 7             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Peste 6000 MDL           | 15  | 27                   | 27                       | 7                    | 47                    | 13                                  | 13                              | 7                       | 27                     | 20                         | 20                              | 7                             | 20                              | 7               | 7               | 7                            | 20                                                  | 13                            | 7                   | 7                              | 7         | 13            | 7                                  | 0    | 0 |   |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii    | 1   | 100                  | 0                        | 0                    | 0                     | 0                                   | 0                               | 0                       | 0                      | 0                          | 0                               | 0                             | 0                               | 0               | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Gimnaziu, medii incom.   | 2   | 100                  | 0                        | 0                    | 0                     | 0                                   | 0                               | 0                       | 0                      | 0                          | 0                               | 0                             | 0                               | 0               | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Liceal, medii generale   | 8   | 13                   | 63                       | 25                   | 0                     | 0                                   | 13                              | 38                      | 25                     | 13                         | 0                               | 13                            | 13                              | 13              | 0               | 25                           | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 13        | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Secundar profesional     | 1   | 100                  | 0                        | 0                    | 0                     | 0                                   | 0                               | 0                       | 0                      | 0                          | 0                               | 0                             | 0                               | 0               | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Mediu de specialitate    | 24  | 29                   | 13                       | 21                   | 4                     | 17                                  | 17                              | 8                       | 4                      | 4                          | 8                               | 13                            | 4                               | 8               | 8               | 4                            | 0                                                   | 4                             | 4                   | 4                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Superior                 | 101 | 28                   | 26                       | 25                   | 29                    | 23                                  | 19                              | 18                      | 17                     | 16                         | 16                              | 14                            | 16                              | 11              | 11              | 8                            | 11                                                  | 9                             | 8                   | 7                              | 7         | 7             | 5                                  | 1    | 1 |   |
| Mediul                    | Rural                    | 35  | 26                   | 29                       | 11                   | 26                    | 11                                  | 11                              | 6                       | 3                      | 9                          | 9                               | 0                             | 17                              | 6               | 9               | 14                           | 9                                                   | 3                             | 0                   | 3                              | 6         | 0             | 0                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Urban                    | 40  | 35                   | 23                       | 25                   | 13                    | 13                                  | 13                              | 18                      | 10                     | 10                         | 5                               | 8                             | 8                               | 8               | 8               | 0                            | 3                                                   | 5                             | 3                   | 8                              | 8         | 5             | 5                                  | 0    | 0 |   |
|                           | Chișinău                 | 63  | 29                   | 24                       | 29                   | 25                    | 29                                  | 24                              | 22                      | 24                     | 17                         | 21                              | 24                            | 14                              | 14              | 11              | 10                           | 11                                                  | 11                            | 13                  | 6                              | 5         | 8             | 5                                  | 2    | 2 |   |

|         |                      | N   | Verif. Factur. Fisc. | Verif. actului de studii | Verif. datelor pers. | Declar. fisc. electr. | Verif. poliț. de asig. de asis. me. | Eli. extras. din reg. bu. imob. | Doc. trans și cond auto | Înreg. la med. de fam. | Verif stat. licenței comp. | Acces. la cont. curent al asig. | Verif. Înreg. la med. de fam. | Înreg. unui subdom. în zona .MD | Doc. Populați e | Petiții on-line | Elib. extras. p/u pers. jur. | Asig. contr. cu formul. tip. de dări de seamă fisc. | Elib. cazier. jud. pers. fiz. | Elib. caz. contrav. | Petiț. și interp. la Min. Săn. | E-Abonare | Sist. MOLDPOS | Curs. on-line în cadrul Acad. Mil. | Alta |
|---------|----------------------|-----|----------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------|---------------|------------------------------------|------|
| Regiune | Nord                 | 29  | 34                   | 28                       | 21                   | 14                    | 21                                  | 17                              | 3                       | 3                      | 7                          | 3                               | 3                             | 10                              | 3               | 3               | 0                            | 3                                                   | 7                             | 0                   | 3                              | 14        | 0             | 7                                  | 0    |
|         | Centru               | 98  | 27                   | 27                       | 26                   | 23                    | 20                                  | 18                              | 19                      | 19                     | 15                         | 16                              | 17                            | 15                              | 12              | 12              | 9                            | 9                                                   | 8                             | 9                   | 7                              | 4         | 7             | 3                                  | 1    |
|         | Sud                  | 11  | 45                   | 0                        | 9                    | 27                    | 9                                   | 9                               | 27                      | 0                      | 9                          | 9                               | 0                             | 0                               | 9               | 0               | 18                           | 9                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    |
| Limba   | Moldovenească/Română | 116 | 28                   | 24                       | 22                   | 22                    | 19                                  | 18                              | 18                      | 16                     | 13                         | 12                              | 15                            | 13                              | 11              | 10              | 7                            | 7                                                   | 7                             | 5                   | 7                              | 7         | 5             | 3                                  | 1    |
|         | Rusă                 | 20  | 40                   | 30                       | 35                   | 15                    | 25                                  | 15                              | 10                      | 5                      | 10                         | 15                              | 5                             | 15                              | 5               | 5               | 15                           | 15                                                  | 10                            | 15                  | 0                              | 0         | 5             | 10                                 | 0    |
|         | Alta                 | 2   | 50                   | 0                        | 0                    | 50                    | 0                                   | 0                               | 0                       | 0                      | 50                         | 50                              | 0                             | 0                               | 0               | 0               | 0                            | 0                                                   | 0                             | 0                   | 0                              | 0         | 0             | 0                                  | 0    |

## Anexa 20. Motive de ne-apelare la serviciile publice oferite online, %

|          |                              | N   | Nu am avut nevoie de nici un serv public | Nu am avut nev. de serv pub. disp. | Nu am știut ca serv pub. este necesar | Abil. nu sunt suf. p/u a acces serv la calc. | Mă simt mai comod la oficiu | Nu doresc sa distrib. date pers. | Nu cred acces serv pub pe Net ar scuti de vizite in of. | Nu am avut acces la Net | Serv publice neces. nu sunt disp. pe net | Abil. nu sunt suf. pu a acces serv. la tel. mob. | Timp necesar pentru serv. pub. net e mai mare | Serv pub. pe net sunt mai scumpe | Alta | NȘ/FR |
|----------|------------------------------|-----|------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|------|-------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 586 | 56                                       | 18                                 | 18                                    | 10                                           | 11                          | 11                               | 9                                                       | 6                       | 5                                        | 3                                                | 4                                             | 2                                | 2    | 8     |
|          | 26-35 ani                    | 385 | 50                                       | 22                                 | 18                                    | 10                                           | 11                          | 12                               | 13                                                      | 6                       | 4                                        | 4                                                | 4                                             | 3                                | 1    | 6     |
|          | 36-45 ani                    | 261 | 48                                       | 18                                 | 18                                    | 14                                           | 8                           | 9                                | 6                                                       | 3                       | 4                                        | 5                                                | 1                                             | 1                                | 1    | 8     |
|          | 46-55 ani                    | 180 | 44                                       | 16                                 | 24                                    | 20                                           | 12                          | 7                                | 3                                                       | 5                       | 6                                        | 2                                                | 2                                             | 1                                | 2    | 7     |
|          | 56-65 ani                    | 122 | 52                                       | 16                                 | 14                                    | 20                                           | 9                           | 8                                | 9                                                       | 8                       | 4                                        | 3                                                | 4                                             | 1                                | 2    | 13    |
|          | 66-74 ani                    | 31  | 42                                       | 10                                 | 16                                    | 23                                           | 10                          | 6                                | 3                                                       | 6                       | 0                                        | 6                                                | 0                                             | 0                                | 6    | 16    |
|          | 75 de ani și peste           | 5   | 40                                       | 0                                  | 0                                     | 20                                           | 0                           | 0                                | 0                                                       | 0                       | 0                                        | 0                                                | 0                                             | 0                                | 0    | 60    |
| Sex      | Masculin                     | 690 | 50                                       | 19                                 | 16                                    | 11                                           | 10                          | 11                               | 10                                                      | 5                       | 6                                        | 3                                                | 4                                             | 2                                | 1    | 7     |
|          | Feminin                      | 880 | 52                                       | 18                                 | 20                                    | 14                                           | 11                          | 9                                | 8                                                       | 6                       | 3                                        | 4                                                | 3                                             | 1                                | 1    | 9     |
| Ocupația | Conducători                  | 15  | 40                                       | 33                                 | 33                                    | 7                                            | 0                           | 0                                | 7                                                       | 0                       | 0                                        | 7                                                | 7                                             | 0                                | 0    | 7     |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 200 | 55                                       | 21                                 | 17                                    | 6                                            | 9                           | 6                                | 10                                                      | 2                       | 6                                        | 2                                                | 4                                             | 1                                | 1    | 6     |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 152 | 64                                       | 20                                 | 22                                    | 14                                           | 10                          | 13                               | 7                                                       | 5                       | 5                                        | 0                                                | 3                                             | 1                                | 1    | 5     |
|          | Funcționar administrativ     | 43  | 44                                       | 16                                 | 23                                    | 12                                           | 7                           | 14                               | 12                                                      | 2                       | 7                                        | 5                                                | 7                                             | 0                                | 0    | 5     |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 119 | 40                                       | 24                                 | 24                                    | 17                                           | 13                          | 12                               | 7                                                       | 5                       | 3                                        | 3                                                | 0                                             | 0                                | 4    | 3     |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 30  | 53                                       | 23                                 | 13                                    | 17                                           | 13                          | 17                               | 23                                                      | 10                      | 10                                       | 3                                                | 10                                            | 3                                | 0    | 0     |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 56  | 52                                       | 18                                 | 18                                    | 16                                           | 7                           | 5                                | 9                                                       | 2                       | 4                                        | 2                                                | 5                                             | 2                                | 2    | 5     |
|          | Operat., aparat., mașin.     | 36  | 39                                       | 19                                 | 33                                    | 28                                           | 17                          | 14                               | 22                                                      | 8                       | 8                                        | 14                                               | 11                                            | 11                               | 0    | 0     |
|          | Muncitor necalificat         | 97  | 43                                       | 13                                 | 14                                    | 21                                           | 20                          | 11                               | 12                                                      | 14                      | 6                                        | 5                                                | 2                                             | 1                                | 1    | 12    |
|          | Elev/ Student                | 310 | 57                                       | 18                                 | 15                                    | 8                                            | 10                          | 12                               | 9                                                       | 5                       | 5                                        | 3                                                | 4                                             | 2                                | 2    | 8     |

|                           |                          | N   | Nu am avut nevoie de nici un serv public | Nu am avut nev. de serv pub. disp. | Nu am știut ca serv pub. este necesar | Abil. nu sunt suf. p/u a acces serv la calc. | Mă simt mai comod la oficiu | Nu doresc sa distrib. date pers. | Nu cred acces serv pub pe Net ar scuti de vizite in of. | Nu am avut acces la Net | Serv publice neces. nu sunt disp. pe net | Abil. nu sunt suf. pu a acces serv. la tel. mob. | Timp necesar pentru serv. pub. net e mai mare | Serv pub. pe net sunt mai scumpe | Alta | NȘ/FR |
|---------------------------|--------------------------|-----|------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|------|-------|
|                           | Persoane întreținute     | 5   | 20                                       | 0                                  | 0                                     | 0                                            | 20                          | 0                                | 0                                                       | 20                      | 20                                       | 0                                                | 0                                             | 0                                | 0    | 20    |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru | 161 | 45                                       | 17                                 | 15                                    | 9                                            | 8                           | 9                                | 7                                                       | 7                       | 3                                        | 9                                                | 2                                             | 3                                | 1    | 13    |
|                           | Casnică                  | 207 | 52                                       | 18                                 | 21                                    | 14                                           | 10                          | 10                               | 6                                                       | 6                       | 3                                        | 5                                                | 2                                             | 3                                | 1    | 9     |
|                           | Pensionari               | 101 | 43                                       | 13                                 | 13                                    | 26                                           | 12                          | 12                               | 8                                                       | 7                       | 4                                        | 3                                                | 4                                             | 1                                | 3    | 18    |
|                           | Alta                     | 13  | 62                                       | 0                                  | 8                                     | 0                                            | 0                           | 0                                | 0                                                       | 8                       | 0                                        | 0                                                | 8                                             | 0                                | 8    | 8     |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL             | 189 | 33                                       | 15                                 | 21                                    | 23                                           | 23                          | 12                               | 14                                                      | 11                      | 4                                        | 5                                                | 3                                             | 0                                | 2    | 8     |
|                           | 1001-2000 MDL            | 263 | 40                                       | 21                                 | 12                                    | 15                                           | 12                          | 11                               | 9                                                       | 10                      | 5                                        | 5                                                | 3                                             | 2                                | 3    | 15    |
|                           | 2001-3000 MDL            | 289 | 47                                       | 24                                 | 19                                    | 15                                           | 11                          | 12                               | 12                                                      | 7                       | 7                                        | 5                                                | 8                                             | 4                                | 1    | 7     |
|                           | 3001-4000 MDL            | 209 | 57                                       | 17                                 | 19                                    | 9                                            | 10                          | 8                                | 5                                                       | 3                       | 5                                        | 1                                                | 2                                             | 1                                | 0    | 4     |
|                           | 4001-5000 MDL            | 116 | 68                                       | 16                                 | 22                                    | 11                                           | 9                           | 9                                | 6                                                       | 1                       | 7                                        | 2                                                | 1                                             | 1                                | 0    | 4     |
|                           | 5001-6000 MDL            | 64  | 55                                       | 22                                 | 23                                    | 8                                            | 8                           | 9                                | 13                                                      | 2                       | 3                                        | 5                                                | 0                                             | 2                                | 2    | 11    |
|                           | Peste 6000 MDL           | 74  | 62                                       | 15                                 | 16                                    | 4                                            | 8                           | 7                                | 14                                                      | 0                       | 5                                        | 4                                                | 3                                             | 0                                | 1    | 3     |
|                           |                          |     |                                          |                                    |                                       |                                              |                             |                                  |                                                         |                         |                                          |                                                  |                                               |                                  |      |       |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii    | 4   | 0                                        | 0                                  | 25                                    | 50                                           | 0                           | 0                                | 0                                                       | 25                      | 0                                        | 25                                               | 0                                             | 0                                | 0    | 50    |
|                           | Gimnaziu, medii incom.   | 161 | 43                                       | 10                                 | 19                                    | 15                                           | 14                          | 9                                | 9                                                       | 7                       | 2                                        | 8                                                | 4                                             | 2                                | 1    | 13    |
|                           | Liceal, medii generale   | 271 | 49                                       | 17                                 | 21                                    | 11                                           | 10                          | 12                               | 9                                                       | 7                       | 4                                        | 5                                                | 3                                             | 1                                | 1    | 9     |
|                           | Secundar profesional     | 156 | 46                                       | 17                                 | 18                                    | 22                                           | 12                          | 10                               | 8                                                       | 9                       | 8                                        | 5                                                | 3                                             | 3                                | 1    | 8     |
|                           | Mediu de specialitate    | 363 | 52                                       | 21                                 | 19                                    | 14                                           | 9                           | 13                               | 5                                                       | 7                       | 4                                        | 2                                                | 4                                             | 1                                | 2    | 7     |
|                           | Superior                 | 583 | 56                                       | 20                                 | 16                                    | 9                                            | 10                          | 8                                | 11                                                      | 3                       | 5                                        | 2                                                | 4                                             | 2                                | 2    | 7     |
| Mediul                    | Rural                    | 707 | 42                                       | 18                                 | 18                                    | 17                                           | 12                          | 10                               | 9                                                       | 6                       | 4                                        | 6                                                | 3                                             | 2                                | 1    | 11    |
|                           | Urban                    | 449 | 53                                       | 19                                 | 23                                    | 9                                            | 9                           | 12                               | 7                                                       | 6                       | 6                                        | 2                                                | 3                                             | 1                                | 2    | 5     |
|                           | Chișinău                 | 414 | 64                                       | 18                                 | 14                                    | 9                                            | 10                          | 9                                | 9                                                       | 4                       | 4                                        | 2                                                | 4                                             | 2                                | 1    | 7     |

