

Восприятие, усвоение и поддержка населением е-Управления и Модернизации правительственных услуг

ЕЖЕГОДНЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОПРОС - 2019



Опрос проведен для Агентства электронного управления в рамках Проекта «Модернизация правительственных услуг», внедряемого при поддержке Группы Всемирного банка

Кишинев, Республика Молдова

2020

Содержание

Введение	4
Методологические аспекты	5
1. Доступ населения к компьютеру и Интернету. Особенности доступа к Интернету	6
1.1. Степень оснащения хозяйства компьютерами	6
1.2. Уровень подключения к Интернету.....	8
1.3. Степень использования компьютеров.....	11
1.4. Использование Интернета	12
2. Знание, поддержка и доверие к е-Управлению и Модернизации правительственных услуг	17
3. Обращение за электронными государственными услугами	26
4. Степень удовлетворения качеством государственных услуг	32
5. Социо-демографический анализ	34
Выводы	38
Выписка из матрицы результатов проекта Модернизации Государственных Услуг.....	39
Приложение 1: Двумерные таблицы	41

Перечень рисунков

Рисунок 1. Уровень оснащения хозяйств компьютерами	6
Рисунок 2. Уровень оснащения хозяйств компьютерами: динамика	7
Рисунок 3. Причины отсутствия компьютера в хозяйстве	8
Рисунок 4. Подключение хозяйств к Интернету	8
Рисунок 5. Подключение хозяйств к Интернету: динамика	10
Рисунок 6. Причины отсутствия подключения к Интернету	10
Рисунок 7. Уровень использования компьютера, последние 12 месяцев	11
Рисунок 8. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев	12
Рисунок 9. Место доступа к Интернету за последние 12 месяцев	12
Рисунок 10. Частота использования Интернета	13
Рисунок 11. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев: динамика	14
Рисунок 12. Цели использования Интернета	15
Рисунок 13. Цели использования Интернета: динамика	16
Рисунок 14. Знание о реформе по модернизации правительственных услуг	17
Рисунок 15. Степень понимания Реформы по модернизации правительственных услуг	18
Рисунок 16. Ожидаемая польза Реформы по модернизации правительственных услуг	18
Рисунок 17. Знание понятия е-Управление или Электронное управление	19
Рисунок 18. Степень понимания понятия е-Управление	20
Рисунок 19. Уровень понимания пользы/преимуществ электронного управления гражданами	20
Рисунок 20. Степень понимания преимуществ/пользы е-Управления	21
Рисунок 21. Уровень доверия к качеству и безопасности электронных государственных услуг	21
Рисунок 22. Уровень открытости граждан к обращению за государственными услугами в режиме онлайн, по типу устройства	22
Рисунок 23. Уровень обращения за государственными услугами в 2019 году: онлайн или офлайн	23
Рисунок 24. Использование государственных услуг онлайн: тип пользователя	23
Рисунок 25. Использование государственных услуг онлайн: тип пользователя	24
Рисунок 26. Степень знания Агентства электронного управления	25
Рисунок 27. Обращение к электронным государственным услугам в течение последних 12 месяцев (в общем количестве пользователей государственных услуг)	26
Рисунок 28. Доля и профиль пользователей электронных услуг	27
Рисунок 29. Электронные государственные услуги: степень обращения	28
Рисунок 30. Электронные государственные услуги: способ обращения	29
Рисунок 31. Электронные государственные услуги: устройство доступа	30
Рисунок 32. Источники получения информации об электронных государственных услугах	30
Рисунок 33. Доля Интернета, указанного как важнейший источник получения информации	31
Рисунок 34. Обращение за государственными услугами	32
Рисунок 35. Степень удовлетворения запрошенными государственными услугами: по способу обращения	33
Рисунок 36. Степень удовлетворения электронными государственными услугами: динамика (оценки 5 и 6)	33
Рисунок 37. Распределение респондентов по ежемесячному доходу семьи	36
Рисунок 38. Доля респондентов, заявивших, что понесли определенные расходы	36

Введение

С 2006 года Республика Молдова начала реформу центрального публичного управления в целях модернизации законодательства в области государственных услуг и административных процессов. В то же время, в результате подписания в 2014 году Соглашения об ассоциации с ЕС, возникла необходимость в дополнительных усилиях в целях преобразования публичного управления, для его приведения в соответствие с европейскими стандартами. Таким образом, Правительство обратилось к Всемирному банку за помощью в реформе публичного управления, а поддержка оказывается в рамках Проекта «Модернизация правительственных услуг» (ПМПУ) на 2018-2023 годы.

Проект «Модернизация правительственных услуг», с учетом концепции Правительства, выраженной в Стратегии реформы публичного управления на 2016-2020 годы¹, основанной на Плане действий по реформе, направленной на модернизацию государственных услуг на 2017-2021 годы², **нацелен на освоение и продолжение достижений Проекта е-Преобразования управления**, внедряемого Правительством Республики Молдова и Всемирным банком. Основной целью Проекта «Модернизация правительственных услуг» является **повышение доступа, эффективности и качества предоставления правительственных услуг**, а его ключевой элемент - **оценка бенефициарами/ гражданами качества и доступности услуг**.

В этой связи, настоящее исследование проведено с целью сбора данных о динамике ключевых показателей Проекта «Модернизация государственных услуг».

В этом контексте данное исследование проводится для сбора данных о динамике ключевых индикаторов Проекта модернизации государственных услуг, а также для определения и мониторинга уровня восприятия и поддержки реформы, осведомленности о преимуществах, ассимиляции и открытости для освоения продуктов электронного правительства, которое является результатом сложного и непрерывного процесса электронной трансформации и модернизации государственных услуг с 2012 года.³

Данное исследование является количественным, сбор данных был выполнен посредством структурированной анкеты.

Результаты исследования сведены в пять основных глав, согласно примененной анкете, при этом в аналитической части представлены данные по всей выборке, а некоторые показатели представлены в динамике, по сравнению с данными ряда исследований, проведенных в 2012-2016 годы, по заказу Агентства электронного управления.

В приложение включен набор таблиц с разбивкой данных, исходя из различных характеристик респондентов: *возрастные группы, пол, статус с точки зрения занятости, уровень образования*. Также представлена информация по *местности проживания и регионам развития*, согласно структуре, представленной в таблице 1.

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

² <http://lex.justice.md/md/366273/>

³ В исследовании собраны и представлены данные о модернизированных государственных административных услугах и государственных электронных услугах, разработанных и оцифрованных в период 2012-2020 г. в результате реформы модернизации государственных услуг и реализации Проекта преобразования электронного правительства. Начиная с 2019 года, также включены (постепенно) электронные госуслуги, выбранные для модернизации в рамках Проекта «Модернизация правительственных услуг» (2018-2023 г.).

Методологические аспекты

- **Объем выборки:** 3010 человек в возрасте 18 лет и старше;
- **Тип выборки:** расслоенная, вероятностная, двустадийная;
- **Критерии расслоения:** 13 географических регионов, совпадающих с административно-территориальными единицами до возврата к районам, местность проживания (городская-сельская), масштаб городов (2 типа), численность населения в сельских населенных пунктах (3 типа сельских населенных пунктов).

Построение выборки:

- Объемы городских слоев и общие показатели по регионам (бывшим уездам), а также объемы сельских слоев были рассчитаны пропорционально численности населения, согласно данным, предоставленным Национальным бюро статистики Республики Молдова.

Учитывая высокую степень миграции рабочей силы в Республике Молдова, распределение численности населения по тем регионам, в котором был выполнен дизайн выборки, было скорректировано с поправкой на численность населения, уехавшего на заработки за пределы страны, на основе данных Анкеты рабочей силы, проведенной Национальным бюро статистики.

Стадии рандомизации:

I. Населенный пункт: в рамках скорректированных слоев, выбранные населенные пункты (192) были установлены случайным образом, на основе таблицы случайных чисел.

II. Семья: максимальное количество собеседований, проведенных в одной точке выборки, составляло

5. Семьи, в которых были проведены собеседования, были выбраны методом случайного маршрута, с заданным статистическим шагом.

III. Лицо: в случаях, когда в отобранных семьях есть несколько взрослых лиц, опрашиваемое лицо было установлено методом ближайшего дня рождения.

Представительность: выборка является представительной для взрослого населения Республики Молдова, с максимальной погрешностью $\pm 1.8\%$

Период сбора данных: 22 декабря 2019 г. – 18 января 2020 г. Собеседования проводились на дому у респондентов. Анкета была составлена на румынском и русском языках, предоставляя респондентам возможность выбрать язык собеседования.

Таблица 1. Структура выборки

		Количество	%
Всего		3010	100,0%
Пол респондента:	Мужской	1433	45,8%
	Женский	1577	54,2%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	22,8%
	30-44 года	776	31,9%
	45-59 лет	769	24,5%
	60 -74 года	905	20,8%
Местность проживания:	Городская	1356	46,6%
	Сельская	1654	53,4%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	21,3%
	Общее среднее	670	22,1%
	Среднее специальное	1092	35,1%

		Количество	%
	Высшее	595	21,4%
	Отказ ⁴	2	0,1%
Наличие компьютера:	Да	1850	64,7%
	Нет	1160	35,3%
Подключение к Интернету:	Да	2275	79,9%
	Нет	735	20,1%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	36,2%
	3000-6000 леев	783	26,0%
	Более 6000 леев	734	24,4%
	Отказ ¹	404	13,4%

1. Доступ населения к компьютеру и Интернету. Особенности доступа к Интернету

Данная глава предоставляет информацию о степени доступности компьютеров в хозяйствах, подключении хозяйств к Интернету, частоте доступа в Интернет и динамике соответствующих показателей во времени.

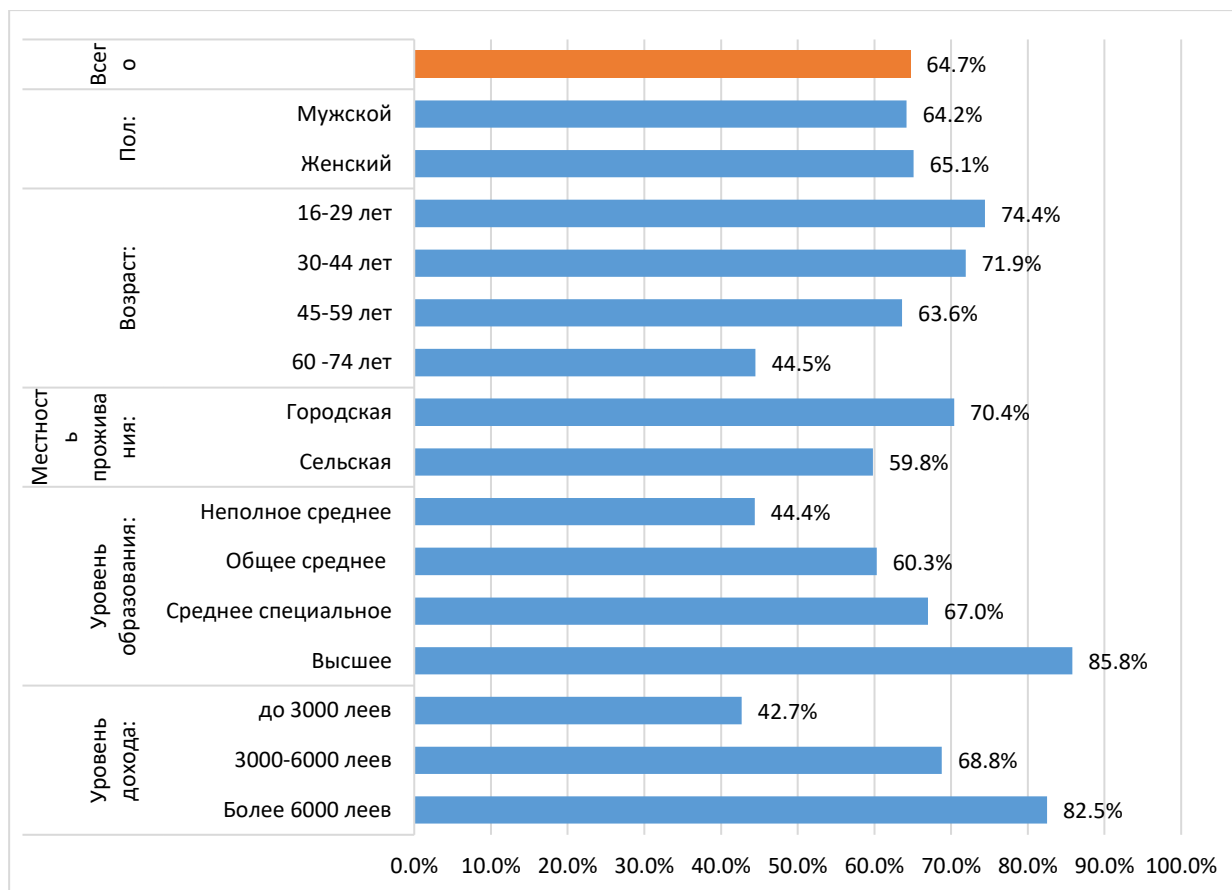
В последние десятилетия мы были свидетелями быстрого процесса компьютеризации хозяйств в Республике Молдова и повышения уровня доступа к Интернету. В то же время, как мы увидим ниже, охват Интернетом еще не полный.

1.1. Степень оснащения хозяйства компьютерами

По оценкам данного исследования, в настоящее время у **двух третей (64,7%) хозяйств Республики Молдова имеется компьютер на дому**. Доступом к компьютеру в этом смысле пользуются в равной степени, как мужчины, так и женщины, однако есть определенные различия с точки зрения других социо-демографических характеристик. Уровень оснащения компьютерами снижается в сторону групп более старшего возраста (с 74,4% среди лиц в возрасте 16-24 лет до 44,5% среди лиц в возрасте 60-74 лет), остается ниже в сельской местности (59,8% к 70,4% в городах). Также на уровень оснащения компьютерами сильно влияет уровень образования, а также финансовые возможности хозяйств, а между крайними группами отмечаются различия в два раза.

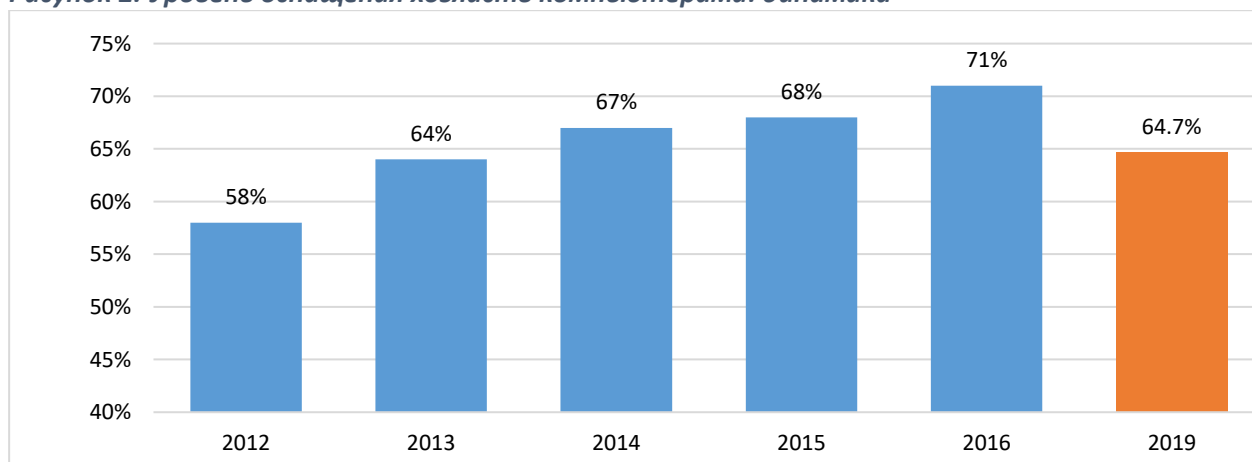
Рисунок 1. Уровень оснащения хозяйств компьютерами

⁴ Исключены из дезагрегированного анализа.



Если проанализировать динамику уровня этого показателя за предыдущие годы, то отмечаем снижение уровня оснащения хозяйств компьютерами. **Оснащенность находится на уровне, отмеченном в 2013 году (64%), и в то же время примерно на 6% ниже, чем в 2016 году.**

Рисунок 2. Уровень оснащения хозяйств компьютерами: динамика



Что касается причины отсутствия компьютера, то чаще всего называется отсутствие финансовых средств на его приобретение – в случае 53,7% опрошенных. Вместе с тем, похоже, что тенденция отказа от компьютера определяется использованием других устройств, а не отказом от информационных технологий. С другой стороны, существенно возросла доля лиц, которые заявляют, что не нуждаются в

компьютере, потому что им нечего с ним делать (41,4% по сравнению с 28,0% в 2016 году). С другой стороны, речь идет о переходе на другие виды устройств, ведь, как мы увидим, уровень доступа к Интернету также возрос.

Следует отметить, что доля лиц, объяснивших отсутствие компьютера в хозяйстве тем, что им нечего делать за компьютером, существенно не различается в зависимости от возраста и даже выше в городах и среди лиц с более высоким уровнем образования (приложение 1, таблица 4).

Рисунок 3. Причины отсутствия компьютера в хозяйстве



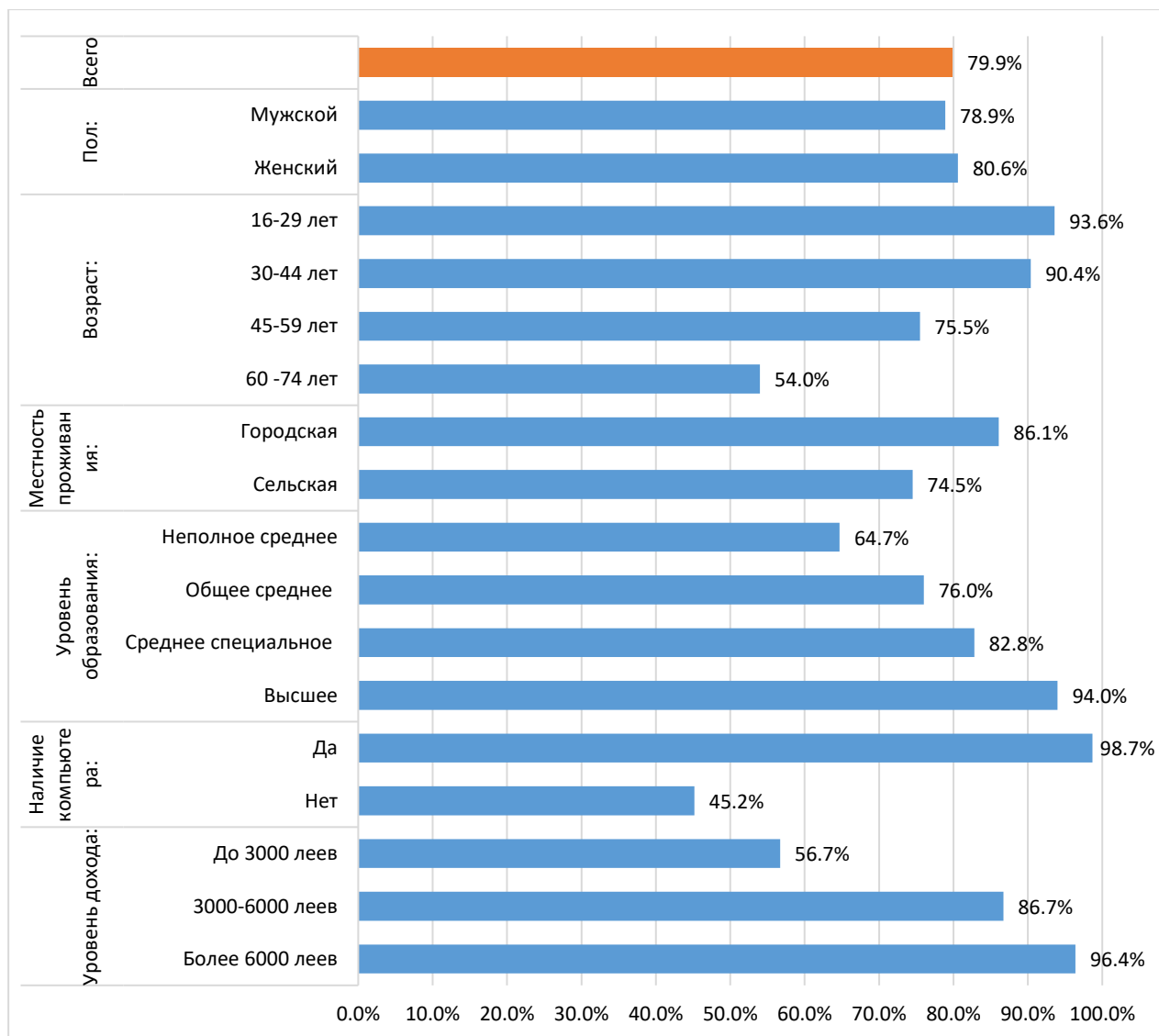
Из тех хозяйств, у которых есть компьютер, в 13,0% имеется более одного устройства, поэтому среднее количество устройств на одно хозяйство равняется 1,1 (приложение 1, таблица 3).

1.2. Уровень подключения к Интернету

Как следует из оценок исследования, **восемь из десяти хозяйств подключены к Интернету**, поэтому уровень подключения к Интернету примерно на 5% выше, чем оснащенность хозяйств компьютерами.

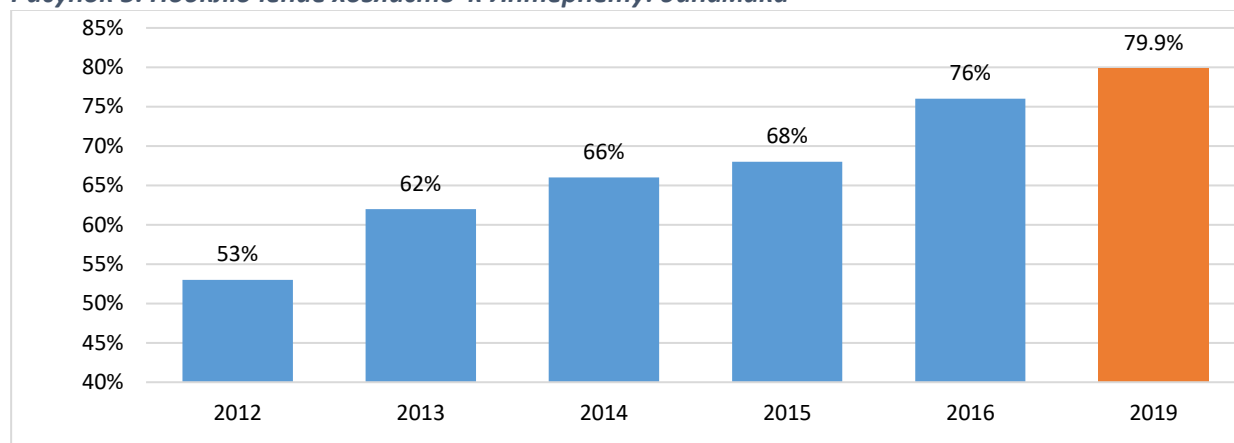
Различия по социо-демографическим категориям аналогичны различиям в случае компьютера, уровень охвата Интернетом снижается с возрастом, он выше в городской среде, при более высоком уровне образования и доходов.

Рисунок 4. Подключение хозяйств к Интернету



В ходе проведенных за последнее десятилетие исследований был отмечен постоянный рост уровня охвата хозяйств Интернетом, который вырос примерно на 4% по сравнению с 2016 годом.

Рисунок 5. Подключение хозяйств к Интернету: динамика



Существует три способа подключения хозяйств к Интернету, четыре из десяти хозяйств подключены через сигнал Wi-Fi, каждое четвертое - через ADSL и у 18,8% имеется оптоволоконное подключение (приложение 1, таблица 7).

В случае 20,1% хозяйств, которые не подключены к Интернету, все-таки чаще всего в качестве причины называется отсутствие компьютера (64,6%). Значительное количество участвовавшего в опросе населения, чьи хозяйства не подключены к Интернету, ссылается на стоимость услуги (45,3%, выше, чем в 2016 году – 28,0%). Еще 13,5% объясняют отсутствие подключения к Интернету неимением мобильного телефона с подключением к Интернету (13,5%).

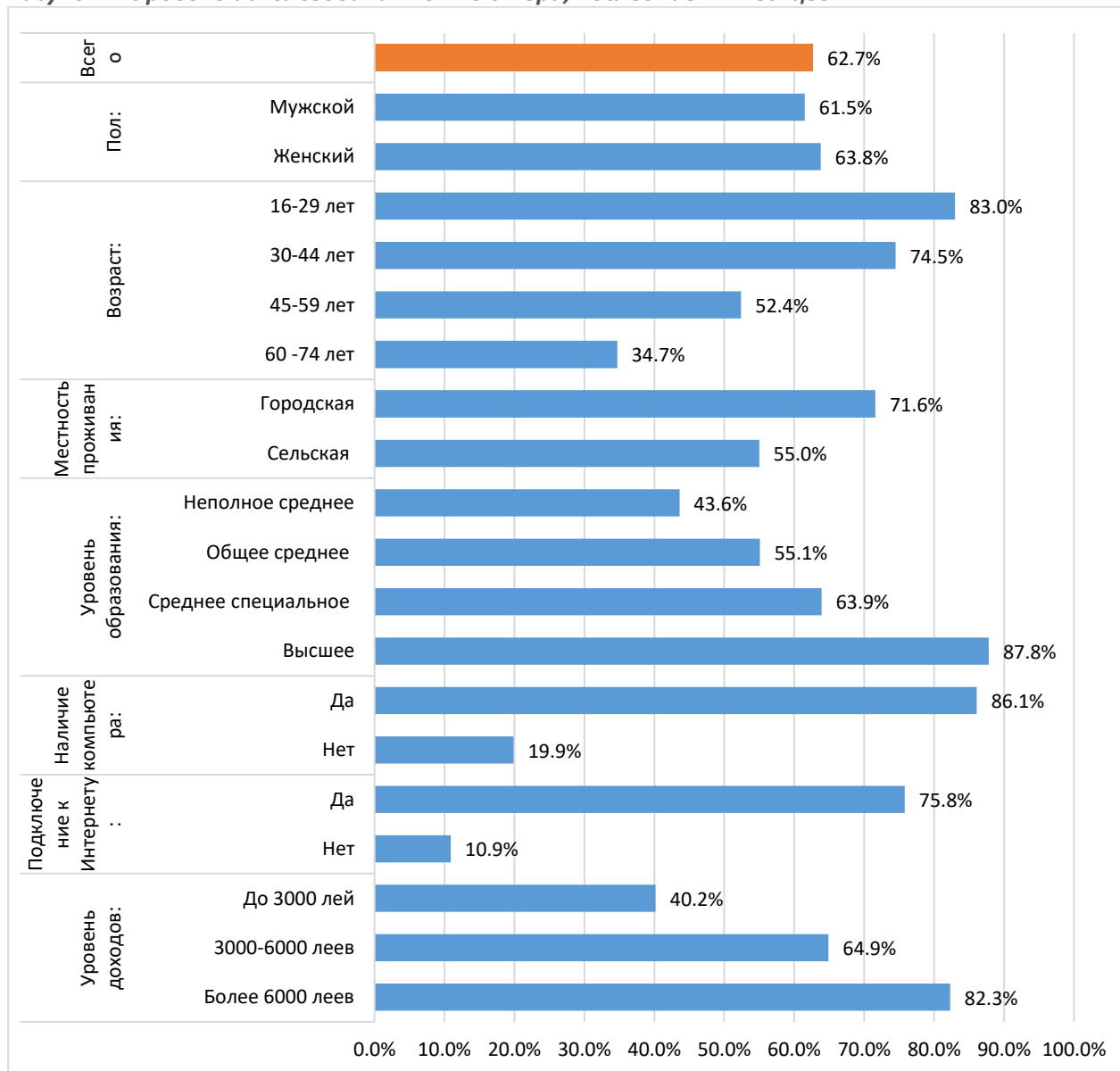
Рисунок 6. Причины отсутствия подключения к Интернету



1.3. Степень использования компьютеров

Уровень использования компьютера за последние 12 месяцев составляет 62,7%. Отмечаем отсутствие каких-либо различий в зависимости от пола, сильное сокращение уровня использования в сторону возрастной группы (с 83,0% среди молодежи в возрасте 16-29 лет до 34,7% среди лиц 60-74 лет). Уровень использования существенно выше в городской местности (71,6% по сравнению с 55,0%), в два раза выше среди лиц с высшим образованием (87,8%) по сравнению с группой с самым низким уровнем образования (43,6%), также имеется расхождение в два раза между крайними группами в зависимости от дохода хозяйства.

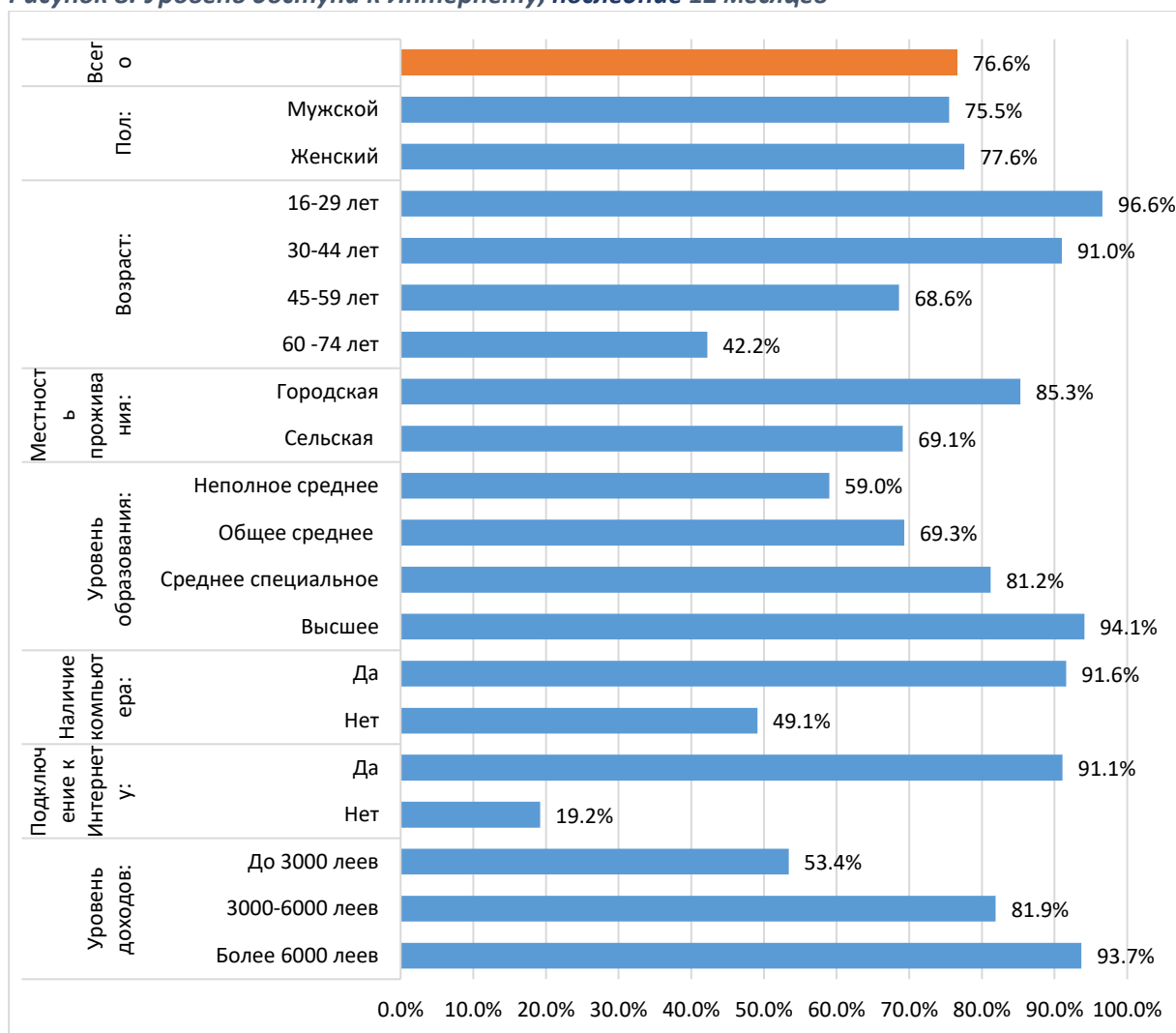
Рисунок 7. Уровень использования компьютера, последние 12 месяцев