|         |                      | N    | Nu am avut nevoie de nici un serv public | Nu am avut nev. de serv pub. disp. | Nu am știut ca serv pub. este necesar | Abil. nu sunt suf. p/u a acces serv la calc. | Mă simt mai comod la oficiu | Nu doresc sa distrib. date pers. | Nu cred acces serv pub pe Net ar scuti de vizite in of. | Nu am avut acces la Net | Serv publice neces. nu sunt disp. pe net | Abil. nu sunt suf. pu a acces serv. la tel. mob. | Timp necesar pentru serv. pub. net e mai mare | Serv pub. pe net sunt mai scumpe | Alta | NȘ/FR |
|---------|----------------------|------|------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|------|-------|
| Regiune | Nord                 | 440  | 46                                       | 22                                 | 27                                    | 14                                           | 6                           | 8                                | 4                                                       | 6                       | 5                                        | 6                                                | 2                                             | 1                                | 3    | 8     |
|         | Centru               | 849  | 61                                       | 17                                 | 15                                    | 12                                           | 11                          | 10                               | 9                                                       | 6                       | 4                                        | 3                                                | 3                                             | 1                                | 1    | 6     |
|         | Sud                  | 281  | 28                                       | 17                                 | 14                                    | 12                                           | 15                          | 13                               | 16                                                      | 3                       | 5                                        | 4                                                | 8                                             | 4                                | 0    | 15    |
|         |                      |      |                                          |                                    |                                       |                                              |                             |                                  |                                                         |                         |                                          |                                                  |                                               |                                  |      |       |
| Limba   | Moldovenească/Română | 1187 | 50                                       | 19                                 | 18                                    | 13                                           | 9                           | 9                                | 8                                                       | 6                       | 4                                        | 4                                                | 3                                             | 2                                | 2    | 9     |
|         | Rusă                 | 349  | 54                                       | 16                                 | 18                                    | 10                                           | 13                          | 13                               | 10                                                      | 4                       | 5                                        | 2                                                | 4                                             | 2                                | 1    | 6     |
|         |                      |      |                                          |                                    |                                       |                                              |                             |                                  |                                                         |                         |                                          |                                                  |                                               |                                  |      |       |
|         | Alta                 | 34   | 35                                       | 15                                 | 21                                    | 32                                           | 29                          | 26                               | 18                                                      | 6                       | 3                                        | 18                                               | 0                                             | 0                                | 0    | 3     |

**Anexa 21. Gradul de satisfacție a cetățenilor privind calitatea serviciilor publice electronice  
obținute, profil socio-demografic, %**

|                                 |                              | N  | Media | Satisfăcut<br>(5-6) | Nici-nici<br>(3-4) | Nesatisfăcut<br>(1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------------------------------|------------------------------|----|-------|---------------------|--------------------|-----------------------|-------|-------|
| Vârsta                          | 16-25 ani                    | 54 | 4.9   | 52                  | 19                 | 2                     | 28    | 100   |
|                                 | 26-35 ani                    | 43 | 4.7   | 49                  | 30                 | 2                     | 19    | 100   |
|                                 | 36-45 ani                    | 19 | 4.3   | 32                  | 37                 | 5                     | 26    | 100   |
|                                 | 46-55 ani                    | 14 | 5.5   | 86                  | 0                  | 0                     | 14    | 100   |
|                                 | 56-65 ani                    | 4  | 4.5   | 25                  | 25                 | 0                     | 50    | 100   |
|                                 | 66-74 ani                    | 6  | 3.3   | 17                  | 17                 | 17                    | 50    | 100   |
|                                 | 75 de ani și peste           | 0  | -     | 0                   | 0                  | 0                     | 0     | 100   |
| Sex                             | Masculin                     | 73 | 4.9   | 51                  | 19                 | 3                     | 27    | 100   |
|                                 | Feminin                      | 67 | 4.7   | 48                  | 27                 | 3                     | 22    | 100   |
| Ocupația                        | Conducători                  | 8  | 4.5   | 50                  | 13                 | 13                    | 25    | 100   |
|                                 | Spec. cu niv. sup. de calif. | 50 | 4.7   | 46                  | 24                 | 2                     | 28    | 100   |
|                                 | Spec. cu niv. med. de calif. | 7  | 4.3   | 57                  | 29                 | 14                    | 0     | 100   |
|                                 | Funcționar administrativ     | 10 | 4.9   | 40                  | 30                 | 0                     | 30    | 100   |
|                                 | Lucrător în serv. și com.    | 3  | 4.3   | 33                  | 67                 | 0                     | 0     | 100   |
|                                 | Lucr. calif. în agricultură  | 2  | 4.0   | 0                   | 100                | 0                     | 0     | 100   |
|                                 | Munc. calif. în întrep. ind. | 5  | 4.8   | 60                  | 20                 | 0                     | 20    | 100   |
|                                 | Operat., aparat., mașin.     | 1  | 6.0   | 100                 | 0                  | 0                     | 0     | 100   |
|                                 | Muncitor necalificat         | 4  | 4.5   | 25                  | 25                 | 0                     | 50    | 100   |
|                                 | Elev/ Student                | 28 | 5.1   | 64                  | 11                 | 0                     | 25    | 100   |
|                                 | Persoane întreținute         | 0  | -     | 0                   | 0                  | 0                     | 0     | 100   |
|                                 | Nu lucrez, caut de lucru     | 3  | 4.3   | 33                  | 67                 | 0                     | 0     | 100   |
|                                 | Casnică                      | 12 | 5.0   | 67                  | 8                  | 8                     | 17    | 100   |
|                                 | Pensionari                   | 5  | 4.0   | 0                   | 20                 | 0                     | 80    | 100   |
|                                 | Alta                         | 0  | -     | 0                   | 0                  | 0                     | 0     | 100   |
| Venitul<br>lunar per<br>familie | Sub 1000 MDL                 | 3  | 2.5   | 0                   | 33                 | 33                    | 33    | 100   |
|                                 | 1001-2000 MDL                | 9  | 5.0   | 33                  | 22                 | 0                     | 44    | 100   |

|                   |                        | N   | Media | Satisfăcut<br>(5-6) | Nici-nici<br>(3-4) | Nesatisfăcut<br>(1-2) | NȘ/FR | Total |
|-------------------|------------------------|-----|-------|---------------------|--------------------|-----------------------|-------|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 21  | 4.9   | 67                  | 24                 | 0                     | 10    | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 31  | 4.9   | 52                  | 13                 | 3                     | 32    | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 19  | 4.9   | 63                  | 21                 | 5                     | 11    | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 14  | 4.1   | 36                  | 21                 | 7                     | 36    | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 18  | 4.5   | 33                  | 39                 | 0                     | 28    | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 0   | -     | 0                   | 0                  | 0                     | 0     | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 1   | 6.0   | 100                 | 0                  | 0                     | 0     | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 10  | 5.0   | 60                  | 30                 | 0                     | 10    | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 0   | -     | 0                   | 0                  | 0                     | 0     | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 22  | 5.1   | 50                  | 14                 | 0                     | 36    | 100   |
|                   | Superior               | 107 | 4.7   | 48                  | 24                 | 4                     | 24    | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 33  | 5.0   | 52                  | 27                 | 0                     | 21    | 100   |
|                   | Urban                  | 41  | 5.0   | 49                  | 10                 | 2                     | 39    | 100   |
|                   | Chișinău               | 66  | 4.6   | 48                  | 29                 | 5                     | 18    | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 28  | 5.0   | 43                  | 14                 | 4                     | 39    | 100   |
|                   | Centru                 | 103 | 4.7   | 50                  | 26                 | 3                     | 21    | 100   |
|                   | Sud                    | 9   | 5.3   | 67                  | 11                 | 0                     | 22    | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 115 | 4.8   | 52                  | 23                 | 3                     | 23    | 100   |
|                   | Rusă                   | 23  | 4.5   | 35                  | 22                 | 4                     | 39    | 100   |
|                   | Alta                   | 2   | 4.5   | 50                  | 50                 | 0                     | 0     | 100   |

**Anexa 22. Nivelul de cunoaștere a noțiunii de e-Guvernare, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N    | Media | Cunoaște foarte bine (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu cunoaște (1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|------------------------------|------|-------|----------------------------|-----------------|-------------------|-------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 709  | 2.70  | 17                         | 24              | 46                | 13    | 100   |
|                           | 26-35 ani                    | 515  | 2.70  | 15                         | 26              | 46                | 13    | 100   |
|                           | 36-45 ani                    | 469  | 2.47  | 12                         | 24              | 49                | 14    | 100   |
|                           | 46-55 ani                    | 455  | 2.13  | 8                          | 18              | 54                | 20    | 100   |
|                           | 56-65 ani                    | 469  | 1.88  | 4                          | 17              | 59                | 20    | 100   |
|                           | 66-74 ani                    | 267  | 1.71  | 3                          | 11              | 60                | 25    | 100   |
|                           | 75 de ani și peste           | 116  | 1.60  | 5                          | 7               | 65                | 23    | 100   |
| Sex                       | Masculin                     | 1278 | 2.48  | 14                         | 21              | 49                | 16    | 100   |
|                           | Feminin                      | 1722 | 2.23  | 9                          | 20              | 53                | 18    | 100   |
| Ocupația                  | Conducători                  | 27   | 3.54  | 33                         | 26              | 30                | 11    | 100   |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 3.28  | 23                         | 34              | 32                | 11    | 100   |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 2.45  | 12                         | 22              | 48                | 19    | 100   |
|                           | Funcționar administrativ     | 65   | 3.02  | 22                         | 29              | 38                | 11    | 100   |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 2.29  | 11                         | 19              | 54                | 15    | 100   |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 2.18  | 4                          | 32              | 46                | 18    | 100   |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 2.51  | 10                         | 30              | 49                | 10    | 100   |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 53   | 2.37  | 8                          | 34              | 51                | 8     | 100   |
|                           | Muncitor necalificat         | 180  | 1.95  | 8                          | 13              | 64                | 15    | 100   |
|                           | Elev/ Student                | 358  | 2.82  | 19                         | 26              | 42                | 13    | 100   |
|                           | Persoane întreținute         | 9    | 3.43  | 22                         | 33              | 22                | 22    | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 315  | 2.18  | 10                         | 18              | 56                | 16    | 100   |
|                           | Casnică                      | 385  | 2.17  | 8                          | 18              | 55                | 18    | 100   |
|                           | Pensionari                   | 674  | 1.72  | 3                          | 13              | 61                | 24    | 100   |
|                           | Alta                         | 16   | 2.50  | 19                         | 6               | 50                | 25    | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 678  | 1.70  | 4                          | 12              | 65                | 19    | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL                | 650  | 2.10  | 6                          | 20              | 55                | 20    | 100   |

|                   |                        | N    | Media | Cunoaște foarte bine (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu cunoaște (1-2) | NȘ/FR | Total |
|-------------------|------------------------|------|-------|----------------------------|-----------------|-------------------|-------|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 470  | 2.58  | 15                         | 23              | 48                | 14    | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 3.04  | 20                         | 27              | 36                | 17    | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 2.94  | 22                         | 28              | 41                | 9     | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 2.79  | 11                         | 38              | 39                | 11    | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 2.98  | 14                         | 41              | 34                | 11    | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 1.24  | 0                          | 4               | 70                | 26    | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 1.98  | 6                          | 15              | 54                | 25    | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 2.10  | 9                          | 16              | 58                | 17    | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 1.84  | 6                          | 13              | 66                | 14    | 100   |
|                   | Medii de specialitate  | 672  | 2.23  | 9                          | 20              | 53                | 18    | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 3.03  | 20                         | 32              | 37                | 11    | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 2.08  | 8                          | 17              | 56                | 19    | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 2.61  | 17                         | 20              | 48                | 16    | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 2.66  | 13                         | 31              | 44                | 12    | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 2.18  | 11                         | 16              | 57                | 17    | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 2.33  | 10                         | 24              | 52                | 15    | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 2.60  | 15                         | 20              | 44                | 22    | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 2.29  | 10                         | 21              | 53                | 17    | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 2.57  | 16                         | 21              | 47                | 16    | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 2.10  | 10                         | 14              | 52                | 24    | 100   |