1.4. Использование Интернета

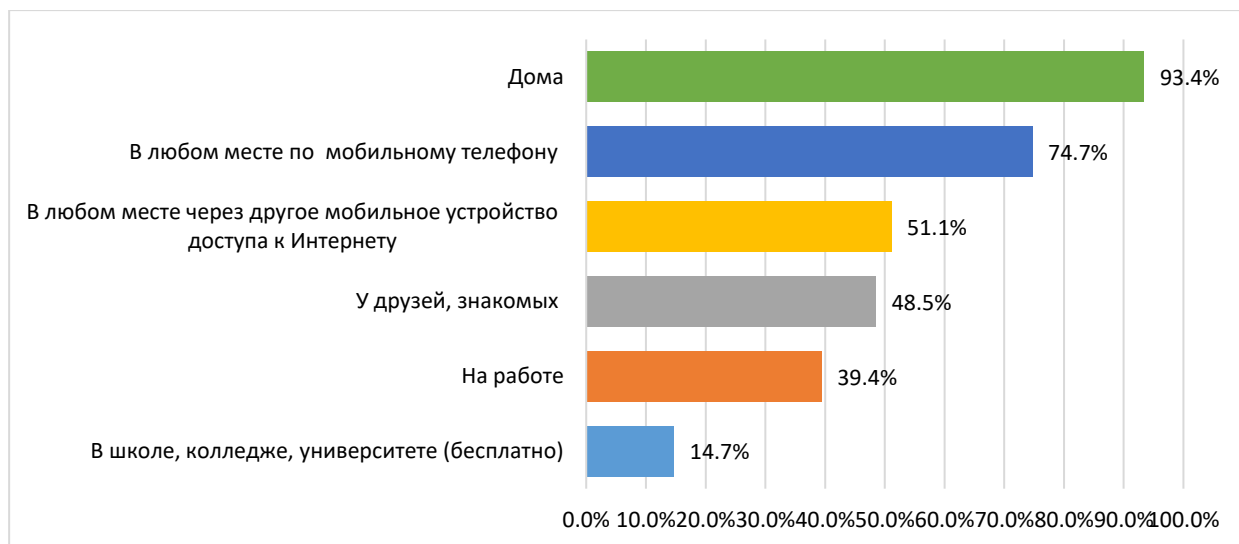
Как показывает исследование, **за последние 12 месяцев пользовались Интернетом трое из четырех респондентов (76,6%)**. Отмечается незначительное расхождение между опрошенными лицами женского и мужского пола, очень выраженное в зависимости от возраста (96,6% в случае молодежи и только 42,2% - среди пожилых лиц), примерно на 16% выше уровень использования в городской местности, заметный рост в сторону высокого уровня образования и финансового положения. В то же время следует отметить, что, хотя наличие компьютера в хозяйстве и повышает уровень использования Интернета, все-таки это не полный детерминант, а каждый второй респондент из хозяйств без компьютера утверждает, что заходил в Интернет за последние 12 месяцев.

Рисунок 8. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев



Доступ к Интернету осуществляется посредством нескольких устройств и технических решений, поэтому у большинства респондентов имеется постоянный доступ в любом месте. Хотя большинство утверждают, что заходили в Интернет дома (93,4%), растет количество тех, кто пользуется доступом через мобильный телефон (74,7% по сравнению с 48% в 2016 году), через другие мобильные устройства доступа (51,1% по сравнению с 34% в 2016 году), на работе (39,4% по сравнению с 23% в 2016 году).

Рисунок 9. Место доступа к Интернету за последние 12 месяцев



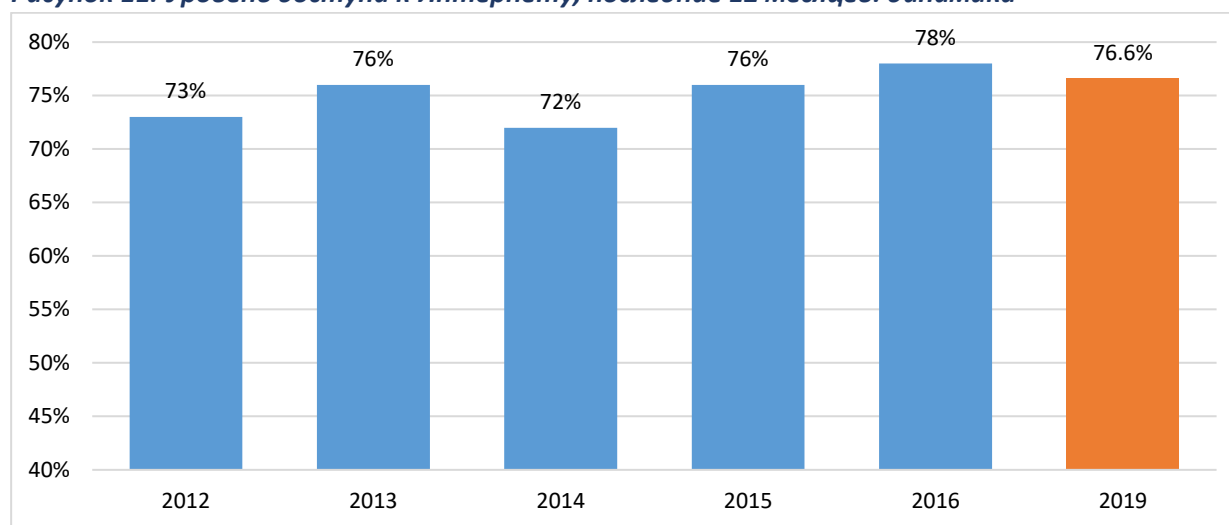
Подавляющее большинство респондентов (86,7%) ежедневно осуществляют доступ к Интернету, особенно молодежь из городской местности, с высоким уровнем образования, у которых имеется дома компьютер и Интернет, из более состоятельных семей.

Рисунок 10. Частота использования Интернета



Следует отметить устойчивый уровень использования Интернета в том периоде, к которому относятся исследования в данной сфере. В 2012-2019 годы уровень использования Интернета колебался в пределах 72%-78%, а значит, в пределах интервала точности измерений.

Рисунок 11. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев: динамика



Социализация и развлечения являются в данный момент основными направлениями использования Интернета, а осведомление о государственных услугах и их получении в режиме онлайн находятся в конце списка, хотя с точки зрения долей растет.

Итак, из общей численности населения, которое пользовалось Интернетом за последние 12 месяцев 90,3% заходили в социальные сети, 89,2% - для бесед в чате, 63,3% для голосовых переговоров через Интернет, 59,5% - для обмена информацией по электронной почте.

Трое из четверых пользователей просматривали/скачивали цифровое содержание развлекательного характера (фильмы, игры и т.д.).

Важное направления связано с получением информации (чтение книг – 66,1%) и обучение и образование (39,6%).

Использование Интернета в целях, прямо касающихся государственных услуг, достигло максимальной доли в 41,6%, речь идет о получении информации о здоровье и медицинских услугах, предоставляемых государственными учреждениями. Остальные формы получения информации и обращения за государственными услугами набрали доли ниже 30%.

Рисунок 12. Цели использования Интернета



Как было отмечено выше, а также следует из данных, представленных на диаграмме 13, несмотря на небольшие пропорции, мы все-таки ожидаем устойчивый рост по сравнению с 2016 годом практически по каждой цели обращения за государственными услугами.

Рисунок 13. Цели использования Интернета: динамика



Как и в случае использования компьютера и Интернета, молодой возраст, городская местность, высокий уровень образования, а также высокий уровень доходов – характеристики, связанные с более высоким уровнем обращения за государственными услугами через Интернет (*приложение 1, таблица 12-17*).

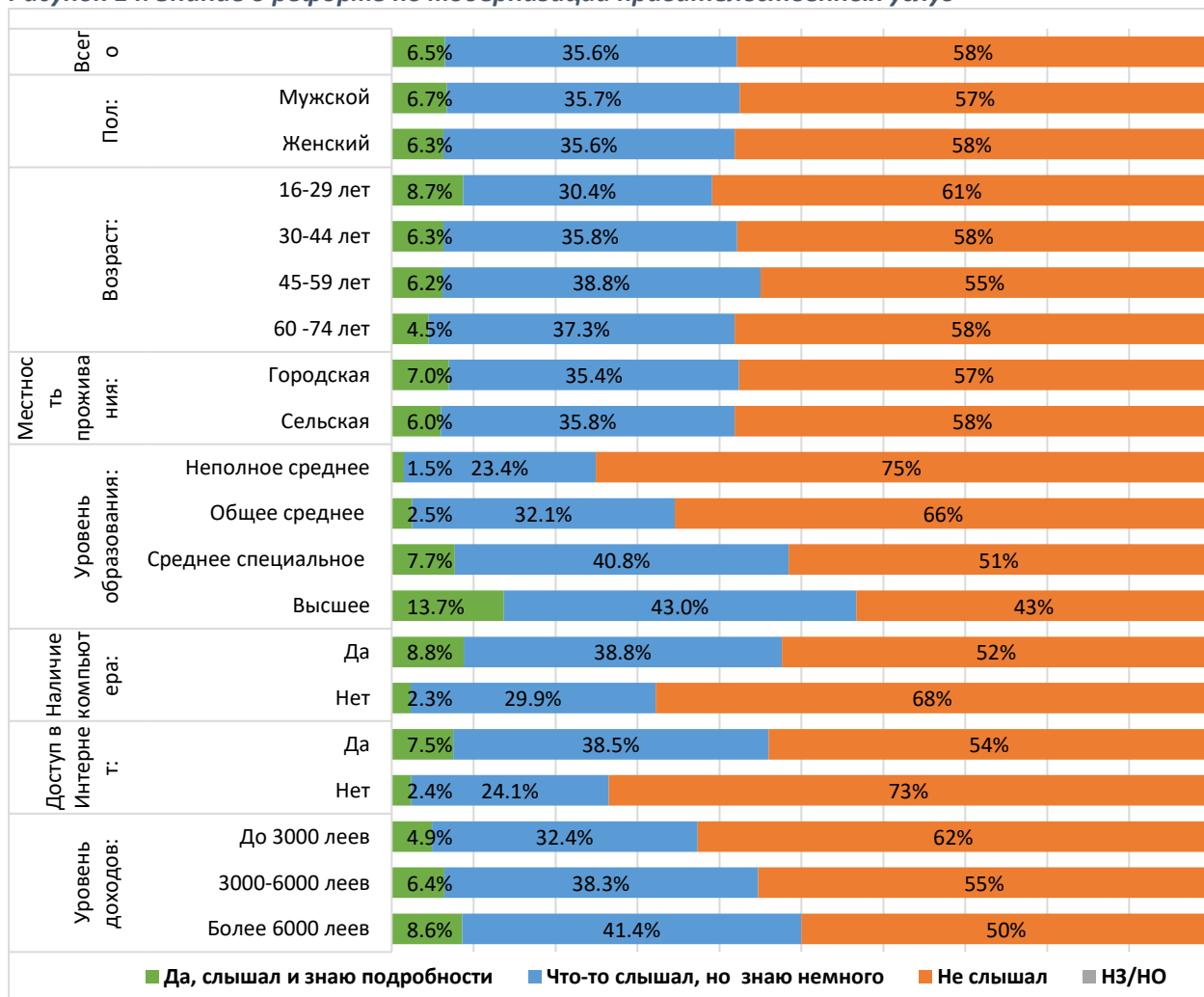
2. Знание, поддержка и доверие к е-Управлению и Модернизации правительственных услуг

В данной главе анализируются степень информированности граждан о реформе по модернизации правительственных услуг и е-Управлении, восприятия граждан в отношении пользы е-Управления, готовность пользоваться электронными государственными услугами.

В отношении степени информированности о Реформе по модернизации правительственных услуг отмечается относительно небольшой уровень. Из числа опрошенных, **6,5% респондентов знают те или иные подробности о реформе по модернизации правительственных услуг**, еще 35,6% слышали о реформе, но не знают подробностей, а более половины опрошенных (58%) не слышали об этом до момента собеседования.

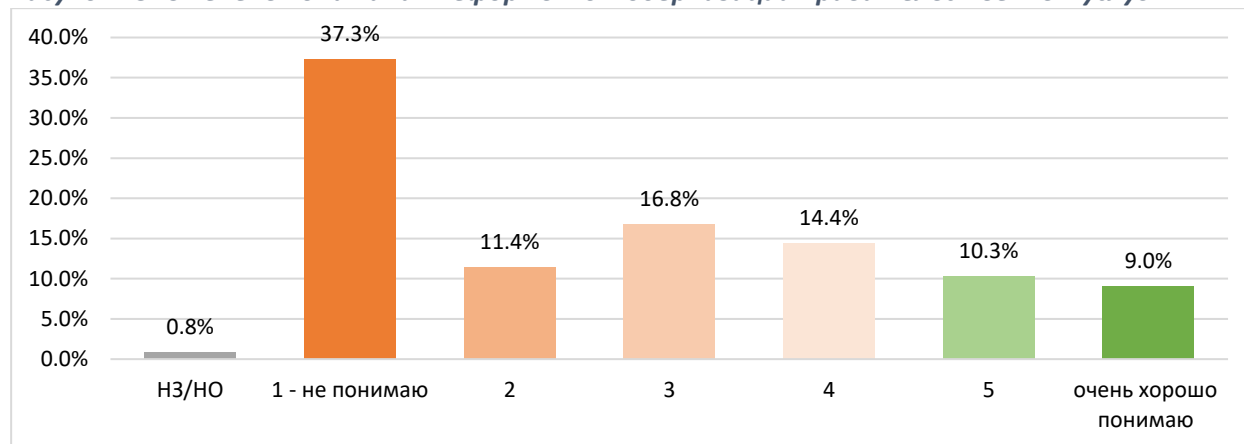
Отмечается отсутствие различий в степени информированности о Реформе по модернизации, в зависимости от пола, возраста или местности проживания. В то же время о реформе больше известно лицам с высшим образованием, имеющим дома компьютеры с подключением к Интернету, из более состоятельных семей.