**Anexa 23. Conștientizarea beneficiilor e-Guvernării, profil socio-demografic, %**

|                                  |                              | <b>N</b>    | <b>Da</b> | <b>Nu</b> | <b>NȘ/FR</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------|--------------|--------------|
| <b>Vârsta</b>                    | 16-25 ani                    | <b>709</b>  | 56        | 19        | 25           | <b>100</b>   |
|                                  | 26-35 ani                    | <b>515</b>  | 56        | 17        | 27           | <b>100</b>   |
|                                  | 36-45 ani                    | <b>469</b>  | 51        | 20        | 29           | <b>100</b>   |
|                                  | 46-55 ani                    | <b>455</b>  | 45        | 21        | 34           | <b>100</b>   |
|                                  | 56-65 ani                    | <b>469</b>  | 40        | 24        | 36           | <b>100</b>   |
|                                  | 66-74 ani                    | <b>267</b>  | 34        | 22        | 44           | <b>100</b>   |
|                                  | 75 de ani și peste           | <b>116</b>  | 30        | 29        | 41           | <b>100</b>   |
| <b>Sex</b>                       | Masculin                     | <b>1278</b> | 48        | 21        | 31           | <b>100</b>   |
|                                  | Feminin                      | <b>1722</b> | 49        | 20        | 31           | <b>100</b>   |
| <b>Ocupația</b>                  | Conducători                  | <b>27</b>   | 74        | 11        | 15           | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. sup. de calif. | <b>273</b>  | 71        | 11        | 18           | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. med. de calif. | <b>221</b>  | 57        | 16        | 26           | <b>100</b>   |
|                                  | Funcționar administrativ     | <b>65</b>   | 60        | 14        | 26           | <b>100</b>   |
|                                  | Lucrător în serv. și com.    | <b>210</b>  | 44        | 23        | 33           | <b>100</b>   |
|                                  | Lucr. calif. în agricultură  | <b>76</b>   | 45        | 14        | 41           | <b>100</b>   |
|                                  | Munc. calif. în întrep. ind. | <b>96</b>   | 57        | 18        | 25           | <b>100</b>   |
|                                  | Operat., aparat., mașin.     | <b>53</b>   | 53        | 21        | 26           | <b>100</b>   |
|                                  | Muncitor necalificat         | <b>180</b>  | 36        | 23        | 41           | <b>100</b>   |
|                                  | Elev/ Student                | <b>358</b>  | 60        | 18        | 22           | <b>100</b>   |
|                                  | Persoane întreținute         | <b>9</b>    | 33        | 33        | 33           | <b>100</b>   |
|                                  | Nu lucrez, caut de lucru     | <b>315</b>  | 39        | 28        | 33           | <b>100</b>   |
|                                  | Casnică                      | <b>385</b>  | 49        | 19        | 31           | <b>100</b>   |
|                                  | Pensionari                   | <b>674</b>  | 35        | 25        | 40           | <b>100</b>   |
|                                  | Alta                         | <b>16</b>   | 56        | 31        | 13           | <b>100</b>   |
| <b>Venitul lunar per familie</b> | Sub 1000 MDL                 | <b>678</b>  | 35        | 28        | 37           | <b>100</b>   |
|                                  | 1001-2000 MDL                | <b>650</b>  | 39        | 22        | 39           | <b>100</b>   |
|                                  | 2001-3000 MDL                | <b>470</b>  | 53        | 19        | 28           | <b>100</b>   |

|                   |                        | N    | Da | Nu | NS/FR | Total |
|-------------------|------------------------|------|----|----|-------|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 63 | 14 | 23    | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 72 | 9  | 18    | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 67 | 15 | 18    | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 78 | 7  | 15    | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 18 | 23 | 59    | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 29 | 27 | 44    | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 52 | 21 | 27    | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 41 | 23 | 36    | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 51 | 20 | 29    | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 64 | 15 | 21    | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 39 | 24 | 37    | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 55 | 16 | 29    | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 64 | 18 | 19    | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 51 | 17 | 32    | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 55 | 19 | 26    | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 26 | 30 | 44    | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 48 | 21 | 31    | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 51 | 19 | 29    | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 36 | 10 | 54    | 100   |

**Anexa 24. Nivelul de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N    | Media | Cunoaște foarte bine (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu cunoaște (1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|------------------------------|------|-------|----------------------------|-----------------|-------------------|-------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 709  | 2.32  | 12                         | 20              | 51                | 17    | 100   |
|                           | 26-35 ani                    | 515  | 2.32  | 12                         | 19              | 52                | 16    | 100   |
|                           | 36-45 ani                    | 469  | 2.13  | 10                         | 17              | 53                | 20    | 100   |
|                           | 46-55 ani                    | 455  | 1.70  | 5                          | 11              | 62                | 23    | 100   |
|                           | 56-65 ani                    | 469  | 1.69  | 6                          | 11              | 62                | 21    | 100   |
|                           | 66-74 ani                    | 267  | 1.50  | 3                          | 8               | 66                | 23    | 100   |
|                           | 75 de ani și peste           | 116  | 1.38  | 2                          | 7               | 67                | 24    | 100   |
| Sex                       | Masculin                     | 1278 | 2.09  | 10                         | 14              | 56                | 19    | 100   |
|                           | Feminin                      | 1722 | 1.94  | 7                          | 15              | 58                | 20    | 100   |
| Ocupația                  | Conducători                  | 27   | 3.39  | 30                         | 22              | 33                | 15    | 100   |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 2.82  | 19                         | 24              | 40                | 16    | 100   |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 2.05  | 10                         | 14              | 55                | 21    | 100   |
|                           | Funcționar administrativ     | 65   | 2.81  | 17                         | 26              | 38                | 18    | 100   |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 1.87  | 8                          | 13              | 61                | 19    | 100   |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 1.80  | 9                          | 9               | 62                | 20    | 100   |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 2.36  | 14                         | 18              | 53                | 16    | 100   |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 53   | 1.74  | 6                          | 13              | 68                | 13    | 100   |
|                           | Muncitor necalificat         | 180  | 1.55  | 4                          | 9               | 71                | 17    | 100   |
|                           | Elev/ Student                | 358  | 2.46  | 15                         | 21              | 48                | 17    | 100   |
|                           | Persoane întreținute         | 9    | 2.38  | 22                         | 11              | 56                | 11    | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 315  | 1.80  | 4                          | 17              | 60                | 19    | 100   |
|                           | Casnică                      | 385  | 1.90  | 6                          | 14              | 56                | 24    | 100   |
|                           | Pensionari                   | 674  | 1.55  | 3                          | 9               | 65                | 22    | 100   |
|                           | Alta                         | 16   | 2.00  | 13                         | 0               | 44                | 44    | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 678  | 1.55  | 3                          | 10              | 66                | 20    | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL                | 650  | 1.67  | 4                          | 11              | 62                | 23    | 100   |

|                   |                        | N    | Media | Cunoaște foarte bine (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu cunoaște (1-2) | NȘ/FR | Total |
|-------------------|------------------------|------|-------|----------------------------|-----------------|-------------------|-------|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 470  | 2.15  | 10                         | 17              | 54                | 20    | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 2.48  | 15                         | 18              | 47                | 19    | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 2.48  | 16                         | 21              | 53                | 10    | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 2.60  | 11                         | 32              | 46                | 10    | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 2.83  | 18                         | 30              | 40                | 12    | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 1.28  | 0                          | 7               | 73                | 21    | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 1.56  | 2                          | 11              | 60                | 27    | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 1.84  | 8                          | 11              | 61                | 20    | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 1.57  | 4                          | 9               | 68                | 18    | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 1.92  | 8                          | 14              | 59                | 19    | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 2.66  | 16                         | 25              | 44                | 16    | 100   |
|                   |                        |      |       |                            |                 |                   |       |       |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 1.78  | 6                          | 12              | 60                | 22    | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 1.98  | 10                         | 11              | 58                | 21    | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 2.51  | 13                         | 26              | 47                | 14    | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 1.86  | 9                          | 10              | 61                | 21    | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 2.14  | 9                          | 19              | 54                | 18    | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 1.83  | 6                          | 13              | 58                | 23    | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 1.97  | 8                          | 15              | 57                | 20    | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 2.14  | 11                         | 16              | 56                | 17    | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 1.78  | 3                          | 15              | 60                | 22    | 100   |

**Anexa 25. Cunoașterea de către cetățeni a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării, profil socio-demografic, %**

|          |                              | N   | Economie de timp | Acces liber la informație | Acces rapid, rapiditate | Comod, simplu, calitativ | Evitarea rindurilor, cozilor | Acces de la distanță | Corupție redusă, control mai strict a celor de la conducere | Dezvolarea statului, modernizare | Economie de bani | Nu sunt avantaje | Nu cunosc | Alta |
|----------|------------------------------|-----|------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|------------------|-----------|------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 400 | 18               | 14                        | 12                      | 12                       | 6                            | 7                    | 4                                                           | 3                                | 4                | 3                | 47        | 5    |
|          | 26-35 ani                    | 287 | 20               | 13                        | 9                       | 11                       | 6                            | 4                    | 4                                                           | 5                                | 6                | 3                | 44        | 6    |
|          | 36-45 ani                    | 250 | 20               | 6                         | 8                       | 6                        | 4                            | 5                    | 4                                                           | 1.6                              | 2.4              | 6                | 56        | 6    |
|          | 46-55 ani                    | 211 | 10               | 5                         | 5                       | 5                        | 6                            | 3                    | 1                                                           | 2                                | 2                | 4                | 66        | 2    |
|          | 56-65 ani                    | 201 | 7                | 2                         | 6                       | 3                        | 0                            | 1                    | 0                                                           | 3                                | 1                | 8                | 71        | 4    |
|          | 66-74 ani                    | 105 | 9                | 3                         | 0                       | 1                        | 0                            | 4                    | 0                                                           | 2                                | 4                | 5                | 76        | 7    |
|          | 75 de ani și peste           | 44  | 7                | 7                         | 5                       | 0                        | 2                            | 5                    | 0                                                           | 5                                | 0                | 7                | 73        | 2    |
| Sex      | Masculin                     | 645 | 15               | 9                         | 9                       | 7                        | 4                            | 4                    | 4                                                           | 3                                | 4                | 5                | 55        | 5    |
|          | Feminin                      | 853 | 15               | 8                         | 7                       | 8                        | 4                            | 4                    | 1                                                           | 3                                | 3                | 5                | 58        | 5    |
| Ocupația | Conducători                  | 20  | 35               | 20                        | 0                       | 0                        | 5                            | 10                   | 5                                                           | 0                                | 0                | 10               | 25        | 15   |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 178 | 29               | 17                        | 12                      | 6                        | 8                            | 4                    | 10                                                          | 3                                | 5                | 4                | 34        | 10   |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 111 | 17               | 11                        | 11                      | 8                        | 5                            | 3                    | 4                                                           | 5                                | 6                | 6                | 50        | 2    |
|          | Funcționar administrativ     | 42  | 19               | 10                        | 12                      | 12                       | 5                            | 12                   | 5                                                           | 2                                | 2                | 0                | 38        | 17   |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 97  | 16               | 5                         | 6                       | 7                        | 7                            | 5                    | 1                                                           | 7                                | 2                | 2                | 59        | 6    |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 34  | 3                | 3                         | 6                       | 3                        | 0                            | 3                    | 0                                                           | 9                                | 3                | 3                | 74        | 0    |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 56  | 18               | 14                        | 14                      | 18                       | 13                           | 9                    | 2                                                           | 2                                | 4                | 0                | 46        | 0    |

|                           |                          | N   | Economie de timp | Acces liber la informație | Acces rapid, rapiditate | Comod, simplu, calitativ | Evitarea rindurilor, cozilor | Acces de la distanță | Corupție redusă, control mai strict a celor de la conducere | Dezvolarea statului, modernizare | Economie de bani | Nu sunt avantaje | Nu cunosc | Alta |
|---------------------------|--------------------------|-----|------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|------------------|-----------|------|
|                           | Operat., aparat., mașin. | 22  | 9                | 0                         | 5                       | 18                       | 5                            | 18                   | 0                                                           | 0                                | 5                | 5                | 55        | 0    |
|                           | Muncitor necalificat     | 66  | 11               | 3                         | 6                       | 3                        | 5                            | 2                    | 2                                                           | 0                                | 3                | 8                | 73        | 2    |
|                           | Elev/ Student            | 214 | 19               | 17                        | 14                      | 13                       | 5                            | 7                    | 4                                                           | 3                                | 4                | 1                | 44        | 7    |
|                           | Persoane întreținute     | 5   | 0                | 20                        | 20                      | 20                       | 0                            | 0                    | 0                                                           | 0                                | 0                | 0                | 60        | 0    |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru | 144 | 10               | 4                         | 5                       | 3                        | 5                            | 3                    | 1                                                           | 0                                | 3                | 8                | 64        | 5    |
|                           | Casnică                  | 200 | 14               | 5                         | 8                       | 11                       | 3                            | 4                    | 1                                                           | 3                                | 4                | 4                | 63        | 2    |
|                           | Pensionari               | 279 | 8                | 3                         | 1                       | 2                        | 0                            | 2                    | 0                                                           | 3                                | 2                | 8                | 73        | 4    |
|                           | Alta                     | 10  | 10               | 0                         | 0                       | 0                        | 0                            | 0                    | 0                                                           | 0                                | 0                | 0                | 90        | 0    |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL             | 262 | 7                | 5                         | 2                       | 2                        | 1                            | 0                    | 2                                                           | 2                                | 1                | 6                | 76        | 4    |
|                           | 1001-2000 MDL            | 306 | 8                | 4                         | 2                       | 3                        | 2                            | 3                    | 1                                                           | 3                                | 2                | 5                | 74        | 4    |
|                           | 2001-3000 MDL            | 249 | 20               | 9                         | 11                      | 8                        | 6                            | 4                    | 4                                                           | 2                                | 5                | 5                | 51        | 4    |
|                           | 3001-4000 MDL            | 175 | 19               | 10                        | 15                      | 11                       | 8                            | 10                   | 2                                                           | 3                                | 7                | 6                | 40        | 7    |
|                           | 4001-5000 MDL            | 87  | 29               | 18                        | 17                      | 15                       | 7                            | 10                   | 8                                                           | 7                                | 8                | 1                | 25        | 10   |
|                           | 5001-6000 MDL            | 54  | 26               | 17                        | 13                      | 22                       | 4                            | 2                    | 6                                                           | 6                                | 6                | 4                | 26        | 11   |
|                           | Peste 6000 MDL           | 65  | 37               | 18                        | 12                      | 23                       | 8                            | 9                    | 3                                                           | 6                                | 5                | 6                | 14        | 8    |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii    | 24  | 0                | 0                         | 0                       | 0                        | 4                            | 0                    | 0                                                           | 0                                | 0                | 4                | 92        | 0    |
|                           | Gimnaziu, medii incom.   | 256 | 5                | 2                         | 1                       | 1                        | 1                            | 1                    | 0                                                           | 0                                | 2                | 4                | 85        | 1    |

|         |                        | N    | Economie de timp | Acces liber la informație | Acces rapid, rapiditate | Comod, simplu, calitativ | Evitarea rindurilor, cozilor | Acces de la distanță | Corupție redusă, control mai strict a celor de la conducere | Dezvolarea statului, modernizare | Economie de bani | Nu sunt avantaje | Nu cunosc | Alta |
|---------|------------------------|------|------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|------------------|-----------|------|
|         | Liceal, medii generale | 214  | 14               | 7                         | 7                       | 6                        | 2                            | 4                    | 1                                                           | 2                                | 5                | 5                | 62        | 2    |
|         | Secundar profesional   | 121  | 12               | 7                         | 4                       | 4                        | 4                            | 7                    | 1                                                           | 2                                | 2                | 11               | 62        | 3    |
|         | Mediu de specialitate  | 315  | 14               | 8                         | 9                       | 10                       | 4                            | 4                    | 1                                                           | 3                                | 3                | 3                | 58        | 3    |
|         | Superior               | 536  | 24               | 13                        | 12                      | 11                       | 7                            | 6                    | 6                                                           | 5                                | 5                | 5                | 36        | 10   |
| Mediul  | Rural                  | 744  | 10               | 5                         | 3                       | 4                        | 2                            | 3                    | 2                                                           | 2                                | 3                | 5                | 71        | 2    |
|         | Urban                  | 329  | 14               | 11                        | 10                      | 8                        | 6                            | 8                    | 2                                                           | 3                                | 2                | 4                | 53        | 7    |
|         | Chișinău               | 425  | 26               | 13                        | 13                      | 13                       | 7                            | 5                    | 4                                                           | 5                                | 6                | 6                | 33        | 8    |
| Regiune | Nord                   | 381  | 11               | 8                         | 7                       | 3                        | 4                            | 3                    | 0                                                           | 2                                | 2                | 4                | 68        | 4    |
|         | Centru                 | 812  | 20               | 11                        | 10                      | 10                       | 5                            | 5                    | 4                                                           | 4                                | 5                | 6                | 44        | 6    |
|         | Sud                    | 305  | 9                | 4                         | 4                       | 6                        | 2                            | 4                    | 2                                                           | 1                                | 2                | 4                | 75        | 3    |
| Limba   | Moldovenească/Română   | 1157 | 15               | 8                         | 6                       | 6                        | 4                            | 4                    | 3                                                           | 3                                | 3                | 5                | 59        | 5    |
|         | Rusă                   | 298  | 14               | 10                        | 13                      | 12                       | 7                            | 7                    | 2                                                           | 4                                | 6                | 6                | 45        | 7    |
|         | Alta                   | 43   | 23               | 2                         | 7                       | 7                        | 0                            | 5                    | 0                                                           | 2                                | 12               | 0                | 60        | 2    |

**Anexa 26. Perceperea avantajelor/beneficiilor modului online de prestare a serviciilor publice, profil socio-demografic, %**

|          |                              | N    | Economie de bani | Dezvoltarea statului, modernizare | Corupție redusă, control mai strict a celor de la conducere | Evitarea rindurilor, cozilor | Acces de la distanță | Comod, simplu, calitativ | Acces rapid, rapiditate | Acces liber la informație | Economie de timp | Nu sunt avantaje | Nu cunosc | Alta |
|----------|------------------------------|------|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------|------------------|-----------|------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 709  | 4                | 1                                 | 1                                                           | 4                            | 3                    | 7                        | 6                       | 5                         | 12               | 5                | 66        | 2    |
|          | 26-35 ani                    | 515  | 3                | 1                                 | 2                                                           | 2                            | 3                    | 7                        | 7                       | 5                         | 11               | 5                | 67        | 3    |
|          | 36-45 ani                    | 469  | 2                | 1                                 | 2                                                           | 2                            | 3                    | 4                        | 4                       | 3                         | 9                | 4                | 75        | 2    |
|          | 46-55 ani                    | 455  | 3                | 1                                 | 1                                                           | 1                            | 2                    | 2                        | 4                       | 2                         | 6                | 9                | 74        | 2    |
|          | 56-65 ani                    | 469  | 1                | 1                                 | 1                                                           | 2                            | 1                    | 3                        | 4                       | 2                         | 5                | 7                | 79        | 1    |
|          | 66-74 ani                    | 267  | 1                | 0                                 | 0                                                           | 0                            | 2                    | 3                        | 2                       | 3                         | 2                | 6                | 83        | 0    |
|          | 75 de ani și peste           | 116  | 3                | 0                                 | 2                                                           | 1                            | 1                    | 1                        | 3                       | 1                         | 3                | 9                | 85        | 0    |
| Sex      | Masculin                     | 1278 | 3                | 1                                 | 2                                                           | 2                            | 3                    | 5                        | 5                       | 3                         | 8                | 6                | 72        | 2    |
|          | Feminin                      | 1722 | 3                | 1                                 | 1                                                           | 2                            | 2                    | 4                        | 4                       | 4                         | 8                | 6                | 74        | 1    |
| Ocupația | Conducători                  | 27   | 7                | 0                                 | 4                                                           | 7                            | 0                    | 4                        | 15                      | 4                         | 15               | 0                | 67        | 0    |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 3                | 1                                 | 6                                                           | 5                            | 3                    | 8                        | 9                       | 7                         | 16               | 3                | 56        | 5    |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 5                | 1                                 | 1                                                           | 1                            | 4                    | 2                        | 4                       | 5                         | 12               | 8                | 67        | 3    |
|          | Funcționar administrativ     | 65   | 8                | 0                                 | 6                                                           | 2                            | 6                    | 11                       | 6                       | 9                         | 17               | 2                | 62        | 0    |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 2                | 1                                 | 1                                                           | 4                            | 1                    | 4                        | 5                       | 4                         | 10               | 9                | 69        | 2    |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 4                | 1                                 | 0                                                           | 1                            | 0                    | 5                        | 4                       | 1                         | 7                | 12               | 71        | 0    |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 4                | 0                                 | 0                                                           | 1                            | 10                   | 7                        | 7                       | 9                         | 10               | 3                | 61        | 2    |
|          | Operat., aparat., mașin.     | 53   | 4                | 6                                 | 0                                                           | 6                            | 4                    | 9                        | 2                       | 8                         | 6                | 8                | 66        | 4    |

|                           |                          | N   | Economie de bani | Dezvoltarea statului, modernizare | Corupție redusă, control mai strict a celor de la conducere | Evitarea rindurilor, cozilor | Acces de la distanță | Comod, simplu, calitativ | Acces rapid, rapiditate | Acces liber la informație | Economie de timp | Nu sunt avantaje | Nu cunosc | Alta |
|---------------------------|--------------------------|-----|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------|------------------|-----------|------|
|                           | Muncitor necalificat     | 180 | 2                | 0                                 | 2                                                           | 1                            | 1                    | 3                        | 1                       | 2                         | 6                | 4                | 83        | 1    |
|                           | Elev/ Student            | 358 | 4                | 1                                 | 1                                                           | 4                            | 4                    | 8                        | 8                       | 6                         | 13               | 4                | 62        | 3    |
|                           | Persoane întreținute     | 9   | 0                | 11                                | 0                                                           | 0                            | 22                   | 22                       | 11                      | 0                         | 0                | 11               | 56        | 11   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru | 315 | 2                | 0                                 | 1                                                           | 1                            | 1                    | 2                        | 3                       | 0                         | 5                | 5                | 84        | 1    |
|                           | Casnică                  | 385 | 2                | 0                                 | 1                                                           | 1                            | 2                    | 4                        | 5                       | 3                         | 6                | 6                | 75        | 1    |
|                           | Pensionari               | 674 | 1                | 1                                 | 1                                                           | 1                            | 2                    | 2                        | 2                       | 2                         | 2                | 7                | 83        | 1    |
|                           | Alta                     | 16  | 0                | 0                                 | 0                                                           | 0                            | 0                    | 13                       | 6                       | 0                         | 0                | 0                | 88        | 0    |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL             | 678 | 1                | 0                                 | 0                                                           | 1                            | 1                    | 1                        | 2                       | 2                         | 3                | 7                | 85        | 0    |
|                           | 1001-2000 MDL            | 650 | 2                | 1                                 | 1                                                           | 1                            | 2                    | 2                        | 3                       | 3                         | 5                | 4                | 81        | 1    |
|                           | 2001-3000 MDL            | 470 | 4                | 1                                 | 1                                                           | 3                            | 4                    | 5                        | 5                       | 4                         | 10               | 8                | 67        | 1    |
|                           | 3001-4000 MDL            | 294 | 2                | 1                                 | 2                                                           | 3                            | 4                    | 7                        | 7                       | 5                         | 12               | 8                | 59        | 4    |
|                           | 4001-5000 MDL            | 159 | 8                | 3                                 | 4                                                           | 4                            | 3                    | 15                       | 13                      | 11                        | 17               | 4                | 47        | 6    |
|                           | 5001-6000 MDL            | 87  | 5                | 1                                 | 3                                                           | 3                            | 3                    | 9                        | 11                      | 8                         | 16               | 7                | 57        | 2    |
|                           | Peste 6000 MDL           | 98  | 7                | 1                                 | 3                                                           | 8                            | 8                    | 13                       | 13                      | 9                         | 27               | 2                | 37        | 5    |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii    | 73  | 0                | 0                                 | 0                                                           | 0                            | 0                    | 1                        | 0                       | 0                         | 0                | 8                | 90        | 0    |
|                           | Gimnaziu, medii incom.   | 551 | 1                | 0                                 | 0                                                           | 0                            | 1                    | 1                        | 1                       | 1                         | 2                | 7                | 86        | 1    |
|                           | Liceal, medii generale   | 475 | 3                | 1                                 | 1                                                           | 3                            | 3                    | 4                        | 5                       | 4                         | 6                | 6                | 74        | 1    |
|                           | Secundar profesional     | 320 | 4                | 1                                 | 2                                                           | 2                            | 2                    | 3                        | 3                       | 2                         | 6                | 6                | 78        | 2    |
|                           | Mediu de specialitate    | 672 | 2                | 0                                 | 1                                                           | 2                            | 3                    | 4                        | 4                       | 3                         | 8                | 6                | 74        | 2    |
|                           | Superior                 | 830 | 3                | 1                                 | 3                                                           | 4                            | 3                    | 8                        | 9                       | 7                         | 15               | 4                | 59        | 3    |

|         |                      | N    | Economie de bani | Dezvoltarea statului, modernizare | Corupție redusă, control mai strict a celor de la conducere | Evitarea rindurilor, cozilor | Acces de la distanță | Comod, simplu, calitativ | Acces rapid, rapiditate | Acces liber la informație | Economie de timp | Nu sunt avantaje | Nu cunosc | Alta |
|---------|----------------------|------|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------|------------------|-----------|------|
| Mediul  | Rural                | 1646 | 2                | 0                                 | 1                                                           | 1                            | 2                    | 3                        | 3                       | 2                         | 6                | 6                | 79        | 1    |
|         | Urban                | 682  | 1                | 2                                 | 1                                                           | 2                            | 2                    | 4                        | 5                       | 5                         | 5                | 6                | 73        | 2    |
|         | Chișinău             | 672  | 5                | 1                                 | 2                                                           | 4                            | 5                    | 8                        | 9                       | 6                         | 14               | 6                | 58        | 3    |
| Regiune | Nord                 | 860  | 2                | 1                                 | 0                                                           | 2                            | 2                    | 3                        | 4                       | 3                         | 6                | 6                | 77        | 2    |
|         | Centru               | 1522 | 3                | 1                                 | 2                                                           | 3                            | 3                    | 6                        | 6                       | 5                         | 11               | 6                | 68        | 2    |
|         | Sud                  | 618  | 2                | 0                                 | 0                                                           | 1                            | 2                    | 4                        | 3                       | 2                         | 4                | 7                | 81        | 0    |
| Limba   | Moldovenească/Română | 2328 | 3                | 1                                 | 2                                                           | 2                            | 2                    | 4                        | 4                       | 3                         | 8                | 6                | 74        | 2    |
|         | Rusă                 | 580  | 2                | 1                                 | 1                                                           | 3                            | 3                    | 6                        | 7                       | 5                         | 7                | 7                | 69        | 3    |
|         | Alta                 | 92   | 5                | 1                                 | 1                                                           | 1                            | 1                    | 10                       | 3                       | 3                         | 5                | 9                | 72        | 1    |

**Anexa 27. Aprecierea gradului de importanță a implementării Guvernării Electronice, profil socio-demografic, %**

|          |                              | N    | Media | Are o importanță foarte mare (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu are importanță (1-2) | NȘ/FR | Total |
|----------|------------------------------|------|-------|------------------------------------|-----------------|-------------------------|-------|-------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 709  | 3.90  | 36                                 | 29              | 20                      | 15    | 100   |
|          | 26-35 ani                    | 515  | 4.13  | 37                                 | 32              | 14                      | 17    | 100   |
|          | 36-45 ani                    | 469  | 3.74  | 33                                 | 26              | 23                      | 17    | 100   |
|          | 46-55 ani                    | 455  | 3.56  | 25                                 | 27              | 23                      | 25    | 100   |
|          | 56-65 ani                    | 469  | 3.25  | 18                                 | 24              | 29                      | 29    | 100   |
|          | 66-74 ani                    | 267  | 3.11  | 15                                 | 21              | 25                      | 39    | 100   |
|          | 75 de ani și peste           | 116  | 3.00  | 16                                 | 11              | 29                      | 43    | 100   |
| Sex      | Masculin                     | 1278 | 3.77  | 31                                 | 27              | 21                      | 21    | 100   |
|          | Feminin                      | 1722 | 3.63  | 27                                 | 26              | 23                      | 24    | 100   |
| Ocupația | Conducători                  | 27   | 4.73  | 59                                 | 7               | 15                      | 19    | 100   |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 4.57  | 55                                 | 26              | 9                       | 10    | 100   |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 3.97  | 33                                 | 32              | 16                      | 18    | 100   |
|          | Funcționar administrativ     | 65   | 4.33  | 49                                 | 23              | 15                      | 12    | 100   |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 3.50  | 25                                 | 29              | 25                      | 20    | 100   |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 3.23  | 22                                 | 30              | 26                      | 21    | 100   |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 4.02  | 34                                 | 32              | 18                      | 16    | 100   |

|                           |                          | N   | Media | Are o importanță foarte mare (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu are importanță (1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|--------------------------|-----|-------|------------------------------------|-----------------|-------------------------|-------|-------|
|                           | Operat., aparat., mașin. | 53  | 3.63  | 28                                 | 40              | 23                      | 9     | 100   |
|                           | Muncitor necalificat     | 180 | 3.27  | 20                                 | 23              | 29                      | 27    | 100   |
|                           | Elev/ Student            | 358 | 3.94  | 37                                 | 28              | 20                      | 14    | 100   |
|                           | Persoane întreținute     | 9   | 3.14  | 22                                 | 22              | 33                      | 22    | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru | 315 | 3.56  | 23                                 | 31              | 23                      | 23    | 100   |
|                           | Casnică                  | 385 | 3.64  | 29                                 | 26              | 22                      | 23    | 100   |
|                           | Pensionari               | 674 | 3.09  | 15                                 | 22              | 28                      | 36    | 100   |
|                           | Alta                     | 16  | 4.08  | 31                                 | 38              | 6                       | 25    | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL             | 678 | 3.00  | 17                                 | 21              | 35                      | 27    | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL            | 650 | 3.26  | 18                                 | 28              | 27                      | 27    | 100   |
|                           | 2001-3000 MDL            | 470 | 3.90  | 33                                 | 33              | 17                      | 17    | 100   |
|                           | 3001-4000 MDL            | 294 | 4.28  | 46                                 | 27              | 13                      | 15    | 100   |
|                           | 4001-5000 MDL            | 159 | 4.45  | 52                                 | 23              | 12                      | 14    | 100   |
|                           | 5001-6000 MDL            | 87  | 4.53  | 48                                 | 29              | 9                       | 14    | 100   |
|                           | Peste 6000 MDL           | 98  | 4.51  | 51                                 | 32              | 8                       | 9     | 100   |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii    | 73  | 2.26  | 5                                  | 8               | 33                      | 53    | 100   |
|                           | Gimnaziu, medii incom.   | 551 | 3.01  | 13                                 | 23              | 28                      | 36    | 100   |
|                           | Liceal, medii generale   | 475 | 3.55  | 28                                 | 26              | 27                      | 19    | 100   |

|         |                       | N    | Media | Are o importanță foarte mare (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu are importanță (1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------|-----------------------|------|-------|------------------------------------|-----------------|-------------------------|-------|-------|
|         | Secundar profesional  | 320  | 3.37  | 23                                 | 26              | 27                      | 24    | 100   |
|         | Mediu de specialitate | 672  | 3.73  | 29                                 | 28              | 21                      | 21    | 100   |
|         | Superior              | 830  | 4.27  | 44                                 | 31              | 12                      | 12    | 100   |
| Mediul  | Rural                 | 1646 | 3.35  | 21                                 | 25              | 27                      | 27    | 100   |
|         | Urban                 | 682  | 3.93  | 34                                 | 29              | 18                      | 18    | 100   |
|         | Chișinău              | 672  | 4.16  | 41                                 | 29              | 14                      | 16    | 100   |
| Regiune | Nord                  | 860  | 3.81  | 30                                 | 27              | 19                      | 24    | 100   |
|         | Centru                | 1522 | 3.87  | 33                                 | 26              | 20                      | 21    | 100   |
|         | Sud                   | 618  | 3.06  | 15                                 | 28              | 32                      | 25    | 100   |
| Limba   | Moldovenească/Română  | 2328 | 3.64  | 27                                 | 27              | 23                      | 22    | 100   |
|         | Rusă                  | 580  | 3.92  | 35                                 | 26              | 19                      | 20    | 100   |
|         | Alta                  | 92   | 3.37  | 18                                 | 22              | 18                      | 41    | 100   |