Рисунок 14. Знание о реформе по модернизации правительственных услуг



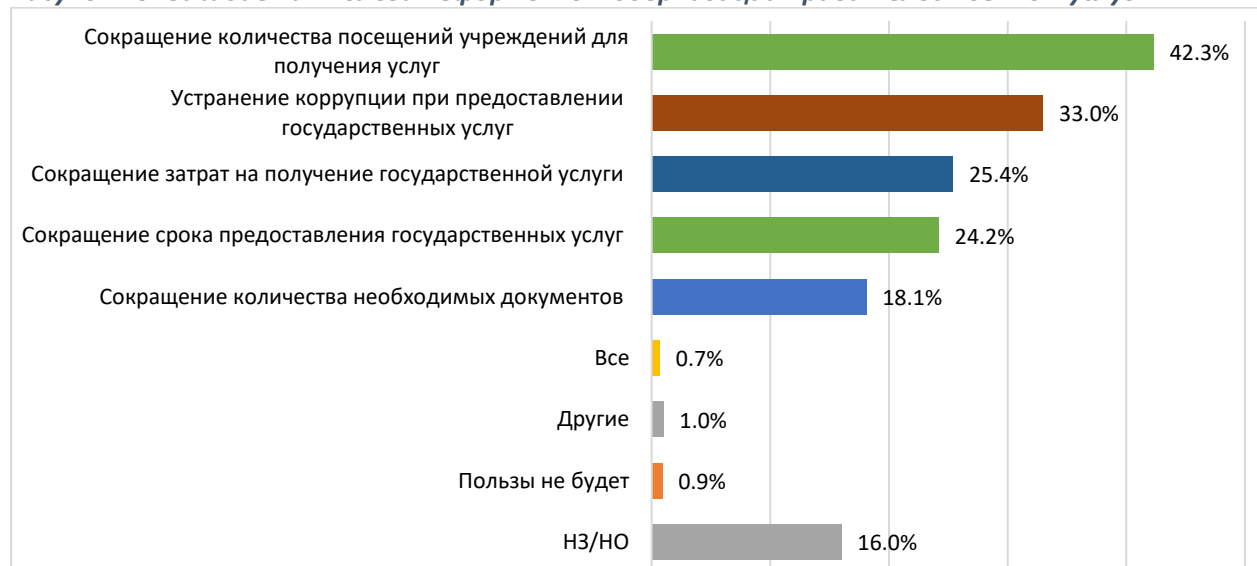
Знание о реформе по модернизации – показатель, влияющий на уровень ее понимания населением. Существенные доли респондентов дали низкие оценки своему уровню пониманию того, что означает Реформа по модернизации государственных услуг. Только **19,3% оценивают уровень знания о Реформе по модернизации услуг на высоком уровне** (поставив оценки 5 и 6 по шкале от 1 до 6), еще 31,2% считают этот уровень средним (поставив оценки 3 или 4 по той же шкале от 1 до 6), а примерно половина респондентов (48,7%) поставили оценки 1 или 2.

Рисунок 15. Степень понимания Реформы по модернизации государственных услуг



Важнейшая потенциальная польза внедрения Реформы по модернизации государственных услуг, отмеченная 42,3% населения, связана с **сокращением количества посещений государственных учреждений, необходимых для получения услуги**. Другая ожидаемая польза, отмеченная каждым третьим респондентом – устранение коррупции на уровне предоставления услуг. Потенциальные преимущества – сокращение затрат и продолжительности предоставления услуг, их отметили по одной четверти опрошенных лиц.

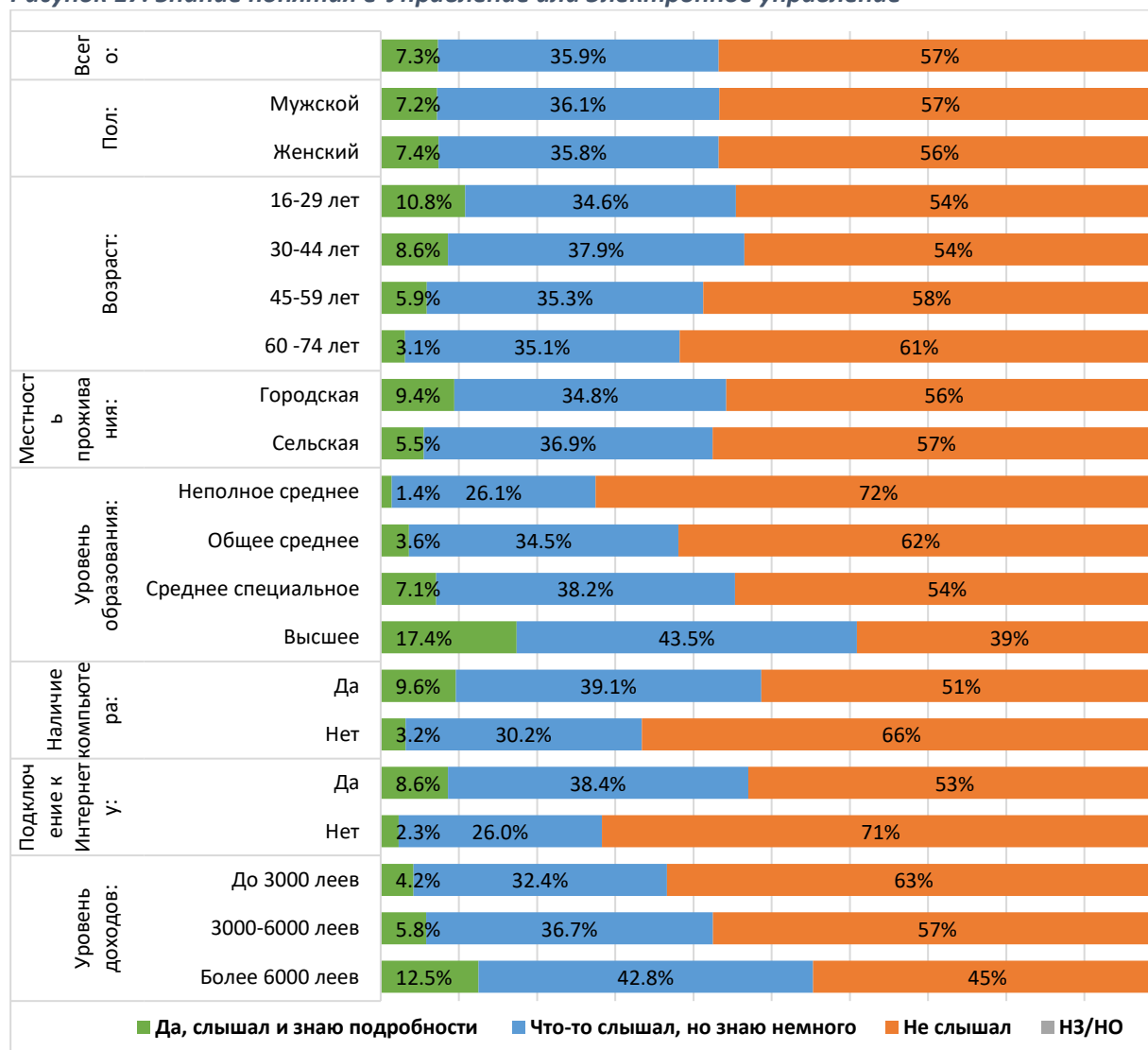
Рисунок 16. Ожидаемая польза Реформы по модернизации государственных услуг



Степень знания понятия е-Управление или Электронное управление гражданами показывает относительно низкий уровень. Подробности известны 7,3% опрошенных, 35,9% утверждают, что что-

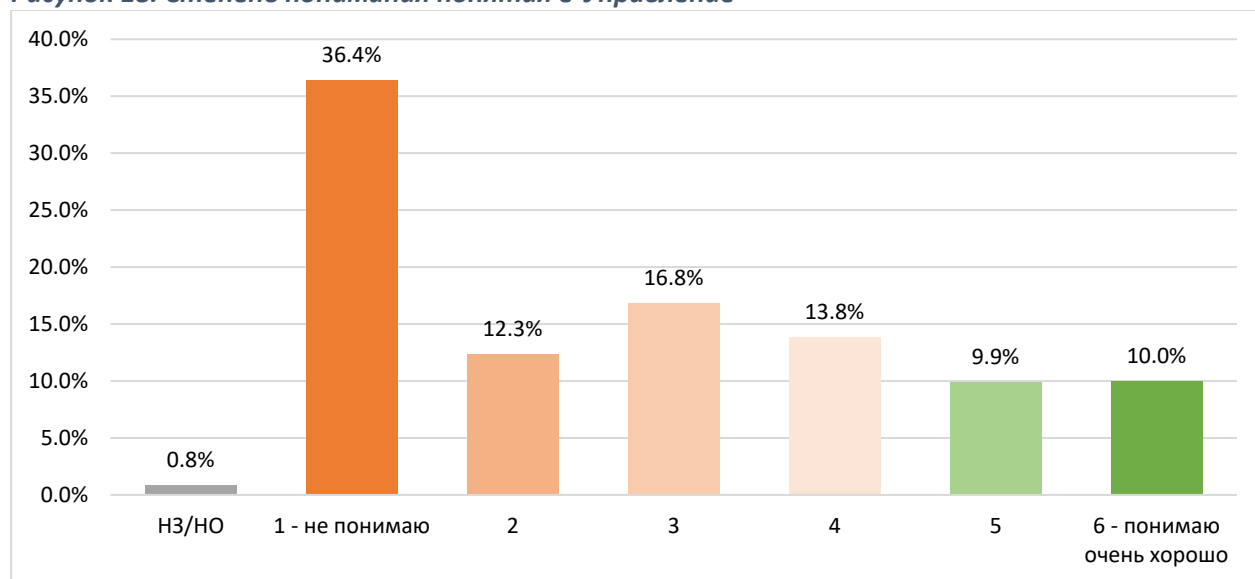
то слышали, но не знают подробностей, еще 57% признались, что не слышали о данном понятии до момента собеседования. Не выявлены различия в зависимости от пола респондента и местности проживания, знание понятия е-Управление напрямую соотносится с возрастом респондентов – более высокий уровень информированности у самых молодых, у лиц с более высоким уровнем образования – и с тем, есть ли в хозяйстве или нет компьютер и подключение к Интернету.

Рисунок 17. Знание понятия е-Управление или Электронное управление



Степень понимания понятия е-Управление среднее, максимальные баллы при оценке дали 19,9% всего населения, а средние оценки - 40,6%.

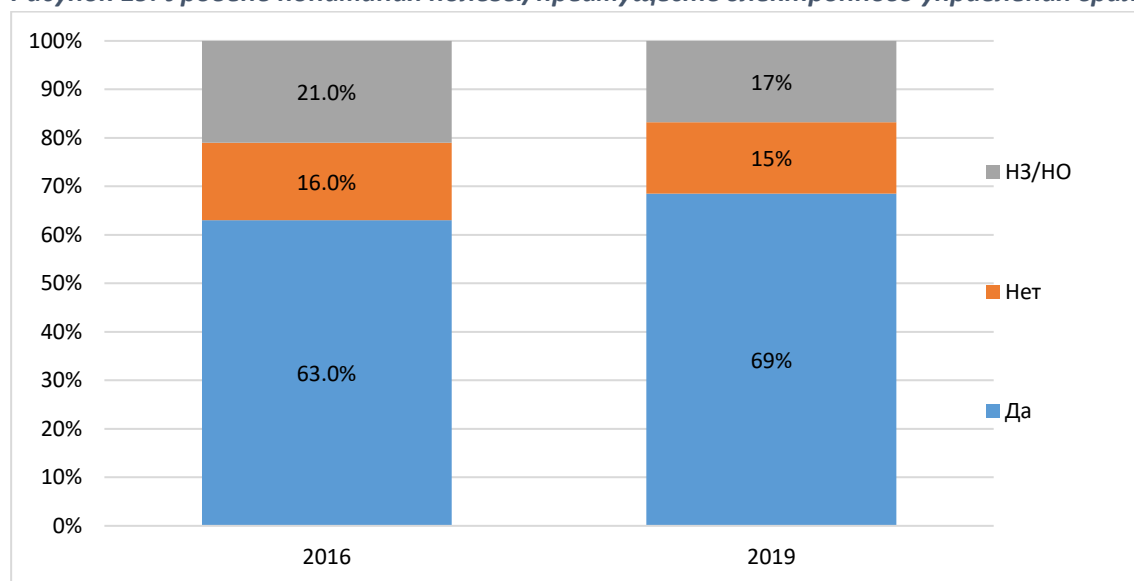
Рисунок 18. Степень понимания понятия е-Управление



В то же время, **существенная часть населения убеждена в том, что внедрение электронного управления принесет преимущества/пользу гражданам: 69%**, больше по сравнению с 2016 годом, когда было отмечено всего 63,0%.

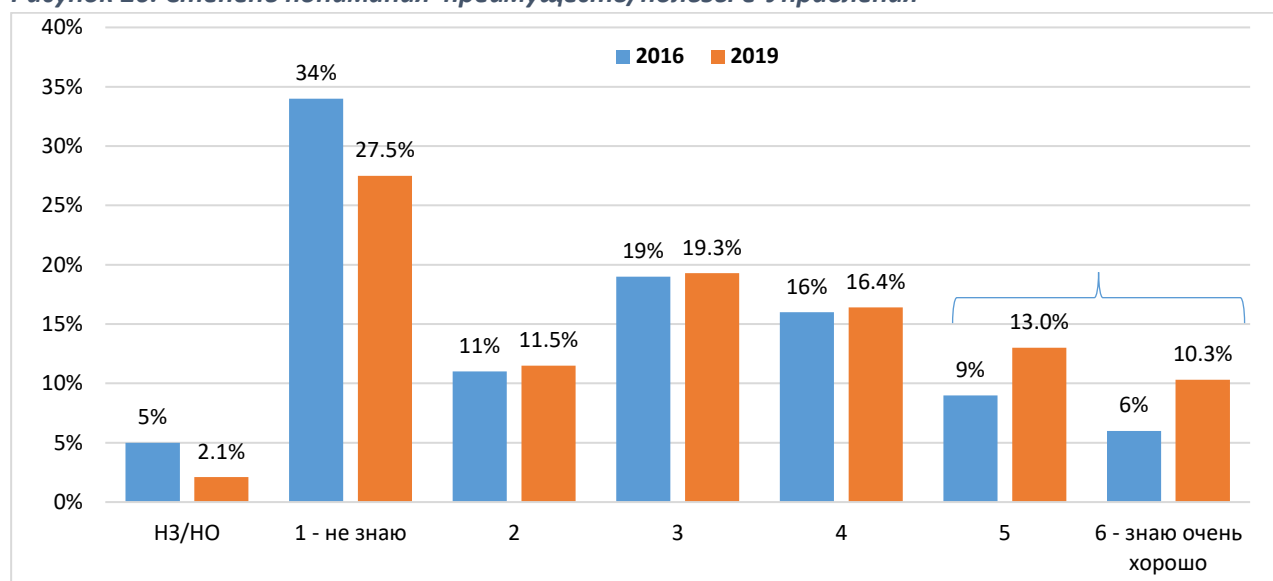
Пользу от внедрения электронного управления усматривают в более высокой степени молодые, высокообразованные лица, имеющие дома компьютер и Интернет, а также более состоятельные (приложение 1, таблица 24).

Рисунок 19. Уровень понимания пользы/преимуществ электронного управления гражданами



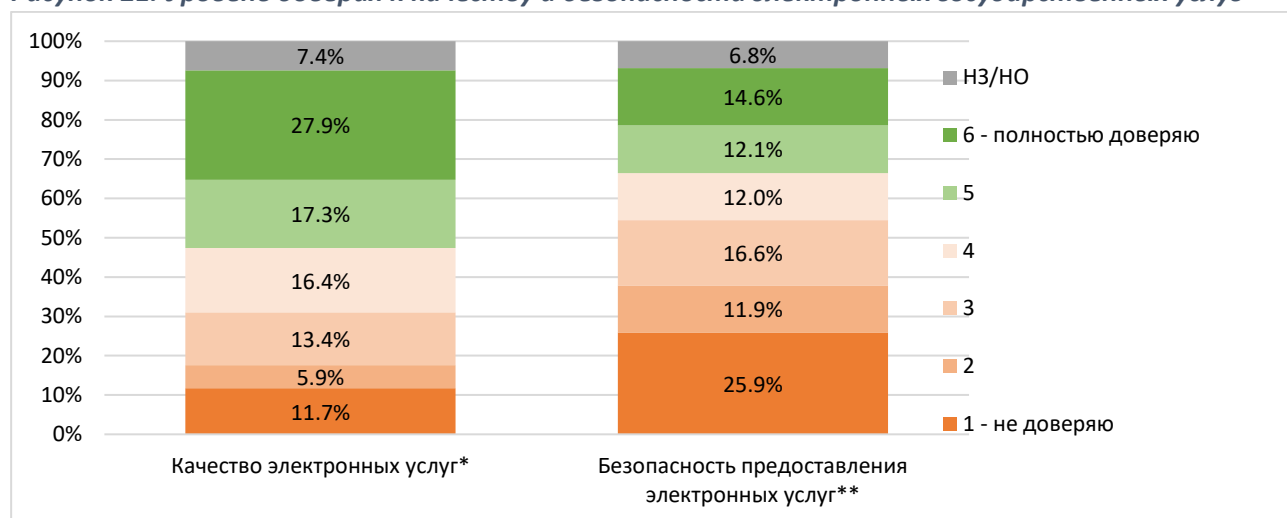
Вместе с тем, детальное понимание этих преимуществ, хотя и возросло по сравнению с предыдущими исследованиями, остается на низком уровне. По шкале от 1 до 6, максимальные оценки (5 и 6) поставили 23,3% опрошенных лиц, средние оценки - 35,7%.