**Anexa 28. Nivelul de susținere a implementării Guvernării Electronice, profil socio-demografic, %**

|          |                              | N    | Media | Susțin în deplină măsură (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu susțin (1-2) | NȘ/FR | Total |
|----------|------------------------------|------|-------|--------------------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 709  | 4.04  | 38                             | 30              | 17              | 15    | 100   |
|          | 26-35 ani                    | 515  | 4.14  | 38                             | 30              | 15              | 17    | 100   |
|          | 36-45 ani                    | 469  | 3.83  | 35                             | 27              | 21              | 17    | 100   |
|          | 46-55 ani                    | 455  | 3.59  | 27                             | 23              | 25              | 25    | 100   |
|          | 56-65 ani                    | 469  | 3.31  | 20                             | 27              | 26              | 27    | 100   |
|          | 66-74 ani                    | 267  | 3.24  | 18                             | 21              | 23              | 39    | 100   |
|          | 75 de ani și peste           | 116  | 3.27  | 19                             | 19              | 23              | 39    | 100   |
| Sex      | Masculin                     | 1278 | 3.82  | 32                             | 27              | 20              | 22    | 100   |
|          | Feminin                      | 1722 | 3.73  | 30                             | 27              | 21              | 23    | 100   |
| Ocupația | Conducători                  | 27   | 4.70  | 59                             | 11              | 15              | 15    | 100   |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 4.66  | 55                             | 26              | 8               | 10    | 100   |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 4.12  | 37                             | 31              | 14              | 19    | 100   |
|          | Funcționar administrativ     | 65   | 4.27  | 46                             | 25              | 15              | 14    | 100   |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 3.61  | 29                             | 28              | 24              | 19    | 100   |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 3.42  | 21                             | 33              | 21              | 25    | 100   |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 4.16  | 41                             | 28              | 15              | 17    | 100   |

|                           |                          | N   | Media | Susțin în deplină măsură (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu susțin (1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|--------------------------|-----|-------|--------------------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|
|                           | Operat., aparat., mașin. | 53  | 3.64  | 25                             | 40              | 25              | 11    | 100   |
|                           | Muncitor necalificat     | 180 | 3.32  | 19                             | 27              | 26              | 28    | 100   |
|                           | Elev/ Student            | 358 | 4.14  | 41                             | 30              | 15              | 14    | 100   |
|                           | Persoane întreținute     | 9   | 3.33  | 22                             | 22              | 22              | 33    | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru | 315 | 3.46  | 23                             | 30              | 25              | 22    | 100   |
|                           | Casnică                  | 385 | 3.69  | 31                             | 24              | 22              | 22    | 100   |
|                           | Pensionari               | 674 | 3.22  | 18                             | 22              | 26              | 34    | 100   |
|                           | Alta                     | 16  | 3.67  | 25                             | 38              | 13              | 25    | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL             | 678 | 3.10  | 19                             | 23              | 32              | 26    | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL            | 650 | 3.34  | 20                             | 28              | 25              | 27    | 100   |
|                           | 2001-3000 MDL            | 470 | 4.03  | 36                             | 30              | 15              | 19    | 100   |
|                           | 3001-4000 MDL            | 294 | 4.30  | 43                             | 32              | 12              | 14    | 100   |
|                           | 4001-5000 MDL            | 159 | 4.60  | 52                             | 26              | 8               | 13    | 100   |
|                           | 5001-6000 MDL            | 87  | 4.78  | 55                             | 25              | 8               | 11    | 100   |
|                           | Peste 6000 MDL           | 98  | 4.90  | 62                             | 21              | 6               | 10    | 100   |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii    | 73  | 2.83  | 8                              | 19              | 21              | 52    | 100   |
|                           | Gimnaziu, medii incom.   | 551 | 3.02  | 13                             | 27              | 26              | 34    | 100   |
|                           | Liceal, medii generale   | 475 | 3.63  | 29                             | 27              | 25              | 19    | 100   |

|         |                       | N    | Media | Susțin în deplină măsură (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu susțin (1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------|-----------------------|------|-------|--------------------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|
|         | Secundar profesional  | 320  | 3.48  | 25                             | 24              | 26              | 25    | 100   |
|         | Mediu de specialitate | 672  | 3.81  | 33                             | 26              | 21              | 20    | 100   |
|         | Superior              | 830  | 4.36  | 47                             | 29              | 12              | 12    | 100   |
| Mediul  | Rural                 | 1646 | 3.47  | 24                             | 25              | 24              | 26    | 100   |
|         | Urban                 | 682  | 3.97  | 35                             | 29              | 17              | 19    | 100   |
|         | Chișinău              | 672  | 4.22  | 42                             | 28              | 14              | 15    | 100   |
| Regiune | Nord                  | 860  | 3.86  | 33                             | 24              | 20              | 23    | 100   |
|         | Centru                | 1522 | 3.96  | 36                             | 25              | 19              | 20    | 100   |
|         | Sud                   | 618  | 3.15  | 14                             | 37              | 25              | 25    | 100   |
| Limba   | Moldovenească/Română  | 2328 | 3.76  | 30                             | 27              | 21              | 22    | 100   |
|         | Rusă                  | 580  | 3.86  | 33                             | 27              | 20              | 20    | 100   |
|         | Alta                  | 92   | 3.43  | 17                             | 26              | 20              | 37    | 100   |

**Anexa 29. Dorința de utilizare a serviciilor publice în mod online, profil socio-demografic, %**

|          |                              | Cu ajutorul calculatorului |       |                          |                 |                 |       |       | Cu ajutorul telefonului mobil |       |                          |                 |                 |       |       |
|----------|------------------------------|----------------------------|-------|--------------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|-------------------------------|-------|--------------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|
|          |                              | N                          | Media | Doresc foarte mult (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu doresc (1-2) | NȘ/FR | Total | N                             | Media | Doresc foarte mult (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu doresc (1-2) | NȘ/FR | Total |
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 709                        | 4.34  | 47                       | 26              | 13              | 14    | 100   | 709                           | 3.65  | 27                       | 29              | 20              | 24    | 100   |
|          | 26-35 ani                    | 515                        | 4.32  | 43                       | 29              | 12              | 16    | 100   | 515                           | 3.53  | 23                       | 27              | 20              | 30    | 100   |
|          | 36-45 ani                    | 469                        | 3.93  | 38                       | 24              | 21              | 17    | 100   | 469                           | 3.29  | 20                       | 23              | 27              | 31    | 100   |
|          | 46-55 ani                    | 455                        | 3.55  | 27                       | 23              | 23              | 27    | 100   | 455                           | 2.77  | 11                       | 19              | 29              | 42    | 100   |
|          | 56-65 ani                    | 469                        | 3.04  | 17                       | 23              | 29              | 31    | 100   | 469                           | 2.63  | 9                        | 17              | 30              | 44    | 100   |
|          | 66-74 ani                    | 267                        | 2.86  | 12                       | 20              | 28              | 40    | 100   | 267                           | 2.44  | 4                        | 15              | 25              | 55    | 100   |
|          | 75 de ani și peste           | 116                        | 2.75  | 13                       | 15              | 32              | 41    | 100   | 116                           | 2.29  | 7                        | 13              | 34              | 46    | 100   |
| Sex      | Masculin                     | 1278                       | 3.86  | 34                       | 25              | 20              | 21    | 100   | 1278                          | 3.21  | 18                       | 24              | 25              | 33    | 100   |
|          | Feminin                      | 1722                       | 3.79  | 32                       | 24              | 21              | 24    | 100   | 1722                          | 3.17  | 16                       | 22              | 25              | 37    | 100   |
| Ocupația | Conducători                  | 27                         | 5.24  | 59                       | 19              | 0               | 22    | 100   | 27                            | 4.31  | 30                       | 22              | 7               | 41    | 100   |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273                        | 4.71  | 59                       | 21              | 10              | 10    | 100   | 273                           | 3.92  | 32                       | 22              | 19              | 27    | 100   |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 221                        | 4.11  | 37                       | 27              | 15              | 21    | 100   | 221                           | 3.39  | 21                       | 22              | 23              | 33    | 100   |
|          | Funcționar administrativ     | 65                         | 4.35  | 54                       | 20              | 14              | 12    | 100   | 65                            | 3.55  | 25                       | 23              | 17              | 35    | 100   |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 210                        | 3.77  | 32                       | 22              | 25              | 20    | 100   | 210                           | 3.00  | 14                       | 25              | 29              | 32    | 100   |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 76                         | 3.66  | 24                       | 37              | 13              | 26    | 100   | 76                            | 3.06  | 11                       | 29              | 24              | 37    | 100   |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 96                         | 3.92  | 41                       | 27              | 23              | 9     | 100   | 96                            | 3.39  | 25                       | 26              | 26              | 23    | 100   |
|          | Operat., aparat., mașin.     | 53                         | 4.02  | 32                       | 42              | 13              | 13    | 100   | 53                            | 3.08  | 15                       | 28              | 32              | 25    | 100   |
|          | Muncitor necalificat         | 180                        | 3.13  | 20                       | 24              | 36              | 19    | 100   | 180                           | 2.51  | 9                        | 23              | 39              | 29    | 100   |
|          | Elev/ Student                | 358                        | 4.54  | 53                       | 24              | 10              | 13    | 100   | 358                           | 3.72  | 27                       | 32              | 18              | 23    | 100   |

|                           |                          | Cu ajutorul calculatorului |       |                          |                 |                 |        |       | Cu ajutorul telefonului mobil |       |                          |                 |                 |        |       |
|---------------------------|--------------------------|----------------------------|-------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------|-------|-------------------------------|-------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------|-------|
|                           |                          | N                          | Media | Doresc foarte mult (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu doresc (1-2) | N\$/FR | Total | N                             | Media | Doresc foarte mult (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu doresc (1-2) | N\$/FR | Total |
|                           | Persoane întreținute     | 9                          | 3.71  | 33                       | 33              | 11              | 22     | 100   | 9                             | 2.88  | 11                       | 44              | 33              | 11     | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru | 315                        | 3.53  | 27                       | 26              | 25              | 22     | 100   | 315                           | 3.18  | 17                       | 24              | 27              | 32     | 100   |
|                           | Casnică                  | 385                        | 3.91  | 35                       | 25              | 17              | 24     | 100   | 385                           | 3.22  | 16                       | 21              | 23              | 40     | 100   |
|                           | Pensionari               | 674                        | 2.85  | 12                       | 21              | 29              | 38     | 100   | 674                           | 2.44  | 6                        | 15              | 29              | 50     | 100   |
|                           | Alta                     | 16                         | 4.10  | 25                       | 31              | 6               | 38     | 100   | 16                            | 4.20  | 25                       | 31              | 6               | 38     | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL             | 678                        | 2.90  | 15                       | 21              | 34              | 30     | 100   | 678                           | 2.64  | 10                       | 15              | 34              | 41     | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL            | 650                        | 3.19  | 19                       | 24              | 30              | 28     | 100   | 650                           | 2.68  | 9                        | 22              | 31              | 38     | 100   |
|                           | 2001-3000 MDL            | 470                        | 4.09  | 36                       | 30              | 14              | 19     | 100   | 470                           | 3.40  | 19                       | 30              | 21              | 31     | 100   |
|                           | 3001-4000 MDL            | 294                        | 4.42  | 52                       | 24              | 11              | 13     | 100   | 294                           | 3.75  | 27                       | 29              | 17              | 27     | 100   |
|                           | 4001-5000 MDL            | 159                        | 4.88  | 66                       | 15              | 8               | 11     | 100   | 159                           | 3.95  | 33                       | 21              | 16              | 29     | 100   |
|                           | 5001-6000 MDL            | 87                         | 4.95  | 67                       | 18              | 3               | 11     | 100   | 87                            | 4.25  | 38                       | 20              | 11              | 31     | 100   |
|                           | Peste 6000 MDL           | 98                         | 4.83  | 58                       | 33              | 3               | 6      | 100   | 98                            | 3.75  | 24                       | 34              | 15              | 27     | 100   |
|                           |                          |                            |       |                          |                 |                 |        |       |                               |       |                          |                 |                 |        |       |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii    | 73                         | 1.90  | 4                        | 11              | 41              | 44     | 100   | 73                            | 1.74  | 3                        | 8               | 41              | 48     | 100   |
|                           | Gimnaziu, medii incom.   | 551                        | 2.98  | 14                       | 21              | 32              | 33     | 100   | 551                           | 2.71  | 10                       | 21              | 31              | 38     | 100   |
|                           | Liceal, medii generale   | 475                        | 3.81  | 31                       | 26              | 19              | 24     | 100   | 475                           | 3.18  | 17                       | 24              | 25              | 35     | 100   |
|                           | Secundar profesional     | 320                        | 3.47  | 28                       | 23              | 27              | 23     | 100   | 320                           | 2.91  | 13                       | 19              | 32              | 36     | 100   |
|                           | Mediu de specialitate    | 672                        | 3.89  | 34                       | 25              | 18              | 23     | 100   | 672                           | 3.24  | 18                       | 22              | 25              | 35     | 100   |
|                           | Superior                 | 830                        | 4.48  | 51                       | 27              | 10              | 12     | 100   | 830                           | 3.67  | 24                       | 26              | 18              | 32     | 100   |
| Mediul                    | Rural                    | 1646                       | 3.49  | 25                       | 22              | 25              | 28     | 100   | 1646                          | 3.02  | 14                       | 21              | 27              | 37     | 100   |
|                           | Urban                    | 682                        | 4.12  | 40                       | 26              | 15              | 19     | 100   | 682                           | 3.40  | 22                       | 23              | 23              | 32     | 100   |

|         |                      | Cu ajutorul calculatorului |       |                          |                 |                 |        |       | Cu ajutorul telefonului mobil |       |                          |                 |                 |        |       |
|---------|----------------------|----------------------------|-------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------|-------|-------------------------------|-------|--------------------------|-----------------|-----------------|--------|-------|
|         |                      | N                          | Media | Doresc foarte mult (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu doresc (1-2) | N\$/FR | Total | N                             | Media | Doresc foarte mult (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu doresc (1-2) | N\$/FR | Total |
|         | Chişinău             | 672                        | 4.23  | 45                       | 28              | 14              | 13     | 100   | 672                           | 3.36  | 18                       | 25              | 22              | 35     | 100   |
| Regiune | Nord                 | 860                        | 3.92  | 34                       | 23              | 19              | 25     | 100   | 860                           | 3.21  | 20                       | 20              | 27              | 34     | 100   |
|         | Centru               | 1522                       | 4.07  | 39                       | 24              | 16              | 21     | 100   | 1522                          | 3.34  | 18                       | 23              | 22              | 37     | 100   |
|         | Sud                  | 618                        | 3.04  | 16                       | 26              | 33              | 25     | 100   | 618                           | 2.80  | 11                       | 26              | 30              | 33     | 100   |
|         |                      |                            |       |                          |                 |                 |        |       |                               |       |                          |                 |                 |        |       |
| Limba   | Moldovenească/Română | 2328                       | 3.83  | 32                       | 24              | 20              | 23     | 100   | 2328                          | 3.24  | 18                       | 23              | 24              | 35     | 100   |
|         | Rusă                 | 580                        | 3.92  | 36                       | 26              | 18              | 20     | 100   | 580                           | 3.10  | 15                       | 22              | 26              | 37     | 100   |
|         | Alta                 | 92                         | 2.82  | 16                       | 16              | 34              | 34     | 100   | 92                            | 2.45  | 10                       | 16              | 37              | 37     | 100   |

**Anexa 30. Nivelul de încredere a respondenților în faptul că calitatea serviciilor publice prestate în regim online va corespunde așteptărilor, profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N    | Media | Cred în totalitate (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nu cred (1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|------------------------------|------|-------|--------------------------|-----------------|---------------|-------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 709  | 3.97  | 36                       | 33              | 15            | 16    | 100   |
|                           | 26-35 ani                    | 515  | 3.91  | 34                       | 35              | 15            | 16    | 100   |
|                           | 36-45 ani                    | 469  | 3.59  | 29                       | 29              | 24            | 18    | 100   |
|                           | 46-55 ani                    | 455  | 3.34  | 19                       | 27              | 23            | 31    | 100   |
|                           | 56-65 ani                    | 469  | 3.25  | 18                       | 26              | 24            | 32    | 100   |
|                           | 66-74 ani                    | 267  | 3.14  | 15                       | 20              | 25            | 40    | 100   |
|                           | 75 de ani și peste           | 116  | 3.02  | 17                       | 14              | 26            | 43    | 100   |
| Sex                       | Masculin                     | 1278 | 3.64  | 27                       | 29              | 20            | 23    | 100   |
|                           | Feminin                      | 1722 | 3.61  | 26                       | 29              | 20            | 25    | 100   |
| Ocupația                  | Conducători                  | 27   | 4.08  | 41                       | 33              | 15            | 11    | 100   |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 4.13  | 40                       | 36              | 12            | 12    | 100   |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 3.85  | 33                       | 26              | 18            | 23    | 100   |
|                           | Funcționar administrativ     | 65   | 4.03  | 45                       | 25              | 20            | 11    | 100   |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 3.50  | 23                       | 33              | 22            | 21    | 100   |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 3.57  | 25                       | 22              | 20            | 33    | 100   |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 3.75  | 32                       | 32              | 22            | 14    | 100   |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 53   | 3.76  | 32                       | 34              | 19            | 15    | 100   |
|                           | Muncitor necalificat         | 180  | 3.23  | 17                       | 31              | 25            | 27    | 100   |
|                           | Elev/ Student                | 358  | 4.12  | 39                       | 34              | 12            | 15    | 100   |
|                           | Persoane întreținute         | 9    | 4.57  | 56                       | 11              | 11            | 22    | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 315  | 3.40  | 23                       | 28              | 26            | 22    | 100   |
|                           | Casnică                      | 385  | 3.45  | 22                       | 32              | 22            | 25    | 100   |
|                           | Pensionari                   | 674  | 3.15  | 16                       | 22              | 24            | 38    | 100   |
|                           | Alta                         | 16   | 4.08  | 38                       | 31              | 6             | 25    | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 678  | 3.08  | 16                       | 25              | 28            | 32    | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL                | 650  | 3.20  | 17                       | 29              | 26            | 28    | 100   |

|                   |                        | N    | Media | Cred în<br>totalitate (5-6) | Nici-nici<br>(3-4) | Nu cred<br>(1-2) | NȘ/FR | Total |
|-------------------|------------------------|------|-------|-----------------------------|--------------------|------------------|-------|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 470  | 3.87  | 33                          | 31                 | 17               | 19    | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 4.00  | 38                          | 31                 | 16               | 15    | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 4.25  | 47                          | 28                 | 13               | 13    | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 4.08  | 41                          | 37                 | 10               | 11    | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 4.12  | 44                          | 35                 | 13               | 8     | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 2.38  | 5                           | 12                 | 29               | 53    | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 3.13  | 15                          | 25                 | 25               | 35    | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 3.52  | 24                          | 32                 | 20               | 24    | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 3.29  | 23                          | 24                 | 27               | 26    | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 3.69  | 27                          | 30                 | 19               | 25    | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 4.06  | 40                          | 33                 | 14               | 13    | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 3.39  | 22                          | 25                 | 23               | 29    | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 3.90  | 33                          | 32                 | 16               | 19    | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 3.82  | 32                          | 35                 | 17               | 16    | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 3.68  | 28                          | 26                 | 20               | 26    | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 3.70  | 29                          | 30                 | 19               | 22    | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 3.31  | 19                          | 30                 | 23               | 28    | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 3.62  | 27                          | 30                 | 20               | 24    | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 3.65  | 28                          | 28                 | 21               | 23    | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 3.15  | 11                          | 24                 | 17               | 48    | 100   |

**Anexa 31. Predispunerea de a recomanda utilizarea modului online de prestare a serviciilor publice, profil socio-demografic, %**

|          |                              | N    | Media | Aș<br>recomanda<br>cu<br>certitudine<br>(5-6) | Nici-<br>nici<br>(3-4) | Nu aș<br>recomanda<br>(1-2) | NȘ/FR | Total |
|----------|------------------------------|------|-------|-----------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|-------|-------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 709  | 4.00  | 35                                            | 34                     | 16                          | 16    | 100   |
|          | 26-35 ani                    | 515  | 3.97  | 37                                            | 30                     | 17                          | 16    | 100   |
|          | 36-45 ani                    | 469  | 3.65  | 30                                            | 28                     | 23                          | 19    | 100   |
|          | 46-55 ani                    | 455  | 3.25  | 18                                            | 27                     | 27                          | 28    | 100   |
|          | 56-65 ani                    | 469  | 3.14  | 16                                            | 26                     | 26                          | 32    | 100   |
|          | 66-74 ani                    | 267  | 2.99  | 12                                            | 20                     | 25                          | 43    | 100   |
|          | 75 de ani și peste           | 116  | 2.97  | 16                                            | 20                     | 26                          | 38    | 100   |
| Sex      | Masculin                     | 1278 | 3.65  | 27                                            | 29                     | 21                          | 23    | 100   |
|          | Feminin                      | 1722 | 3.57  | 26                                            | 28                     | 22                          | 25    | 100   |
| Ocupația | Conducători                  | 27   | 4.48  | 52                                            | 22                     | 11                          | 15    | 100   |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 4.26  | 48                                            | 28                     | 12                          | 12    | 100   |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 3.90  | 35                                            | 23                     | 21                          | 21    | 100   |
|          | Funcționar administrativ     | 65   | 3.96  | 37                                            | 28                     | 23                          | 12    | 100   |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 3.47  | 23                                            | 30                     | 26                          | 20    | 100   |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 3.25  | 14                                            | 32                     | 22                          | 32    | 100   |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 3.80  | 29                                            | 36                     | 20                          | 15    | 100   |
|          | Operat., aparat., mașin.     | 53   | 3.98  | 34                                            | 34                     | 19                          | 13    | 100   |
|          | Muncitor necalificat         | 180  | 3.13  | 17                                            | 31                     | 28                          | 24    | 100   |
|          | Elev/ Student                | 358  | 4.14  | 39                                            | 33                     | 13                          | 15    | 100   |
|          | Persoane întreținute         | 9    | 3.43  | 22                                            | 33                     | 22                          | 22    | 100   |
|          | Nu lucrez, caut de lucru     | 315  | 3.42  | 22                                            | 31                     | 23                          | 23    | 100   |
|          | Casnică                      | 385  | 3.53  | 25                                            | 28                     | 23                          | 24    | 100   |
|          | Pensionari                   | 674  | 2.97  | 13                                            | 22                     | 27                          | 37    | 100   |
|          | Alta                         | 16   | 4.42  | 31                                            | 44                     | 0                           | 25    | 100   |

|                           |                        | N    | Media | Aș<br>recomanda<br>cu<br>certitudine<br>(5-6) | Nici-<br>nici<br>(3-4) | Nu aș<br>recomanda<br>(1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|------------------------|------|-------|-----------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|-------|-------|
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL           | 678  | 3.00  | 15                                            | 24                     | 32                          | 30    | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL          | 650  | 3.16  | 16                                            | 30                     | 27                          | 28    | 100   |
|                           | 2001-3000 MDL          | 470  | 3.75  | 28                                            | 35                     | 19                          | 19    | 100   |
|                           | 3001-4000 MDL          | 294  | 3.96  | 38                                            | 28                     | 18                          | 16    | 100   |
|                           | 4001-5000 MDL          | 159  | 4.37  | 50                                            | 25                     | 13                          | 11    | 100   |
|                           | 5001-6000 MDL          | 87   | 4.48  | 51                                            | 33                     | 5                           | 11    | 100   |
|                           | Peste 6000 MDL         | 98   | 4.57  | 53                                            | 30                     | 9                           | 8     | 100   |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii  | 73   | 2.41  | 7                                             | 12                     | 27                          | 53    | 100   |
|                           | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 3.07  | 13                                            | 26                     | 25                          | 36    | 100   |
|                           | Liceal, medii generale | 475  | 3.57  | 26                                            | 28                     | 23                          | 22    | 100   |
|                           | Secundar profesional   | 320  | 3.21  | 20                                            | 26                     | 31                          | 23    | 100   |
|                           | Mediu de specialitate  | 672  | 3.65  | 27                                            | 27                     | 21                          | 25    | 100   |
|                           | Superior               | 830  | 4.09  | 40                                            | 33                     | 14                          | 13    | 100   |
| Mediul                    | Rural                  | 1646 | 3.33  | 20                                            | 26                     | 25                          | 29    | 100   |
|                           | Urban                  | 682  | 3.89  | 32                                            | 31                     | 17                          | 20    | 100   |
|                           | Chișinău               | 672  | 3.91  | 36                                            | 31                     | 18                          | 16    | 100   |
| Regiune                   | Nord                   | 860  | 3.67  | 28                                            | 24                     | 23                          | 26    | 100   |
|                           | Centru                 | 1522 | 3.72  | 30                                            | 28                     | 20                          | 22    | 100   |
|                           | Sud                    | 618  | 3.23  | 15                                            | 35                     | 24                          | 26    | 100   |
| Limba                     | Moldovenească/Română   | 2328 | 3.62  | 26                                            | 29                     | 21                          | 24    | 100   |
|                           | Rusă                   | 580  | 3.61  | 28                                            | 27                     | 24                          | 21    | 100   |
|                           | Alta                   | 92   | 3.04  | 12                                            | 21                     | 23                          | 45    | 100   |

**Anexa 32. Nivelul de încredere a cetățenilor în faptul că solicitarea serviciului public în regim online le va asigura obținerea serviciului vizate, profil socio-demografic, %**

|          |                              | N    | Media | Încredere deplină (5-6) | Nici-nici (3-4) | Lipsă de încredere (1-2) | NȘ/FR | Total |
|----------|------------------------------|------|-------|-------------------------|-----------------|--------------------------|-------|-------|
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 709  | 3.86  | 33                      | 34              | 17                       | 16    | 100   |
|          | 26-35 ani                    | 515  | 3.62  | 27                      | 36              | 22                       | 15    | 100   |
|          | 36-45 ani                    | 469  | 3.48  | 24                      | 30              | 24                       | 22    | 100   |
|          | 46-55 ani                    | 455  | 3.17  | 17                      | 26              | 28                       | 29    | 100   |
|          | 56-65 ani                    | 469  | 2.98  | 14                      | 24              | 29                       | 33    | 100   |
|          | 66-74 ani                    | 267  | 2.84  | 11                      | 18              | 28                       | 43    | 100   |
|          | 75 de ani și peste           | 116  | 2.89  | 13                      | 16              | 26                       | 45    | 100   |
| Sex      | Masculin                     | 1278 | 3.46  | 23                      | 29              | 24                       | 24    | 100   |
|          | Feminin                      | 1722 | 3.41  | 22                      | 29              | 24                       | 25    | 100   |
| Ocupația | Conducători                  | 27   | 4.17  | 37                      | 37              | 11                       | 15    | 100   |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 3.95  | 38                      | 33              | 17                       | 12    | 100   |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 3.55  | 26                      | 31              | 22                       | 22    | 100   |
|          | Funcționar administrativ     | 65   | 3.67  | 34                      | 26              | 28                       | 12    | 100   |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 3.35  | 21                      | 30              | 26                       | 23    | 100   |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 3.28  | 16                      | 26              | 24                       | 34    | 100   |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 3.54  | 26                      | 35              | 24                       | 15    | 100   |
|          | Operat., aparat., mașin.     | 53   | 3.44  | 25                      | 36              | 25                       | 15    | 100   |
|          | Muncitor necalificat         | 180  | 3.05  | 14                      | 29              | 28                       | 28    | 100   |
|          | Elev/ Student                | 358  | 3.99  | 36                      | 35              | 15                       | 13    | 100   |
|          | Persoane întreținute         | 9    | 3.88  | 33                      | 33              | 22                       | 11    | 100   |
|          | Nu lucrez, caut de lucru     | 315  | 3.32  | 22                      | 25              | 29                       | 24    | 100   |
|          | Casnică                      | 385  | 3.35  | 19                      | 34              | 24                       | 23    | 100   |
|          | Pensionari                   | 674  | 2.84  | 11                      | 20              | 29                       | 40    | 100   |
|          | Alta                         | 16   | 4.36  | 38                      | 25              | 6                        | 31    | 100   |

|                           |                        | N    | Media | Încredere deplină (5-6) | Nici-nici (3-4) | Lipsă de încredere (1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|------------------------|------|-------|-------------------------|-----------------|--------------------------|-------|-------|
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL           | 678  | 2.94  | 14                      | 23              | 31                       | 33    | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL          | 650  | 2.93  | 13                      | 28              | 31                       | 28    | 100   |
|                           | 2001-3000 MDL          | 470  | 3.61  | 26                      | 35              | 20                       | 19    | 100   |
|                           | 3001-4000 MDL          | 294  | 3.82  | 31                      | 37              | 18                       | 15    | 100   |
|                           | 4001-5000 MDL          | 159  | 4.08  | 43                      | 28              | 18                       | 11    | 100   |
|                           | 5001-6000 MDL          | 87   | 3.92  | 37                      | 40              | 13                       | 10    | 100   |
|                           | Peste 6000 MDL         | 98   | 4.20  | 46                      | 30              | 14                       | 10    | 100   |
| Nivelul studiilor         | Primar sau f/ă studii  | 73   | 2.52  | 7                       | 12              | 26                       | 55    | 100   |
|                           | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 2.89  | 11                      | 22              | 29                       | 38    | 100   |
|                           | Liceal, medii generale | 475  | 3.43  | 24                      | 29              | 25                       | 22    | 100   |
|                           | Secundar profesional   | 320  | 3.08  | 17                      | 27              | 30                       | 27    | 100   |
|                           | Mediu de specialitate  | 672  | 3.51  | 24                      | 31              | 21                       | 24    | 100   |
|                           | Superior               | 830  | 3.83  | 33                      | 34              | 20                       | 13    | 100   |
| Mediul                    | Rural                  | 1646 | 3.25  | 18                      | 25              | 26                       | 30    | 100   |
|                           | Urban                  | 682  | 3.65  | 28                      | 32              | 21                       | 20    | 100   |
|                           | Chișinău               | 672  | 3.59  | 27                      | 36              | 21                       | 16    | 100   |
| Regiune                   | Nord                   | 860  | 3.52  | 24                      | 24              | 24                       | 28    | 100   |
|                           | Centru                 | 1522 | 3.52  | 25                      | 31              | 22                       | 22    | 100   |
|                           | Sud                    | 618  | 3.09  | 14                      | 31              | 29                       | 26    | 100   |
| Limba                     | Moldovenească/Română   | 2328 | 3.45  | 23                      | 29              | 24                       | 25    | 100   |
|                           | Rusă                   | 580  | 3.41  | 23                      | 30              | 25                       | 22    | 100   |
|                           | Alta                   | 92   | 3.06  | 10                      | 23              | 23                       | 45    | 100   |