Рисунок 20. Степень понимания преимуществ/пользы е-Управления



Из-за незнания особенностей предоставления услуг и обеспечения безопасности в виртуальном пространстве, уровень доверия граждан к качеству и безопасности электронных услуг низкий. По шкале от 1 до 6 минимальные оценки (1 или 2) качеству электронной услуги дали 17,6% граждан, а 37,8% дали минимальные оценки ее безопасности. Вместе с тем, основная часть респондентов дали максимальные или средние оценки **качеству электронных услуг (61,6% - оценки от 4 до 6)**, при этом в случае **безопасности есть определенные оговорки, а доля высоких и средних оценок равна долям низких оценок (38,7% - оценки 4-6 и 37,8% - оценки 1 или 2).**

Рисунок 21. Уровень доверия к качеству и безопасности электронных государственных услуг



* качество услуги (то, что обращаясь к электронной государственной услуге через компьютер или мобильный телефон, вы быстро и точно ее получите);

** безопасность предоставления (например, Ваши персональные данные не попадут к посторонним лицам или учреждениям, ни одно постороннее лицо не сможет узнать, насколько часто вы пользуетесь определенными услугами и т.д.)

Респондентов спросили об открытости к использованию электронных государственных услуг, в том числе, в зависимости от типа устройства. Из данных ответов следует несколько важных аспектов.

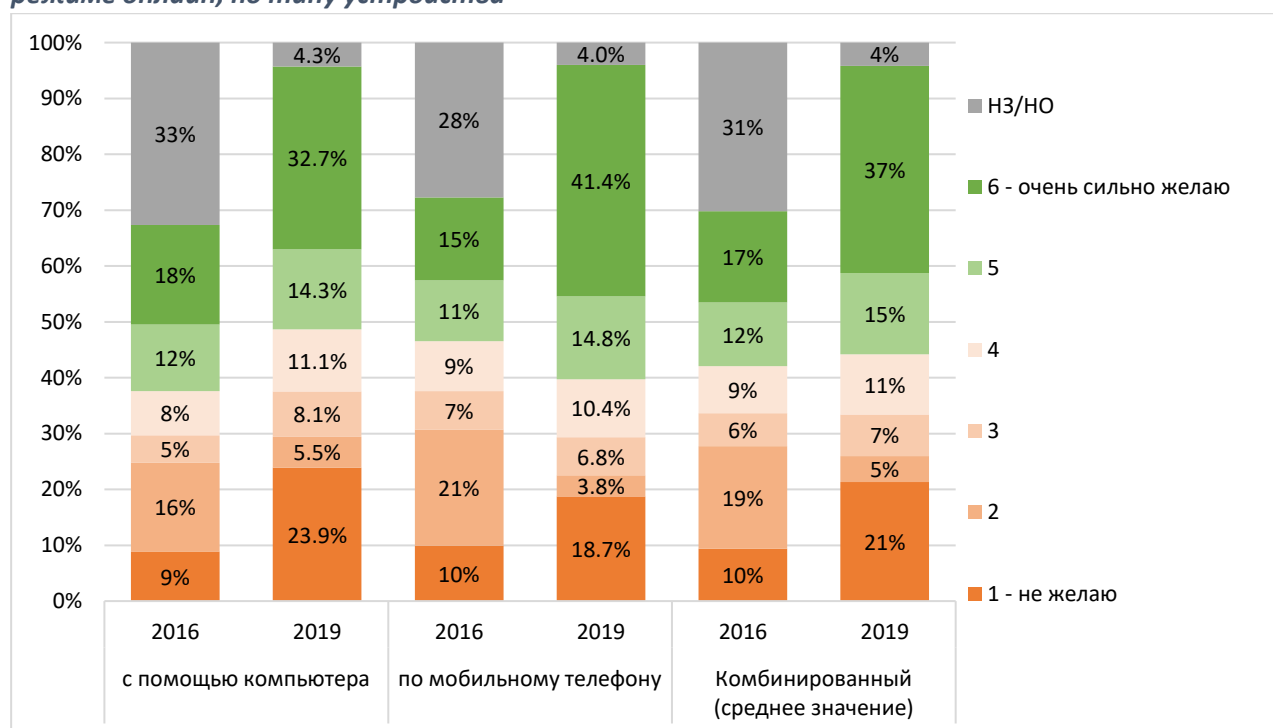
Прежде всего, доля лиц, которые заявляют об открытости к использованию электронных государственных услуг, количественно преобладает над теми, кто скорее не хотели бы пользоваться электронными услугами.

Отмечаются заметные улучшения по сравнению с предыдущими годами, главным образом, за счет доли тех, кто ранее не мог дать оценку, большей частью из-за низкой информированности. **Таким образом, в 2019 году по сравнению с 2016 годом значительно возросла доля тех, кто дали максимальные оценки (5 или 6), с 29% в среднем показателе оценок 5 и 6 в 2016 году до 52% - в 2019 году.**

Степень готовности к использованию услуг через мобильный телефон превысила на 9,2 % степень готовности к использованию через компьютер (56,2% оценок 5 или 6 по сравнению с 47,0% в случае компьютера).

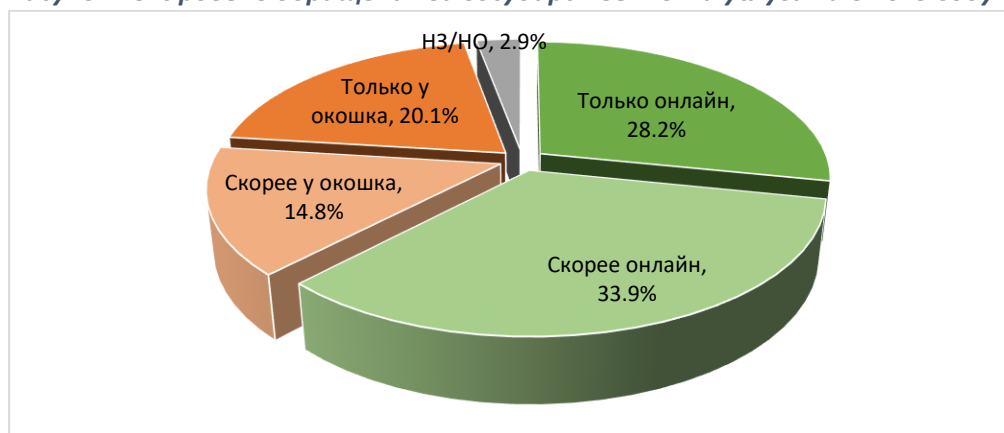
Очевидно, что более высокую готовность проявляют самые знающие категории в вопросах Интернета – молодежь, лица с высоким уровнем образования, из городской местности, из более состоятельных хозяйств.

Рисунок 22. Уровень открытости граждан к обращению за государственными услугами в режиме онлайн, по типу устройства



На просьбу сделать выбор (имитировать ситуацию выбора способа получения государственной услуги), респонденты дали ответы, которые еще более выраженно склоняются к режиму онлайн, **28,2% выбрали исключительно онлайн** («Только онлайн» - см. приведенный ниже рисунок), еще 33,9% оценили словосочетанием «скорее онлайн». За доступ в режиме офлайн высказываются 34,9% опрошенного населения.

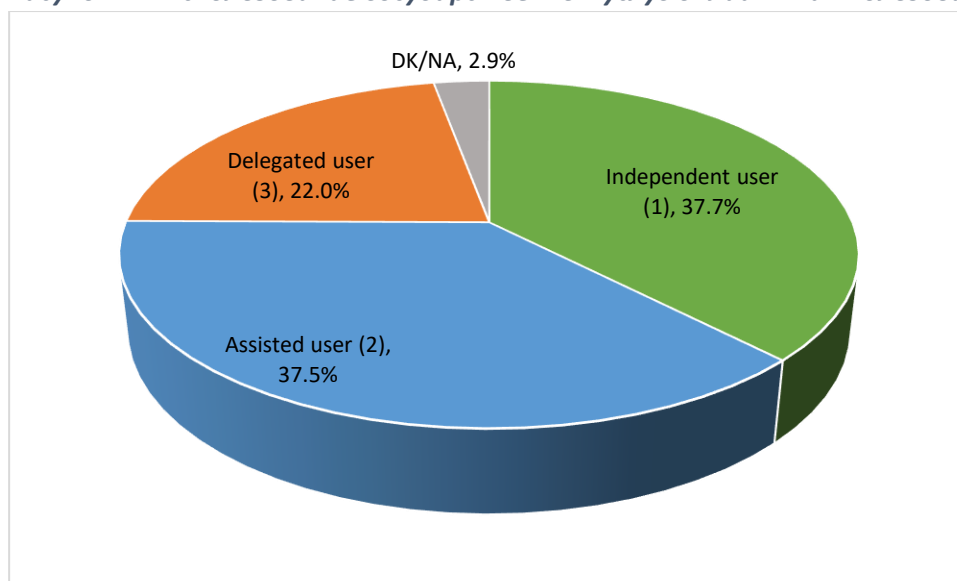
Рисунок 23. Уровень обращения за государственными услугами в 2019 году: онлайн или офлайн



Уровень цифровой грамотности, навыки работы с электронными устройствами и устройствами навигации по Интернету определяет выраженным образом предпочтения при использовании электронных услуг. В данный момент **37,7% граждан могут быть признаны самостоятельными пользователями** в случае доступа к электронным услугам, они заявляют, что предпочитали бы осуществлять доступ самостоятельно, без посторонней поддержки. **Еще 37,5%**, предпочитая осуществлять доступ самостоятельно, допускают, что им может потребоваться поддержка со стороны других лиц: **потенциальные пользователи, пользующиеся помощью**. И только **22,0%** респондентов могут быть определены как «**делегирующие**» или пользователи с высокими потребностями в поддержке, предпочитающие полностью делегировать другому лицу обращение за услугой и ее получение.

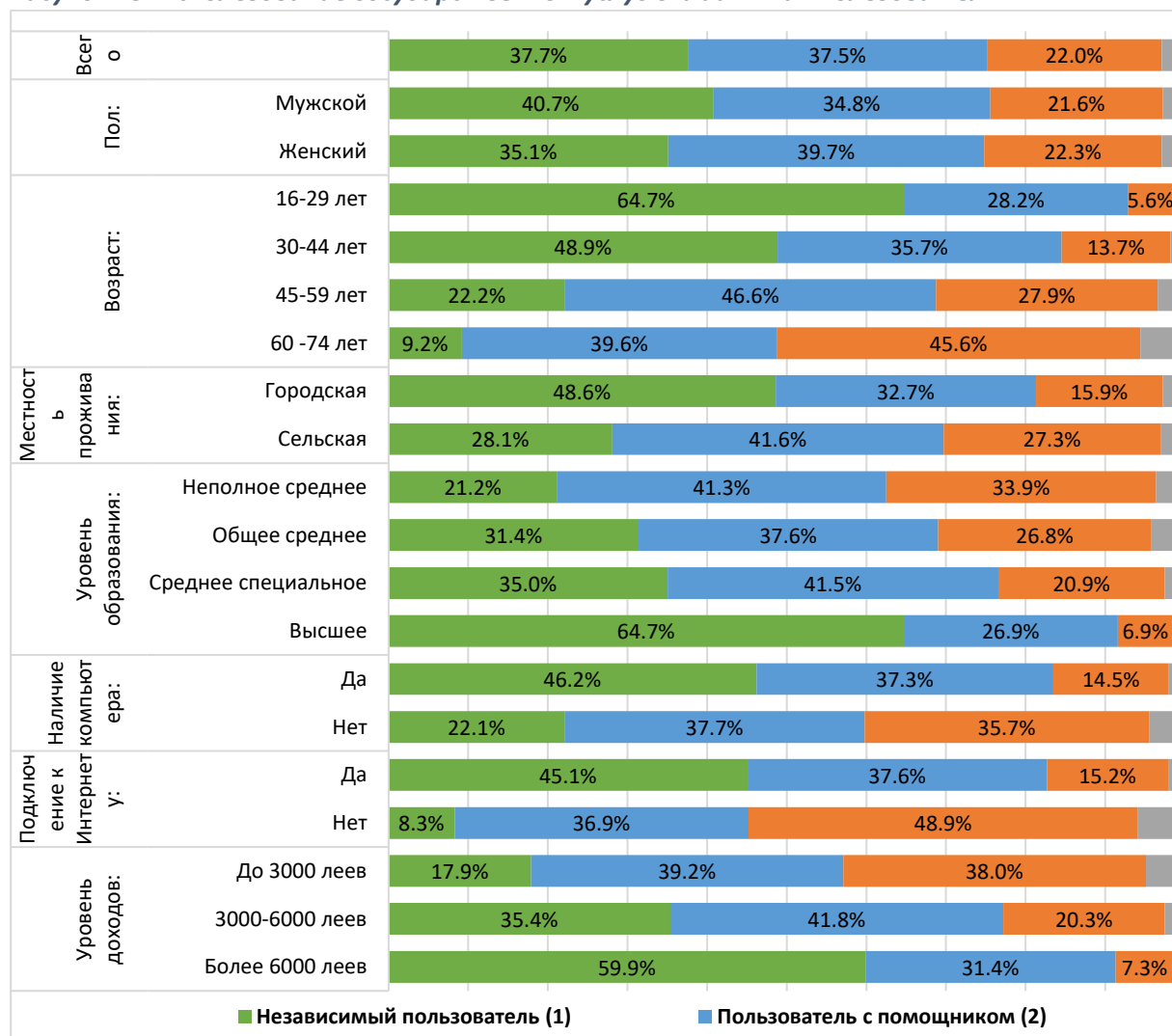
Отмечаем наличие прямой связи между высоким уровнем самостоятельности в обращении за электронными услугами и молодой возрастной категорией, категорией более подготовленных, с доступом к компьютеру и Интернету на дому, из более состоятельных семей.

Рисунок 24. Использование государственных услуг онлайн: тип пользователя



- (1) Готов обращаться самостоятельно сам, без посторонней помощи
- (2) Мне потребовалась бы поддержка другого лица
- (3) Я назначу / попрошу другого человека.

Рисунок 25. Использование государственных услуг онлайн: тип пользователя



(1) Готов обращаться самостоятельно сам, без посторонней помощи

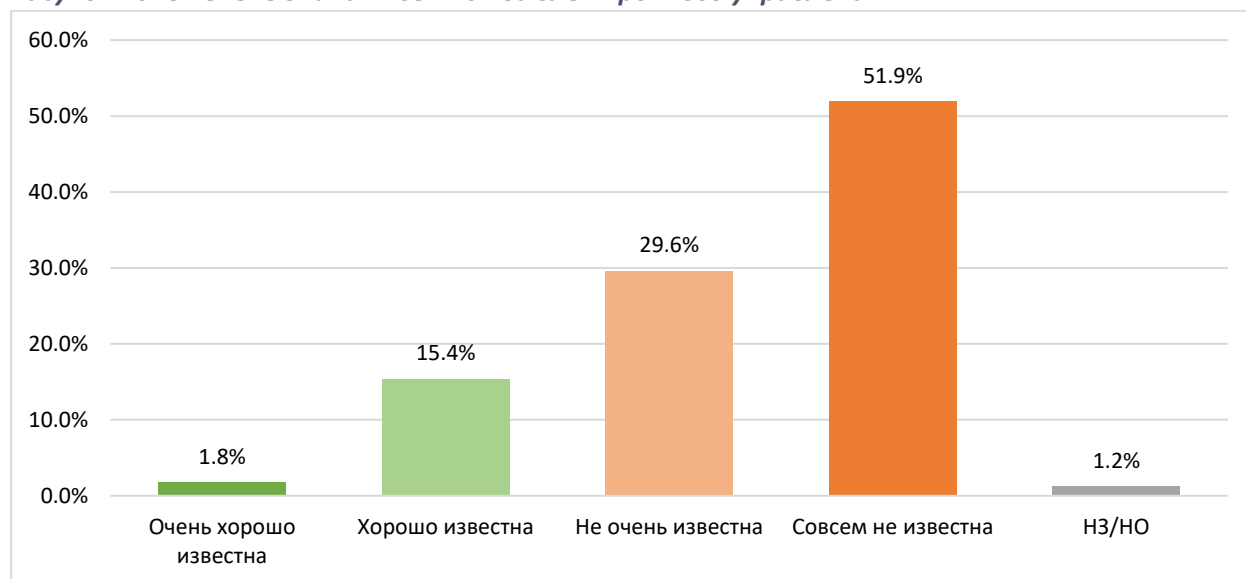
(2) Мне потребовалась бы поддержка другого лица

(3) Я назначу / попрошу другого человека

Степень знания граждан об Агентстве электронного управления относительно невысокая. Только 1,8% респондентов утверждают, что им очень хорошо известно об этой организации, еще 15,4% утверждают, что хорошо знают о ней. Каждому второму гражданину (51,9%) ничего не известно об АЭУ.