**Anexa 33. Nivelul de încredere în faptul că serviciul public online va fi prestat în siguranță,  
profil socio-demografic, %**

|                           |                              | N    | Media | Încredere deplină (5-6) | Nici-nici (3-4) | Lipsă de încredere (1-2) | NȘ/FR | Total |
|---------------------------|------------------------------|------|-------|-------------------------|-----------------|--------------------------|-------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 709  | 3.5   | 26                      | 30              | 26                       | 18    | 100   |
|                           | 26-35 ani                    | 515  | 3.1   | 18                      | 33              | 33                       | 16    | 100   |
|                           | 36-45 ani                    | 469  | 3.2   | 20                      | 28              | 31                       | 21    | 100   |
|                           | 46-55 ani                    | 455  | 2.9   | 14                      | 21              | 34                       | 29    | 100   |
|                           | 56-65 ani                    | 469  | 2.7   | 9                       | 23              | 34                       | 34    | 100   |
|                           | 66-74 ani                    | 267  | 2.6   | 7                       | 17              | 32                       | 43    | 100   |
|                           | 75 de ani și peste           | 116  | 2.5   | 10                      | 11              | 35                       | 44    | 100   |
| Sex                       | Masculin                     | 1278 | 3.1   | 17                      | 27              | 30                       | 25    | 100   |
|                           | Feminin                      | 1722 | 3.1   | 17                      | 25              | 32                       | 26    | 100   |
| Ocupația                  | Conducători                  | 27   | 3.4   | 22                      | 33              | 30                       | 15    | 100   |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 273  | 3.5   | 26                      | 34              | 26                       | 14    | 100   |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 221  | 3.1   | 18                      | 28              | 31                       | 23    | 100   |
|                           | Funcționar administrativ     | 65   | 3.2   | 22                      | 26              | 37                       | 15    | 100   |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 210  | 3.0   | 17                      | 25              | 35                       | 23    | 100   |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 76   | 3.0   | 14                      | 22              | 29                       | 34    | 100   |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 96   | 3.1   | 22                      | 30              | 38                       | 10    | 100   |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 53   | 3.3   | 19                      | 38              | 23                       | 21    | 100   |
|                           | Muncitor necalificat         | 180  | 2.8   | 10                      | 29              | 34                       | 27    | 100   |
|                           | Elev/ Student                | 358  | 3.5   | 26                      | 34              | 24                       | 16    | 100   |
|                           | Persoane întreținute         | 9    | 3.3   | 44                      | 11              | 44                       | 0     | 100   |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 315  | 3.0   | 18                      | 24              | 33                       | 26    | 100   |
|                           | Casnică                      | 385  | 3.0   | 16                      | 25              | 34                       | 25    | 100   |
|                           | Pensionari                   | 674  | 2.6   | 9                       | 18              | 33                       | 40    | 100   |
|                           | Alta                         | 16   | 4.0   | 31                      | 18              | 12                       | 38    | 100   |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 678  | 2.7   | 11                      | 19              | 37                       | 33    | 100   |
|                           | 1001-2000 MDL                | 650  | 2.7   | 10                      | 25              | 36                       | 29    | 100   |

|                   |                        | N    | Media | Încredere deplină (5-6) | Nici-nici (3-4) | Lipsă de încredere (1-2) | NȘ/FR | Total |
|-------------------|------------------------|------|-------|-------------------------|-----------------|--------------------------|-------|-------|
|                   | 2001-3000 MDL          | 470  | 3.3   | 21                      | 32              | 27                       | 21    | 100   |
|                   | 3001-4000 MDL          | 294  | 3.4   | 25                      | 32              | 26                       | 19    | 100   |
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 3.5   | 28                      | 28              | 29                       | 14    | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 3.3   | 23                      | 37              | 28                       | 13    | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 3.4   | 28                      | 27              | 31                       | 12    | 100   |
|                   |                        |      |       |                         |                 |                          |       |       |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 2.5   | 8                       | 11              | 26                       | 55    | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 2.8   | 11                      | 21              | 31                       | 38    | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 3.0   | 18                      | 25              | 32                       | 24    | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 2.9   | 15                      | 22              | 34                       | 28    | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 3.1   | 18                      | 24              | 31                       | 27    | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 3.3   | 22                      | 33              | 30                       | 14    | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 3.0   | 15                      | 22              | 31                       | 31    | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 3.4   | 23                      | 31              | 26                       | 22    | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 3.0   | 17                      | 29              | 38                       | 16    | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 3.3   | 22                      | 24              | 27                       | 27    | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 3.0   | 16                      | 26              | 33                       | 24    | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 3.0   | 14                      | 28              | 32                       | 27    | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 3.1   | 17                      | 26              | 30                       | 26    | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 3.0   | 19                      | 24              | 37                       | 21    | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 2.9   | 12                      | 15              | 26                       | 47    | 100   |

**Anexa 34. Solicitarea serviciilor publice de către populație, profil socio-demografic, %**

|                                  |                              | <b>N</b>    | <b>Da</b> | <b>Nu</b> | <b>NȘ/FR</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------|--------------|--------------|
| <b>Vârsta</b>                    | 16-25 ani                    | <b>709</b>  | 29        | 71        | 0            | <b>100</b>   |
|                                  | 26-35 ani                    | <b>515</b>  | 32        | 68        | 0            | <b>100</b>   |
|                                  | 36-45 ani                    | <b>469</b>  | 28        | 71        | 1            | <b>100</b>   |
|                                  | 46-55 ani                    | <b>455</b>  | 25        | 74        | 2            | <b>100</b>   |
|                                  | 56-65 ani                    | <b>469</b>  | 21        | 77        | 2            | <b>100</b>   |
|                                  | 66-74 ani                    | <b>267</b>  | 18        | 81        | 2            | <b>100</b>   |
|                                  | 75 de ani și peste           | <b>116</b>  | 12        | 85        | 3            | <b>100</b>   |
| <b>Sex</b>                       | Masculin                     | <b>1278</b> | 25        | 74        | 1            | <b>100</b>   |
|                                  | Feminin                      | <b>1722</b> | 26        | 73        | 1            | <b>100</b>   |
| <b>Ocupația</b>                  | Conducători                  | <b>27</b>   | 44        | 56        | 0            | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. sup. de calif. | <b>273</b>  | 38        | 62        | 0            | <b>100</b>   |
|                                  | Spec. cu niv. med. de calif. | <b>221</b>  | 27        | 72        | 1            | <b>100</b>   |
|                                  | Funcționar administrativ     | <b>65</b>   | 45        | 52        | 3            | <b>100</b>   |
|                                  | Lucrător în serv. și com.    | <b>210</b>  | 27        | 72        | 1            | <b>100</b>   |
|                                  | Lucr. calif. în agricultură  | <b>76</b>   | 18        | 80        | 1            | <b>100</b>   |
|                                  | Munc. calif. în întrep. ind. | <b>96</b>   | 33        | 67        | 0            | <b>100</b>   |
|                                  | Operat., aparat., mașin.     | <b>53</b>   | 32        | 68        | 0            | <b>100</b>   |
|                                  | Muncitor necalificat         | <b>180</b>  | 28        | 71        | 1            | <b>100</b>   |
|                                  | Elev/ Student                | <b>358</b>  | 29        | 71        | 0            | <b>100</b>   |
|                                  | Persoane întreținute         | <b>9</b>    | 44        | 56        | 0            | <b>100</b>   |
|                                  | Nu lucrez, caut de lucru     | <b>315</b>  | 23        | 76        | 2            | <b>100</b>   |
|                                  | Casnică                      | <b>385</b>  | 24        | 76        | 1            | <b>100</b>   |
|                                  | Pensionari                   | <b>674</b>  | 17        | 81        | 2            | <b>100</b>   |
|                                  | Alta                         | <b>16</b>   | 25        | 75        | 0            | <b>100</b>   |
| <b>Venitul lunar per familie</b> | Sub 1000 MDL                 | <b>678</b>  | 24        | 75        | 1            | <b>100</b>   |
|                                  | 1001-2000 MDL                | <b>650</b>  | 19        | 80        | 2            | <b>100</b>   |
|                                  | 2001-3000 MDL                | <b>470</b>  | 28        | 71        | 1            | <b>100</b>   |
|                                  | 3001-4000 MDL                | <b>294</b>  | 35        | 65        | 0            | <b>100</b>   |

|                   |                        | N    | Da | Nu | NȘ/FR | Total |
|-------------------|------------------------|------|----|----|-------|-------|
|                   | 4001-5000 MDL          | 159  | 41 | 58 | 1     | 100   |
|                   | 5001-6000 MDL          | 87   | 45 | 55 | 0     | 100   |
|                   | Peste 6000 MDL         | 98   | 42 | 57 | 1     | 100   |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 73   | 8  | 90 | 1     | 100   |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 551  | 15 | 83 | 3     | 100   |
|                   | Liceal, medii generale | 475  | 23 | 76 | 0     | 100   |
|                   | Secundar profesional   | 320  | 28 | 73 | 0     | 100   |
|                   | Mediu de specialitate  | 672  | 27 | 72 | 1     | 100   |
|                   | Superior               | 830  | 35 | 65 | 0     | 100   |
| Mediul            | Rural                  | 1646 | 21 | 77 | 2     | 100   |
|                   | Urban                  | 682  | 27 | 73 | 0     | 100   |
|                   | Chișinău               | 672  | 36 | 64 | 0     | 100   |
| Regiune           | Nord                   | 860  | 22 | 78 | 0     | 100   |
|                   | Centru                 | 1522 | 30 | 70 | 0     | 100   |
|                   | Sud                    | 618  | 21 | 76 | 3     | 100   |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 2328 | 24 | 75 | 1     | 100   |
|                   | Rusă                   | 580  | 29 | 69 | 1     | 100   |
|                   | Alta                   | 92   | 43 | 51 | 5     | 100   |

### Anexa 35. Regimul de accesare a serviciilor publice, profil socio-demografic, %

|                           |                              | N   | M-am prezentat la sediul instituției publice | Prin Net, dar ulterior la oficiul instituției publice | Prin Net, fără a fi nevoie să mă duc la oficiul instituției | NȘ/FR |
|---------------------------|------------------------------|-----|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------|
| Vârsta                    | 16-25 ani                    | 204 | 87                                           | 15                                                    | 2                                                           | 0     |
|                           | 26-35 ani                    | 167 | 90                                           | 11                                                    | 2                                                           | 1     |
|                           | 36-45 ani                    | 134 | 93                                           | 7                                                     | 0                                                           | 3     |
|                           | 46-55 ani                    | 119 | 93                                           | 3                                                     | 2                                                           | 5     |
|                           | 56-65 ani                    | 108 | 93                                           | 1                                                     | 0                                                           | 6     |
|                           | 66-74 ani                    | 52  | 88                                           | 0                                                     | 2                                                           | 10    |
|                           | 75 de ani și peste           | 17  | 82                                           | 0                                                     | 0                                                           | 18    |
| Sex                       | Masculin                     | 333 | 89                                           | 10                                                    | 2                                                           | 3     |
|                           | Feminin                      | 468 | 91                                           | 7                                                     | 1                                                           | 4     |
| Ocupația                  | Conducători                  | 12  | 75                                           | 25                                                    | 0                                                           | 0     |
|                           | Spec. cu niv. sup. de calif. | 104 | 88                                           | 16                                                    | 2                                                           | 0     |
|                           | Spec. cu niv. med. de calif. | 62  | 94                                           | 8                                                     | 3                                                           | 3     |
|                           | Funcționar administrativ     | 31  | 87                                           | 10                                                    | 6                                                           | 6     |
|                           | Lucrător în serv. și com.    | 58  | 93                                           | 7                                                     | 0                                                           | 3     |
|                           | Lucr. calif. în agricultură  | 15  | 93                                           | 0                                                     | 0                                                           | 7     |
|                           | Munc. calif. în întrep. ind. | 32  | 97                                           | 0                                                     | 6                                                           | 0     |
|                           | Operat., aparat., mașin.     | 17  | 94                                           | 12                                                    | 0                                                           | 0     |
|                           | Muncitor necalificat         | 52  | 96                                           | 2                                                     | 0                                                           | 2     |
|                           | Elev/ Student                | 104 | 83                                           | 19                                                    | 2                                                           | 1     |
|                           | Persoane întreținute         | 4   | 100                                          | 0                                                     | 0                                                           | 0     |
|                           | Nu lucrez, caut de lucru     | 77  | 90                                           | 5                                                     | 0                                                           | 6     |
|                           | Casnică                      | 93  | 95                                           | 4                                                     | 1                                                           | 3     |
|                           | Pensionari                   | 126 | 90                                           | 1                                                     | 1                                                           | 9     |
|                           | Alta                         | 4   | 100                                          | 0                                                     | 0                                                           | 0     |
| Venitul lunar per familie | Sub 1000 MDL                 | 169 | 92                                           | 1                                                     | 2                                                           | 5     |
|                           | 1001-2000 MDL                | 133 | 88                                           | 4                                                     | 2                                                           | 8     |
|                           | 2001-3000 MDL                | 135 | 87                                           | 13                                                    | 1                                                           | 2     |

|                   |                        | N   | M-am prezentat la sediul instituției publice | Prin Net, dar ulterior la oficiul instituției publice | Prin Net, fără a fi nevoie să mă duc la oficiul instituției | NȘ/FR |
|-------------------|------------------------|-----|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------|
|                   | 3001-4000 MDL          | 102 | 93                                           | 9                                                     | 1                                                           | 0     |
|                   | 4001-5000 MDL          | 66  | 91                                           | 15                                                    | 2                                                           | 2     |
|                   | 5001-6000 MDL          | 39  | 92                                           | 10                                                    | 3                                                           | 0     |
|                   | Peste 6000 MDL         | 42  | 90                                           | 14                                                    | 0                                                           | 2     |
| Nivelul studiilor | Primar sau f/ă studii  | 7   | 86                                           | 0                                                     | 0                                                           | 14    |
|                   | Gimnaziu, medii incom. | 96  | 82                                           | 2                                                     | 0                                                           | 16    |
|                   | Liceal, medii generale | 113 | 93                                           | 5                                                     | 3                                                           | 2     |
|                   | Secundar profesional   | 88  | 100                                          | 0                                                     | 0                                                           | 0     |
|                   | Mediu de specialitate  | 187 | 93                                           | 6                                                     | 2                                                           | 3     |
|                   | Superior               | 292 | 89                                           | 14                                                    | 1                                                           | 1     |
|                   |                        |     |                                              |                                                       |                                                             |       |
| Mediul            | Rural                  | 374 | 90                                           | 5                                                     | 2                                                           | 7     |
|                   | Urban                  | 185 | 92                                           | 9                                                     | 1                                                           | 1     |
|                   | Chișinău               | 242 | 90                                           | 12                                                    | 2                                                           | 1     |
| Regiune           | Nord                   | 190 | 92                                           | 7                                                     | 2                                                           | 2     |
|                   | Centru                 | 461 | 92                                           | 9                                                     | 2                                                           | 1     |
|                   | Sud                    | 150 | 84                                           | 6                                                     | 0                                                           | 13    |
| Limba             | Moldovenească/Română   | 578 | 91                                           | 8                                                     | 2                                                           | 3     |
|                   | Rusă                   | 178 | 89                                           | 8                                                     | 1                                                           | 4     |
|                   | Alta                   | 45  | 87                                           | 4                                                     | 0                                                           | 11    |

**Anexa 36. Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor publice, după modul de accesare, profil socio-demografic, %**

|          |                              | La oficiul instituției publice |       |                      |                 |                 |       |       | Prin Net, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice |       |                      |                 |                 |       |       | Prin Internet, prin intermediul paginii integrate <a href="http://www.servicii.gov.md">www.servicii.gov.md</a> |       |                      |                 |                 |       |       |
|----------|------------------------------|--------------------------------|-------|----------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|
|          |                              | N                              | Media | Foarte satisf. (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nesatisf. (1-2) | NȘ/FR | Total | N                                                                | Media | Foarte satisf. (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nesatisf. (1-2) | NȘ/FR | Total | N                                                                                                              | Media | Foarte satisf. (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nesatisf. (1-2) | NȘ/FR | Total |
| Vârsta   | 16-25 ani                    | 204                            | 4.5   | 47                   | 33              | 4               | 16    | 100   | 28                                                               | 4.2   | 11                   | 21              | 4               | 64    | 100   | 22                                                                                                             | 4.3   | 9                    | 0               | 5               | 86    | 100   |
|          | 26-35 ani                    | 167                            | 4.2   | 41                   | 36              | 12              | 11    | 100   | 28                                                               | 3.8   | 14                   | 14              | 7               | 64    | 100   | 18                                                                                                             | 4.0   | 0                    | 6               | 0               | 94    | 100   |
|          | 36-45 ani                    | 134                            | 4.3   | 51                   | 28              | 13              | 8     | 100   | 15                                                               | 3.7   | 0                    | 47              | 0               | 53    | 100   | 6                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|          | 46-55 ani                    | 119                            | 4.1   | 39                   | 41              | 11              | 9     | 100   | 11                                                               | 5.3   | 18                   | 9               | 0               | 73    | 100   | 6                                                                                                              | 5.0   | 33                   | 17              | 0               | 50    | 100   |
|          | 56-65 ani                    | 108                            | 3.9   | 36                   | 35              | 15              | 14    | 100   | 3                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   | 0                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   |
|          | 66-74 ani                    | 52                             | 3.7   | 29                   | 35              | 23              | 13    | 100   | 3                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   | 2                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|          | 75 de ani și peste           | 17                             | 3.9   | 35                   | 29              | 18              | 18    | 100   | 0                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   | 0                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   |
| Sex      | Masculin                     | 333                            | 4.2   | 41                   | 35              | 11              | 13    | 100   | 50                                                               | 4.1   | 12                   | 16              | 4               | 68    | 100   | 33                                                                                                             | 5.5   | 9                    | 3               | 0               | 88    | 100   |
|          | Feminin                      | 468                            | 4.2   | 43                   | 34              | 11              | 12    | 100   | 38                                                               | 4.0   | 8                    | 26              | 3               | 63    | 100   | 21                                                                                                             | 3.3   | 5                    | 5               | 5               | 86    | 100   |
| Ocupația | Conducători                  | 12                             | 5.0   | 67                   | 0               | 8               | 25    | 100   | 6                                                                | 4.0   | 0                    | 33              | 0               | 67    | 100   | 2                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|          | Spec. cu niv. sup. de calif. | 104                            | 4.0   | 37                   | 38              | 12              | 14    | 100   | 35                                                               | 4.1   | 11                   | 20              | 3               | 66    | 100   | 23                                                                                                             | 4.5   | 4                    | 4               | 0               | 91    | 100   |
|          | Spec. cu niv. med. de calif. | 62                             | 4.1   | 40                   | 35              | 15              | 10    | 100   | 5                                                                | 3.0   | 0                    | 60              | 20              | 20    | 100   | 3                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|          | Funcționar administrativ     | 31                             | 4.9   | 65                   | 19              | 3               | 13    | 100   | 6                                                                | 6.0   | 33                   | 0               | 0               | 67    | 100   | 5                                                                                                              | 5.3   | 60                   | 20              | 0               | 20    | 100   |
|          | Lucrător în serv. și com.    | 58                             | 4.3   | 40                   | 41              | 9               | 10    | 100   | 3                                                                | 3.0   | 0                    | 33              | 0               | 67    | 100   | 1                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|          | Lucr. calif. în agricultură  | 15                             | 4.5   | 47                   | 47              | 0               | 7     | 100   | 2                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   | 1                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|          | Munc. calif. în întrep. ind. | 32                             | 4.7   | 53                   | 31              | 6               | 9     | 100   | 2                                                                | 5.0   | 50                   | 0               | 0               | 50    | 100   | 2                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|          | Operat., aparat., mașin.     | 17                             | 3.3   | 24                   | 41              | 29              | 6     | 100   | 0                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   | 1                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|          | Muncitor necalificat         | 52                             | 4.6   | 54                   | 29              | 10              | 8     | 100   | 1                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   | 1                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |

|                              |                          | La oficiul instituției publice |       |                      |                |                 |       |       | Prin Net, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice |       |                      |                 |                 |       |       | Prin Internet, prin intermediul paginii integrate <a href="http://www.servicii.gov.md">www.servicii.gov.md</a> |       |                      |                 |                 |       |       |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-------|----------------------|----------------|-----------------|-------|-------|------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|
|                              |                          | N                              | Media | Foarte satisf. (5-6) | Nici-nic (3-4) | Nesatisf. (1-2) | NȘ/FR | Total | N                                                                | Media | Foarte satisf. (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nesatisf. (1-2) | NȘ/FR | Total | N                                                                                                              | Media | Foarte satisf. (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nesatisf. (1-2) | NȘ/FR | Total |
|                              | Elev/ Student            | 104                            | 4.5   | 42                   | 38             | 1               | 19    | 100   | 15                                                               | 3.8   | 7                    | 20              | 7               | 67    | 100   | 11                                                                                                             | 2.0   | 0                    | 0               | 9               | 91    | 100   |
|                              | Persoane întreținute     | 4                              | 3.0   | 25                   | 25             | 50              | 0     | 100   | 0                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   | 0                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   |
|                              | Nu lucrez, caut de lucru | 77                             | 4.2   | 43                   | 34             | 13              | 10    | 100   | 3                                                                | 4.0   | 0                    | 33              | 0               | 67    | 100   | 0                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   |
|                              | Casnică                  | 93                             | 4.4   | 47                   | 35             | 10              | 8     | 100   | 5                                                                | 5.0   | 20                   | 20              | 0               | 60    | 100   | 3                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|                              | Pensionari               | 126                            | 3.8   | 33                   | 33             | 20              | 15    | 100   | 3                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   | 0                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   |
|                              | Alta                     | 4                              | 5.3   | 75                   | 0              | 0               | 25    | 100   | 0                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   | 0                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   |
| Venitul lunar<br>per familie | Sub 1000 MDL             | 169                            | 4.6   | 59                   | 24             | 8               | 9     | 100   | 2                                                                | 2.5   | 0                    | 50              | 50              | 0     | 100   | 1                                                                                                              | 2.0   | 0                    | 0               | 100             | 0     | 100   |
|                              | 1001-2000 MDL            | 133                            | 4.2   | 39                   | 31             | 12              | 18    | 100   | 5                                                                | 3.0   | 0                    | 20              | 0               | 80    | 100   | 2                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|                              | 2001-3000 MDL            | 135                            | 4.1   | 39                   | 36             | 11              | 14    | 100   | 17                                                               | 4.4   | 12                   | 35              | 0               | 53    | 100   | 11                                                                                                             | 5.0   | 18                   | 9               | 0               | 73    | 100   |
|                              | 3001-4000 MDL            | 102                            | 4.3   | 40                   | 42             | 7               | 11    | 100   | 15                                                               | 4.3   | 13                   | 27              | 0               | 60    | 100   | 15                                                                                                             | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|                              | 4001-5000 MDL            | 66                             | 4.0   | 36                   | 41             | 14              | 9     | 100   | 12                                                               | 5.0   | 25                   | 8               | 0               | 67    | 100   | 8                                                                                                              | 4.0   | 0                    | 13              | 0               | 88    | 100   |
|                              | 5001-6000 MDL            | 39                             | 3.9   | 26                   | 54             | 13              | 8     | 100   | 10                                                               | 5.0   | 10                   | 10              | 0               | 80    | 100   | 7                                                                                                              | 5.5   | 29                   | 0               | 0               | 71    | 100   |
|                              | Peste 6000 MDL           | 42                             | 3.5   | 29                   | 38             | 21              | 12    | 100   | 8                                                                | 4.0   | 0                    | 25              | 0               | 75    | 100   | 5                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
| Nivelul studiilor            | Primar sau f/ă studii    | 7                              | 3.8   | 29                   | 43             | 14              | 14    | 100   | 0                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   | 0                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   |
|                              | Gimnaziu, medii incom.   | 96                             | 4.1   | 38                   | 28             | 13              | 22    | 100   | 0                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   | 0                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   |
|                              | Liceal, medii generale   | 113                            | 4.4   | 51                   | 28             | 11              | 10    | 100   | 6                                                                | 1.0   | 0                    | 0               | 17              | 83    | 100   | 3                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |
|                              | Secundar profesional     | 88                             | 4.6   | 59                   | 26             | 11              | 3     | 100   | 0                                                                | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   | 0                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 0     | 100   |
|                              | Mediu de specialitate    | 187                            | 4.3   | 42                   | 38             | 10              | 10    | 100   | 10                                                               | 4.7   | 10                   | 20              | 0               | 70    | 100   | 12                                                                                                             | 4.7   | 17                   | 8               | 0               | 75    | 100   |
|                              | Superior                 | 292                            | 4.0   | 37                   | 38             | 12              | 13    | 100   | 72                                                               | 4.1   | 11                   | 22              | 3               | 64    | 100   | 39                                                                                                             | 4.5   | 5                    | 3               | 3               | 90    | 100   |
| Mediul                       | Rural                    | 374                            | 4.5   | 48                   | 32             | 7               | 13    | 100   | 20                                                               | 4.3   | 5                    | 35              | 0               | 60    | 100   | 12                                                                                                             | 5.0   | 25                   | 8               | 0               | 67    | 100   |

|         |                      | La oficiul instituției publice |       |                      |                 |                 |       |       | Prin Net, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice |       |                      |                 |                 |       |       | Prin Internet, prin intermediul paginii integrate <a href="http://www.servicii.gov.md">www.servicii.gov.md</a> |       |                      |                 |                 |       |       |
|---------|----------------------|--------------------------------|-------|----------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------|-----------------|-----------------|-------|-------|
|         |                      | N                              | Media | Foarte satisf. (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nesatisf. (1-2) | NȘ/FR | Total | N                                                                | Media | Foarte satisf. (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nesatisf. (1-2) | NȘ/FR | Total | N                                                                                                              | Media | Foarte satisf. (5-6) | Nici-nici (3-4) | Nesatisf. (1-2) | NȘ/FR | Total |
|         | Urban                | 185                            | 4.3   | 44                   | 34              | 11              | 11    | 100   | 22                                                               | 3.6   | 5                    | 14              | 5               | 77    | 100   | 20                                                                                                             | 3.0   | 0                    | 5               | 5               | 90    | 100   |
|         | Chișinău             | 242                            | 3.8   | 32                   | 39              | 18              | 12    | 100   | 46                                                               | 4.1   | 15                   | 17              | 4               | 63    | 100   | 22                                                                                                             | 6.0   | 5                    | 0               | 0               | 95    | 100   |
| Regiune | Nord                 | 190                            | 4.3   | 46                   | 29              | 12              | 13    | 100   | 13                                                               | 3.7   | 8                    | 31              | 8               | 54    | 100   | 16                                                                                                             | 4.3   | 13                   | 6               | 6               | 75    | 100   |
|         | Centru               | 461                            | 4.2   | 41                   | 36              | 13              | 10    | 100   | 72                                                               | 4.1   | 10                   | 18              | 3               | 69    | 100   | 30                                                                                                             | 6.0   | 3                    | 0               | 0               | 97    | 100   |
|         | Sud                  | 150                            | 4.4   | 40                   | 35              | 5               | 20    | 100   | 3                                                                | 5.0   | 33                   | 33              | 0               | 33    | 100   | 8                                                                                                              | 4.5   | 13                   | 13              | 0               | 75    | 100   |
|         |                      |                                |       |                      |                 |                 |       |       |                                                                  |       |                      |                 |                 |       |       |                                                                                                                |       |                      |                 |                 |       |       |
| Limba   | Moldovenească/Română | 578                            | 4.3   | 44                   | 36              | 9               | 11    | 100   | 75                                                               | 4.1   | 11                   | 16              | 4               | 69    | 100   | 42                                                                                                             | 4.7   | 10                   | 2               | 2               | 86    | 100   |
|         | Rusă                 | 178                            | 3.9   | 38                   | 28              | 19              | 15    | 100   | 11                                                               | 4.0   | 9                    | 36              | 0               | 55    | 100   | 11                                                                                                             | 4.0   | 0                    | 9               | 0               | 91    | 100   |
|         | Alta                 | 45                             | 4.5   | 40                   | 42              | 2               | 16    | 100   | 2                                                                | 4.0   | 0                    | 100             | 0               | 0     | 100   | 1                                                                                                              | -     | 0                    | 0               | 0               | 100   | 100   |