Отмечаются различия и по другим рассмотренным до сих пор показателям, об АЭУ в большей степени известно молодежи, в городской местности, с высоким уровнем образования, умений и навыков использования Интернета и компьютера, более состоятельным (приложение 1, таблица 32).

Рисунок 26. Степень знания Агентства электронного управления

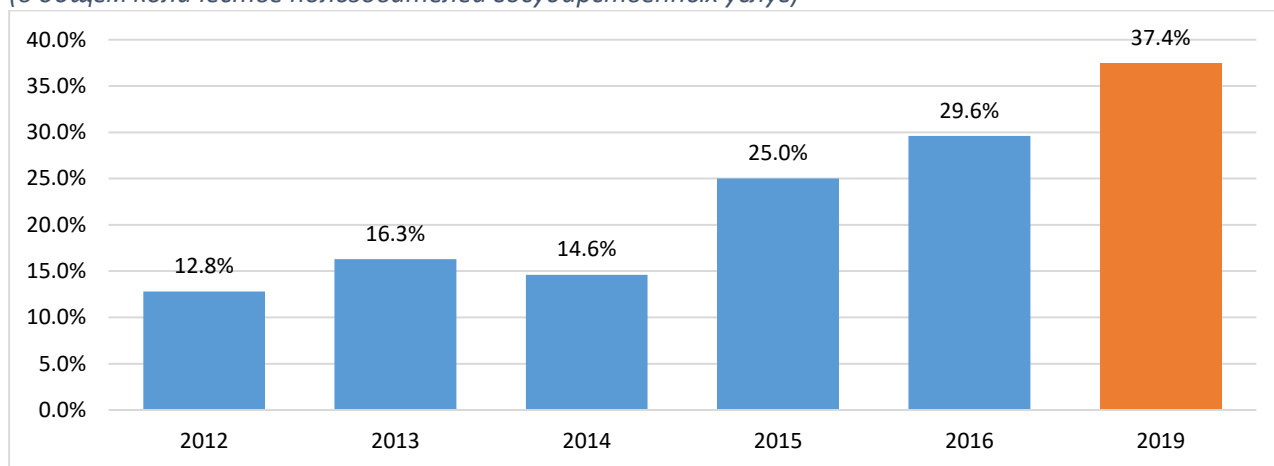


3. Обращение за электронными государственными услугами

В данной главе представлены результаты измерений в отношении степени обращения за государственными услугами, в том числе электронными, по типу и способу доступа.

Центральный показатель этого исследования связан с уровнем обращения за электронными государственными услугами. Исследование 2019 года вновь подтверждает постоянный и значительный рост этого показателя. **Каждый третий (37,4%) респондент, который пользовался какими-либо государственными услугами за последние 12 месяцев, утверждает, что доступ как минимум к одной из услуг осуществлялся электронным способом.**

Рисунок 27. Обращение к электронным государственным услугам в течение последних 12 месяцев (в общем количестве пользователей государственных услуг)



Спектр запрошенных электронных услуг достаточно сложный. Вместе с тем, в список первых 5 вошли:

- Фискальные электронные услуги – 36,9%;
- Кадастровые электронные услуги – 25,1%;
- Е-CNAS – 17,6%;
- Подача заявки на справку о судимости – 17,6%;
- Обращение за услугами по оформлению документов – 14,7%.

Тот же показатель, в соотношении с общим количеством населения (включая лиц, которые не пользовались Интернетом или не пользовались какими-либо государственными услугами), достигает уровня 13,4%, а в соотношении только с пользователями Интернета (включая тех, которые не обращались за государственными услугами) этот уровень составляет 17,5%.

Различия показателя в зависимости от социо-демографических категорий сильно выражены. Молодежь в возрасте 16-29 лет – категория, которая в три раза чаще использовала электронные услуги по сравнению с лицами в возрасте 60-74 лет.

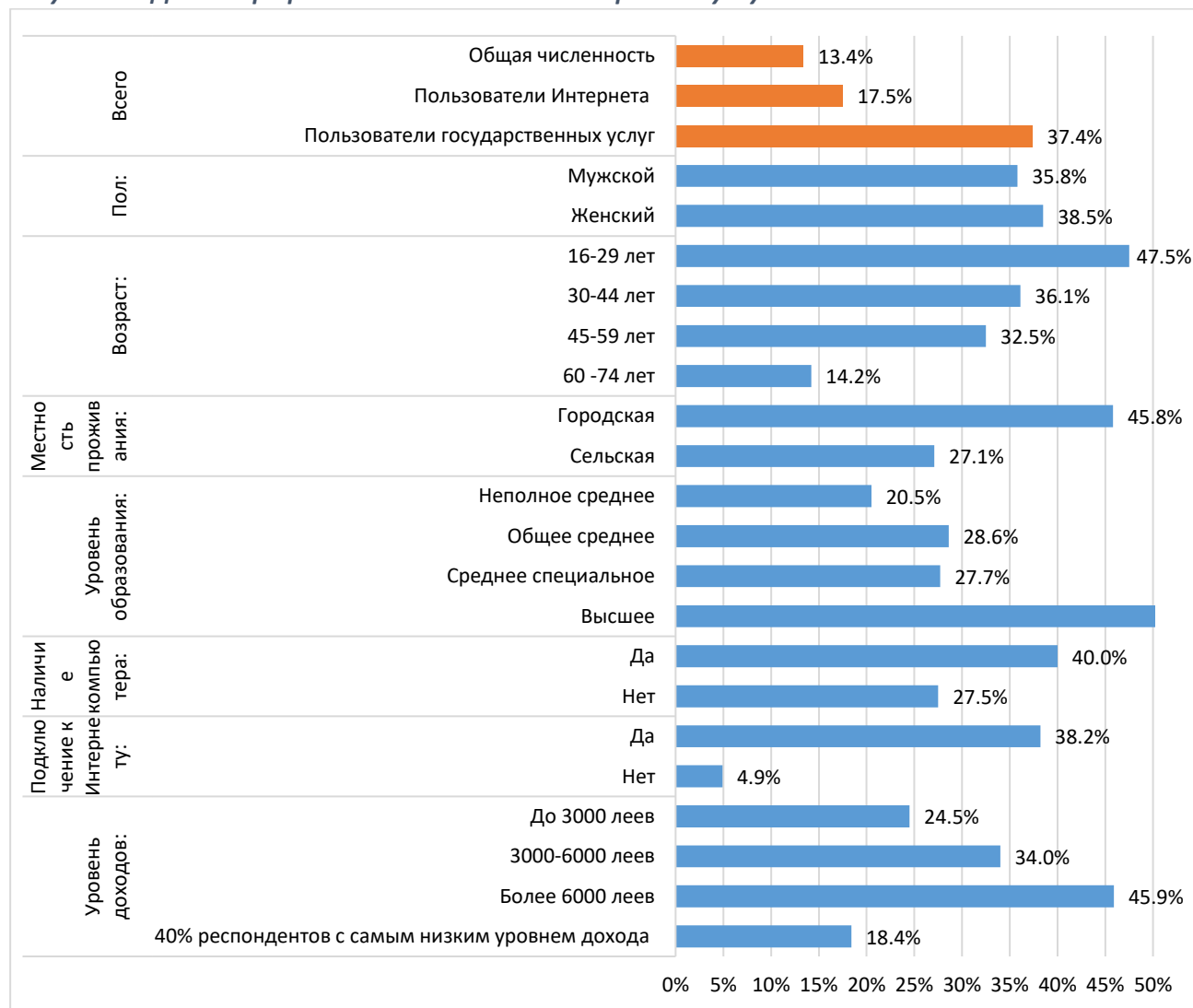
Расхождение в зависимости от местности проживания респондентов составляет примерно 20%. Почти в три раза отличается уровень между группой лиц с неполным средним образованием и высшим образованием, последние – единственная категория, где уровень использования превышает 50%.

Наличие компьютера в хозяйстве, хотя и повышает уровень использования электронных услуг, все-таки не оказывает такого выраженного влияния. Между тем, подключение к Интернету на дому

существенно повышает (в восемь раз) доступ. Повышение уровня обращения обусловлено ростом уровня доходов.

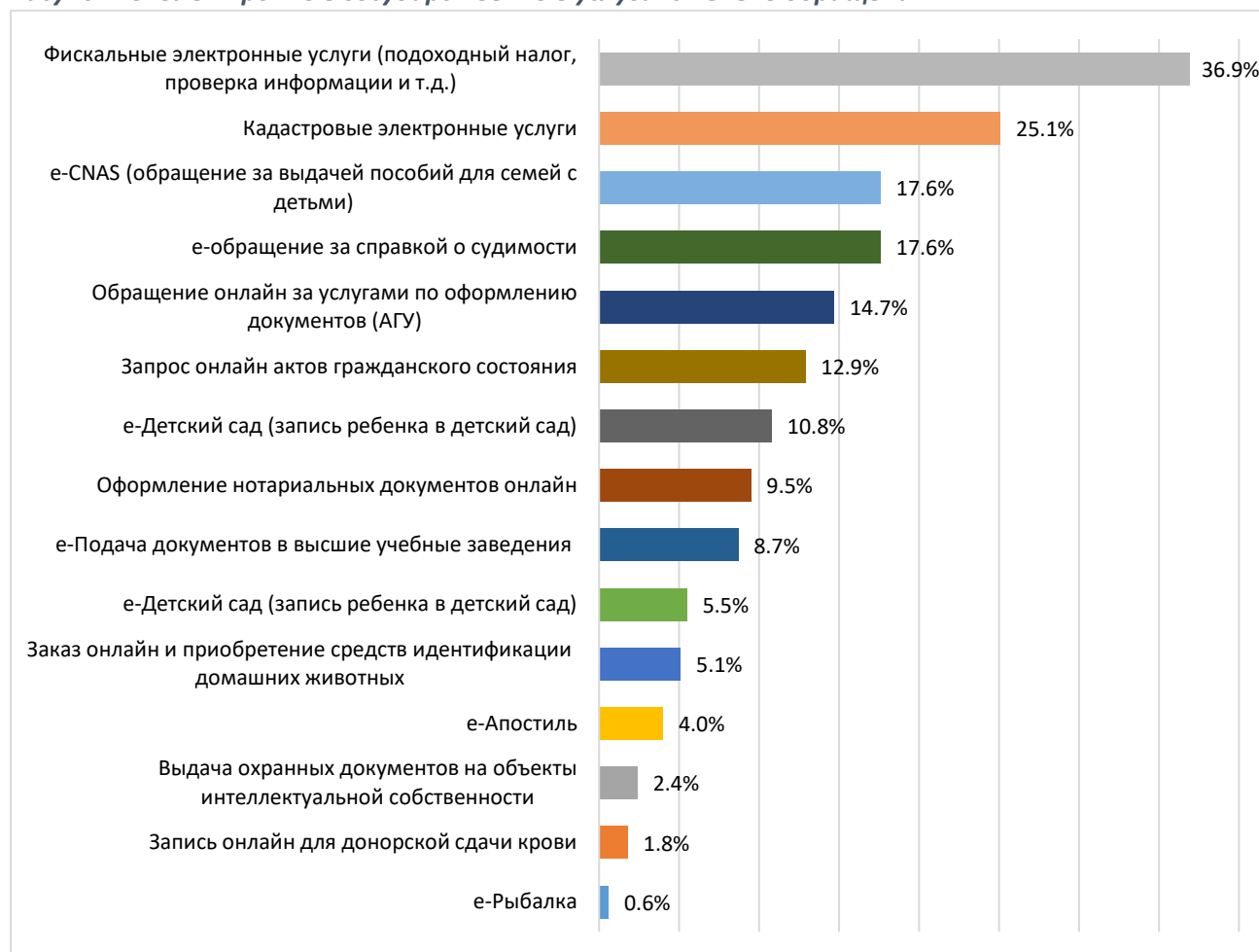
Расхождение значения показателя по полу респондента не очень выражено - 38,5% у женщин по сравнению с 35,8% у мужчин. При этом уровень доступа к электронным услугам у 40% беднейших респондентов вдвое ниже общего показателя - 18,4%.

Рисунок 28. Доля и профиль пользователей электронных услуг



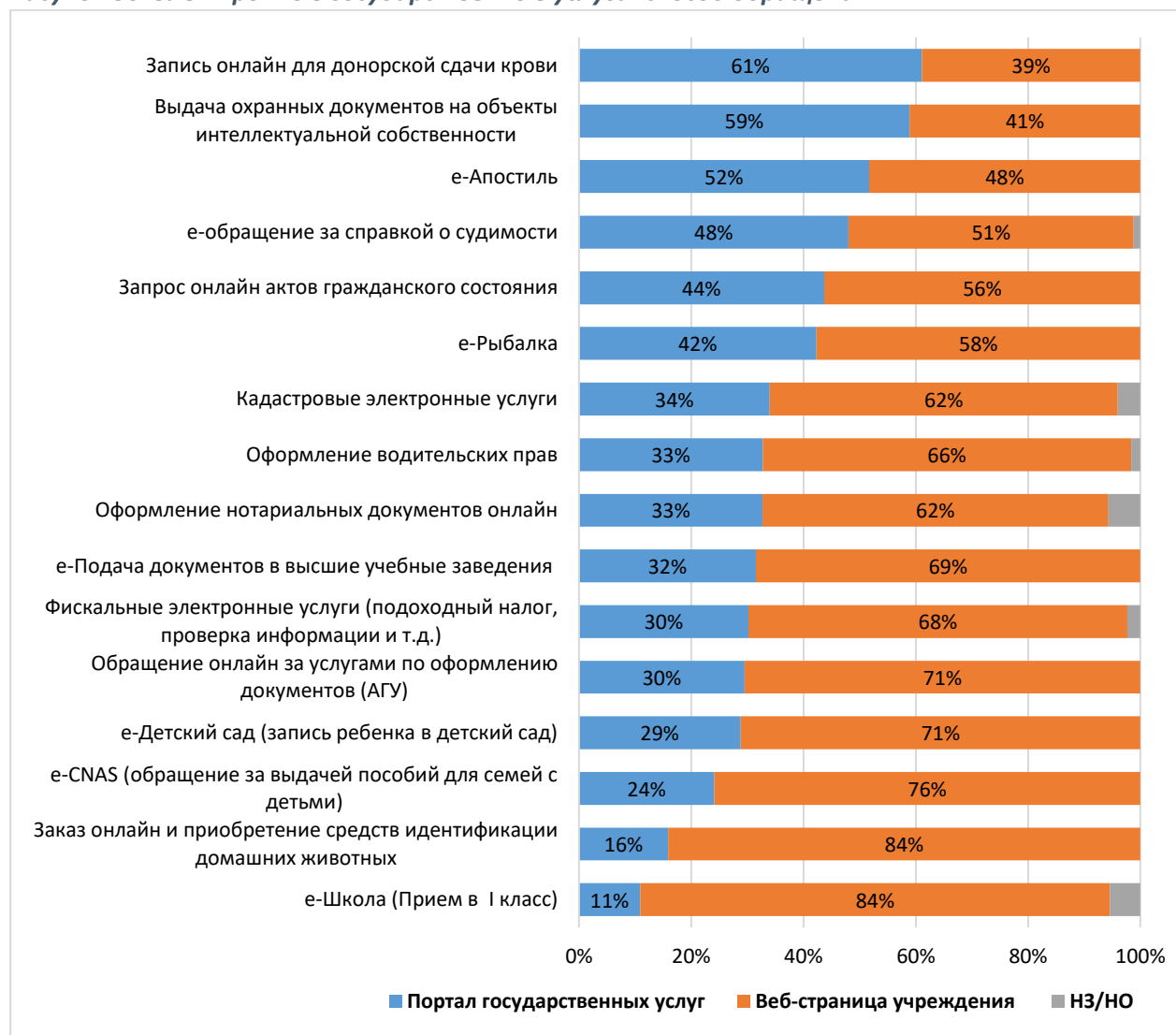
В 2012-2014 годы данный показатель был на относительно постоянном уровне, а позже неуклонно повышался. В 2019 году рост по сравнению с 2016 годом составил 7,8%.

Рисунок 29. Электронные государственные услуги: степень обращения



Следует отметить привычку обращаться за электронными услугами через веб-страницы специализированных учреждений, подавляющее большинство обращений за этими услугами осуществляется через них, а не через Единый портал государственных услуг. Есть только три услуги, за которыми чаще обращались через PSP – запись для донорской сдачи крови, выдача охранных документов на объекты интеллектуальной собственности и e-Апостиль.

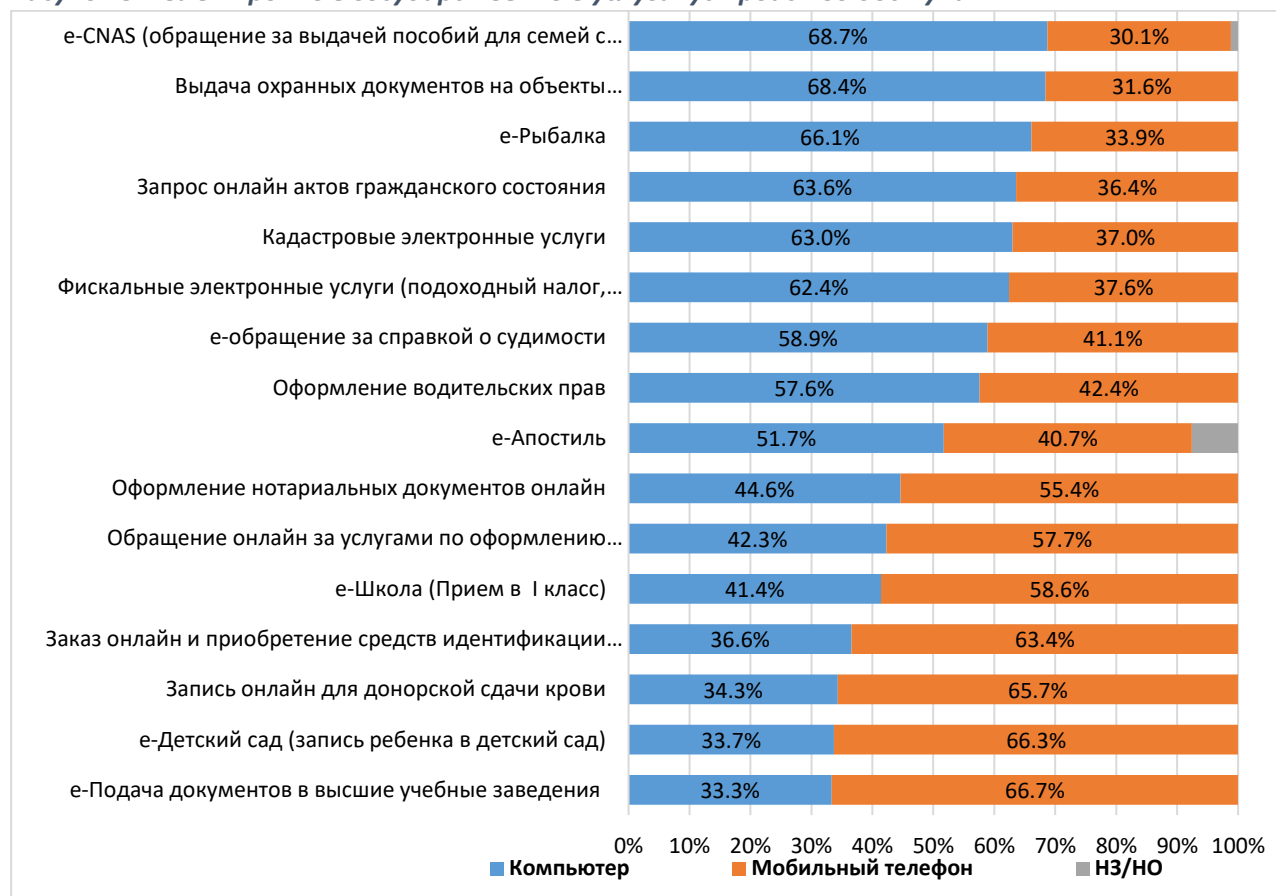
Рисунок 30. Электронные государственные услуги: способ обращения



Учитывая показанные выше тенденции, на будущее следует прогнозировать рост предпочтений к обращению за электронными услугами через мобильный телефон в ущерб обращению через компьютер. В то же время, в данный момент, с этой точки зрения, доступ к половине услуг осуществляется преимущественно с компьютера (более 50%), а к другой половине – по телефону.

Следует отметить наблюдение, что по телефону обращались за услугами, в которых нуждается в большей степени молодое население, а именно е-Приложение для учебных заведений, е- Детский сад, е-Школа, запись на донорскую сдачу крови.

Рисунок 31. Электронные государственные услуги: устройство доступа



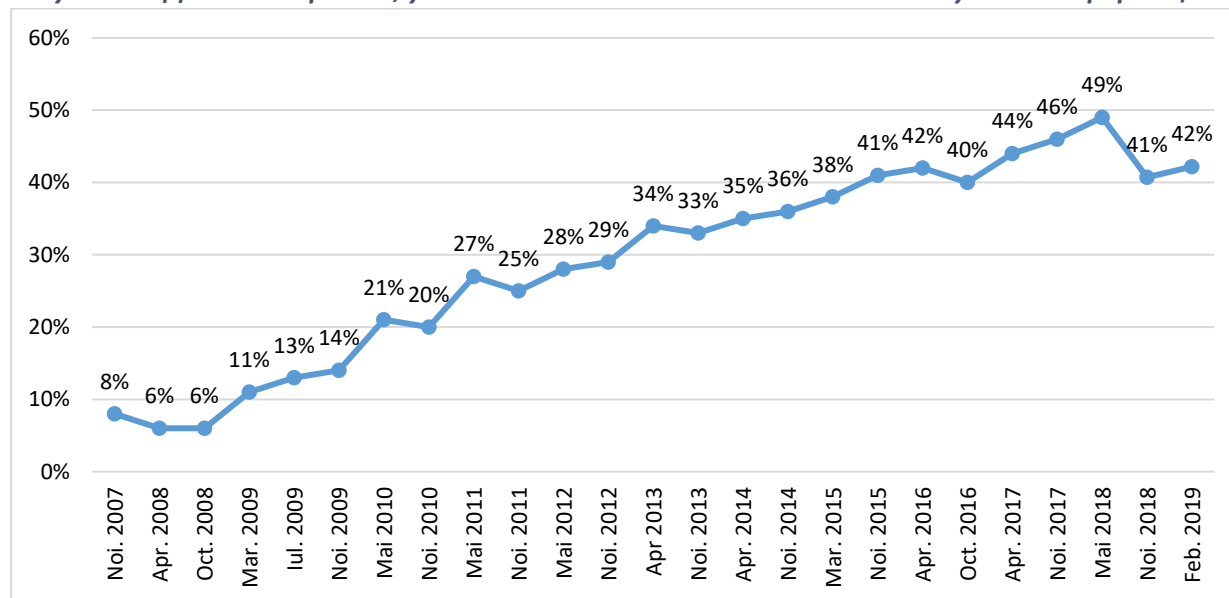
Телевидение и Интернет – главные источники получения информации об электронных государственных услугах. Отметим, что получают информацию из этих двух источников, 61,9% и 49,5% граждан, соответственно.

Рисунок 32. Источники получения информации об электронных государственных услугах



В целом, Интернет, как источник получения информации, в последние годы показал неуклонный рост⁵, достигнув уровня более 40% заявлений о том, что он является важнейшим источником получения информации гражданами.

Рисунок 33. Доля Интернета, указанного как важнейший источник получения информации



Источник: [Барометр общественного мнения](#), Институт Общественных Политик.

⁵ [Барометр общественного мнения](#), Институт общественных политик.

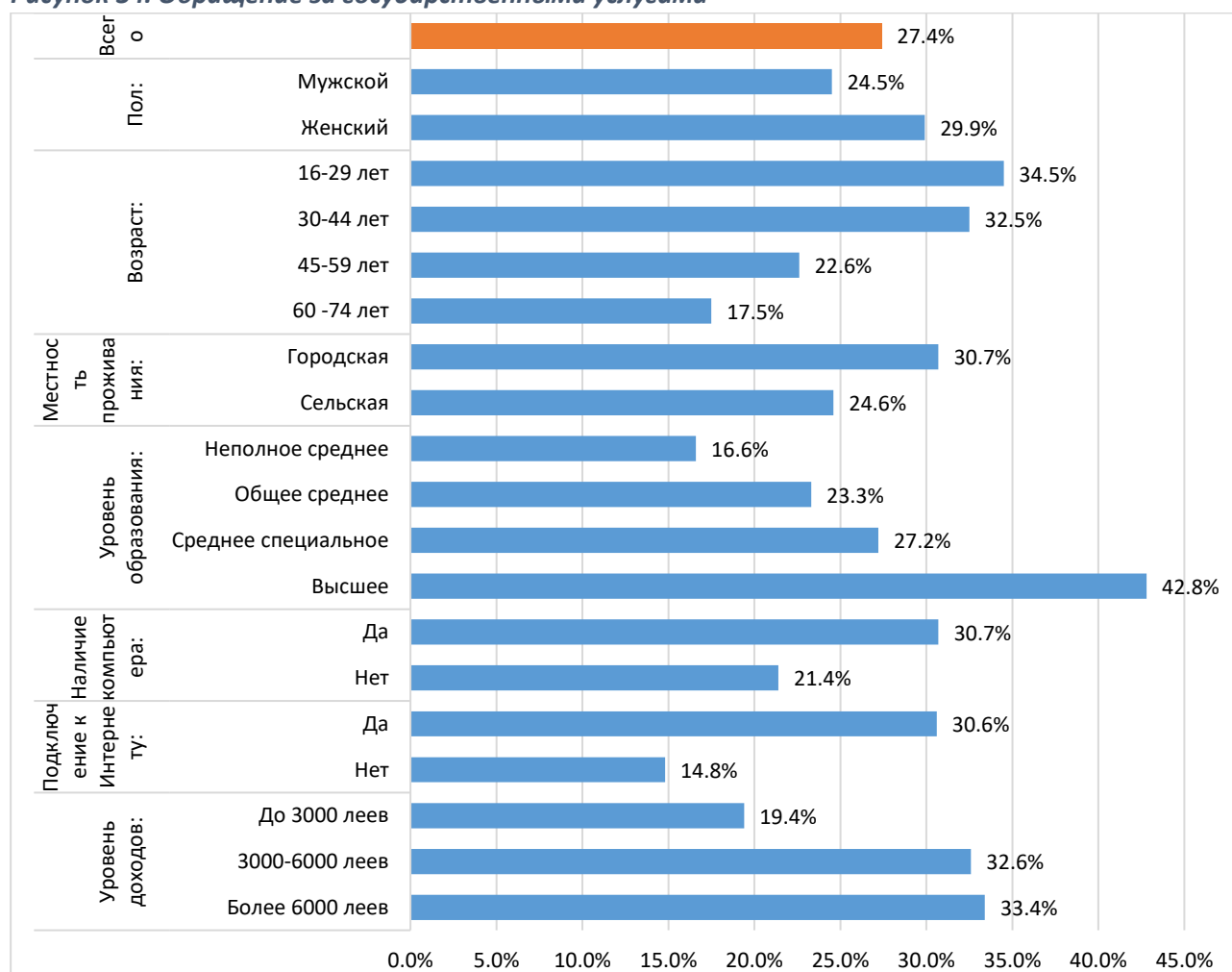
4. Степень удовлетворения качеством государственных услуг

В данной главе рассматривается степень удовлетворения граждан электронными государственными услугами, за которыми они обращались.

Ранее был представлен уровень обращения за электронными государственными услугами по отношению к доле респондентов, которые вообще обращались за какими-либо государственными услугами в течение отчетного периода (последние 12 месяцев до момента собеседования). Последний показатель составил 27,4% среди опрошенных лиц.

Уровень обращения за государственными услугами незначительно выше среди женщин (29,9 против 24,5% в случае мужчин), также выше среди молодежи, жителей городской местности, с высоким уровнем образования, с компьютером и Интернетом в хозяйстве, с более высокими доходами.

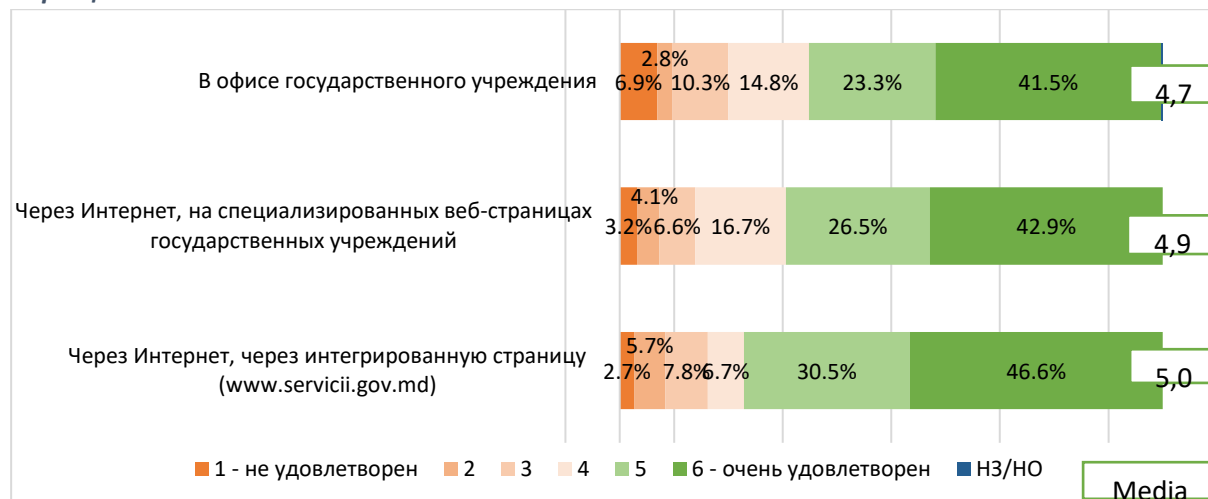
Рисунок 34. Обращение за государственными услугами



Этих респондентов попросили оценить степень удовлетворения качеством государственных услуг, за которыми они обращались, отдельно, в зависимости от способа обращения (онлайн или офлайн) и веб-инструмента (страницы специализированных учреждений или интегрированная страница). Из данных оценок отмечаем существенные различия в удовлетворенности бенефициаров в зависимости от способа обращения, в пользу онлайн-а. Средняя оценка, поставленная по шкале от 1 до 6, составила:

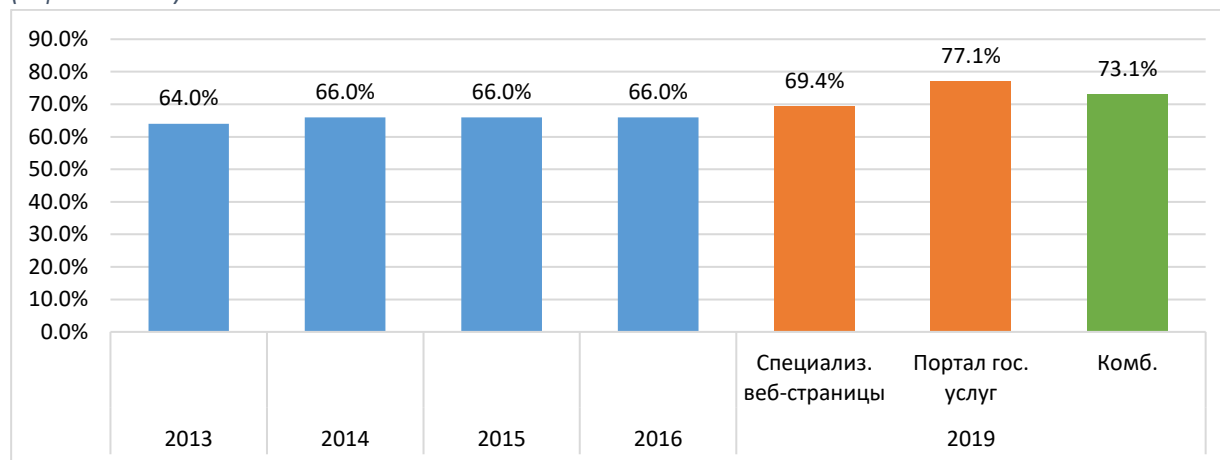
4,7 - в случае услуг, полученных офлайн, по месту нахождения поставщиков услуг, 4,9 - в случае электронных услуг, полученных через специализированные страницы учреждений, и **5,0 - в случае услуг, полученных электронным способом чрез портал *servicii.gov.md*.**

Рисунок 35. Степень удовлетворения запрошенными государственными услугами: по способу обращения



И, если при предыдущих измерениях степень удовлетворения электронными государственными услугами оставалась относительно постоянной: 64%-66% давали ей оценки 5 и 6 по 6-балльной шкале, то в 2019 году отмечается рост независимо от пути доступа (интегрированная страница/ правительственный портал государственных услуг *servicii.gov.md* или веб-страницы органов, предоставляющих государственные услуги). Таким образом, **доля респондентов, удовлетворенных электронными государственными услугами, за которыми они обращались в течение последних 12 месяцев, составила 73,1%** (кумулятивно/сочетая эти 2 пути доступа). Было отмечено, что **уровень удовлетворения респондентов, которые обратились за желаемыми е-услугами через портал *servicii.gov.md*, составляет 77.1%**, тогда как уровень удовлетворения качеством е-услуг, полученных через специализированные веб-страницы поставщиков услуг, составил 69.4%.

Рисунок 36. Степень удовлетворения электронными государственными услугами: динамика (оценки 5 и 6)



5. Социо-демографический анализ

Текущее исследование включало блок вопросов, касающихся социо-демографических и экономических аспектов респондентов. Поскольку выборка является представительной на национальном уровне, она точно воспроизводит структуру населения по основным социо-демографическим характеристикам.

Таким образом, распределение респондентов по половому признаку почти равномерное, с 45,8% мужчин и 54,2% женщин. Почти половина 46,6% опрошенных лиц из городской местности, 53,4% - из сельской местности. Почти четверть выборки (22,8%) представляет молодежь в возрасте 16-29 лет, при этом пожилые люди составляют 20,8%. Лица с высшим образованием составляют 21,4% выборки, со средним специальным образованием - 35,1%, с общим средним - 22,1%, а у 21,3% неполное среднее образование (приложение 1, таблица 1).

Четверо из десяти респондентов (42,7%) заявили, что в течение последней недели, предшествовавшей исследованию, работали как минимум один час за зарплату или другую оплату (определение статуса занятого лица, данное Международной организацией труда). Из тех, которые не работали, 25,7% указали в качестве причины отсутствие рабочих мест, 22,6% - из-за преклонного возраста, 20% назвали в качестве причины плохое состояние здоровья, а в общей сложности 16,5% находились в декретном отпуске/по уходу за ребенком.

Таблица 2. Трудовая деятельность и занятость респондентов

		%
Род занятий респондента	Руководители органов публичного управления всех уровней, руководители и старшие должностные лица общественно-экономических и политических единиц	0,3%
	Специалисты высшего уровня квалификации	9,7%
	Специалисты среднего уровня квалификации	7,5%
	Конторские служащие	0,6%
	Работники сферы обслуживания, жилищно-коммунального хозяйства, торговли	4,5%
	Квалифицированные работники сельского, лесного, охотничьего хозяйства, рыбоводства и рыболовства	1,2%
	Квалифицированные рабочие крупных и мелких промышленных предприятий, художественных промыслов, строительства, транспорта, связи, геологии	4,9%
	Операторы, аппаратчики, машинисты установок и машин, слесари-сборщики	1,6%
	Неквалифицированные рабочие	10,4%
	Учащийся/ Студент	7,3%
	Лица, находящиеся на иждивении других лиц или государства, или живущие на другие доходы (аренда, проценты, рента и т.д.)	0,4%
	Безработный /Не работаю, ищу работу	11,4%
	Домохозяйка	12,9%
	Пенсионер	21,2%
	Работаю за границей	5,9%
	НЗ/НО	0,3%
Профессиональная деятельность в течение последней недели	Да	42,7%
	Нет	57,0%
	НЗ/НО	0,3%
	Декретный отпуск / по уходу за ребенком до 1,5 лет / 3 лет	11,9%

		%
Причина отсутствия экономической деятельности	Ежегодный отпуск или отпуск по болезни	4,6%
	Неблагоприятные метеорологические условия	1,7%
	Мне не позволяет состояние здоровья	20,0%
	Мне не позволяет возраст	22,6%
	Отсутствие рабочих мест	25,7%
	Другая причина	10,8%
	НЗ/НО	2,7%

Личные доходы респондентов поступают в 22,7% случаев за счет пенсий, около 18,9% - от работы в несельскохозяйственном частном секторе, 13,8% - от работы в несельскохозяйственном государственном секторе, 8,0% - за счет переводов из-за рубежа.

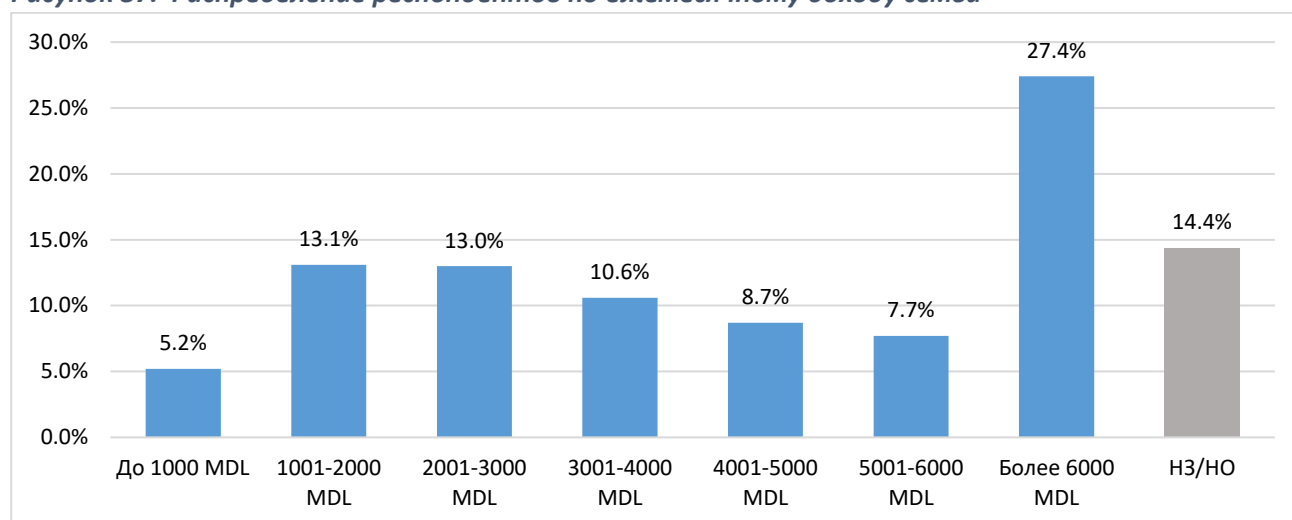
В случае главы хозяйства, доходы поступают за счет доли в размере 25,9% от работы в несельскохозяйственном частном секторе, 18,7% - пенсия, 13,8% - от работы в несельскохозяйственном государственном секторе, а 9,4% - переводы из-за рубежа.

Таблица 3. Источники дохода респондентов и главы хозяйств

	% респонденты	% глава хозяйства
Самостоятельный работник сельскохозяйственного сектора (фермер, земельная доля)	1,1%	1,2%
Работник сельского хозяйства в публичном (государственном) секторе	1,2%	1,2%
Работник сельского хозяйства в частном секторе	1,9%	4,3%
Предприниматель	1,5%	2,2%
Самостоятельный работник несельскохозяйственного сектора	1,9%	2,0%
Работник публичного (государственного) сектора в несельскохозяйственной сфере	13,8%	13,8%
Работник частного сектора в несельскохозяйственной сфере	18,9%	25,9%
Самостоятельная профессиональная деятельность	2,8%	4,1%
Пособие по безработице	0,7%	0,6%
Пенсия	22,7%	18,7%
Социальные выплаты	6,2%	0,8%
Помощь от детей / родственников	3,3%	1,5%
Переводы из-за рубежа	8,0%	9,4%
Прочее	6,1%	5,5%
Не имею/имеет источника дохода	14,3%	10,1%
НЗ/НО	1,5%	2,2%

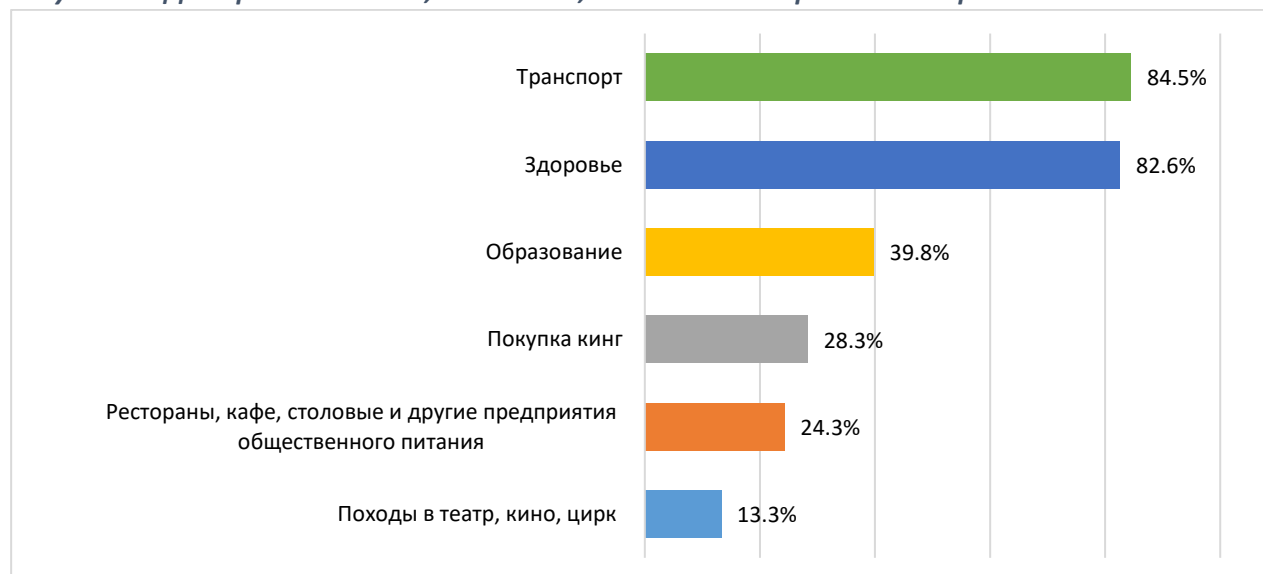
Распределение респондентов по размеру ежемесячного дохода семьи сосредоточено в двух основных группах. Таким образом, у 27,4% хозяйств доходы составляют более 6 тыс. леев, еще у 26,1% - в пределах 1000-3000 леев.

Рисунок 37. Распределение респондентов по ежемесячному доходу семьи



Расходы на транспорт и на здравоохранение универсальные, подавляющее большинство респондентов заявили, что понесли такие расходы за последние 12 месяцев (84,5% и 82,6%, соответственно). Также универсальными выглядят расходы на образование (39,8%), которые связаны с наличием детей соответствующего возраста. Меньше хозяйств понесло расходы на приобретение книг, а также на развлекательные мероприятия, рестораны, кафе, походы в театр, кино, цирк.

Рисунок 38. Доля респондентов, заявивших, что понесли определенные расходы



2/3 респондентов заявили, что имеют отдельный дом, а 32% - отдельную квартиру.

Дома и квартиры построены из различных материалов, один из четырех построен из бетона, 36,6% - из кирпича, а 35,8% из глиняных блоков. Большинство домов и квартир (83,9%) было построено до 1991 года.

Таблица 4. Распределение респондентов по характеристикам жилья

Тип жилья	Отдельная квартира	32,0%
	Комната в квартире	1,5%
	Отдельный дом	64,4%
	Часть дома	2,1%
	НЗ/НО	0,1%
Строительные материалы, из которых построено жилье	Бетон, монолитные блоки, панели	24,7%
	Кирпич, котелец, прессованные блоки	36,6%
	Соломенный кирпич (Кирпич), глина	35,8%
	НЗ/НО	2,8%
Когда построено жилье	До 1991 года	83,9%
	Позже 1991 года	12,2%
	НЗ/НО	3,9%
Количество комнат, занимаемых респондентом	1	8,8%
	2	35,9%
	3	28,2%
	4	15,5%
	5 и более	11,0%
	НЗ/НО	0,6%

Не подключены к водопроводу 15,3%, остальные подключены, имея точку доступа в жилище или во дворе.

Более трети домов/квартир (38,8%) подключено к централизованной канализационной системе, у такой же доли имеется собственная самодельная система (38,3%). Только у половины домов и квартир есть туалет внутри. Только одно из четырех хозяйств подключено к централизованной системе отопления.

Таблица 5. Доступ к удобствам в доме/квартире

Подключение к водопроводу	Да, с точкой доступа внутри дома/квартиры	74,2%
	Да, с точкой доступа во дворе	39,0%
	Не подключен	15,3%
Подключение к канализации	Централизованная система отопления	37,8%
	Местная/собственная система отопления	38,3%
	Не подключен	23,8%
Расположение туалета	Внутри дома/квартиры	54,5%
	Во дворе	61,9%
	У нас нет туалета	0,1%
Способ отопления дома/квартиры	Централизованное отопление	23,8%
	Автономное отопление	66,7%
	Без отопления	9,2%
Источник отопления дома/квартиры	Природный газ	27,7%
	Уголь, дрова, мазут	77,4%
	Электричество	1,1%

Было оценено и наличие имущества в доме/квартире. Большинство респондентов, 97,2%, заявило, что располагает телевизором, у 96,5% есть холодильник/морозильник, у более 90% есть мобильный

телефон, а у 82,1% - стационарный телефон, стиральная машина есть у 88,8% респондентов. Автомобиль есть только у 39,9 респондентов исследования.

Таблица 6. Удобства в доме/квартире

Телевизор	97,2%
Природный газ	63,2%
Автомобиль	39,9%
Стационарный телефон	82,1%
Мобильный телефон (GSM)	91,9%
Стиральная машина автомат	88,8%
Видеомагнитофон	11,6%
Кабельное телевидение	73,7%
Спутниковая ТВ-антенна	15,0%
Холодильник / морозильник	96,5%

Выводы

Исследование приходит к выводу, что **оснащение хозяйств компьютерами сокращается**, что вызвано переходом на другие виды устройств (телефон, планшеты, ноутбук).

Охват Интернетом показывает растущую динамику. Наличие компьютеров в хозяйствах и доступ к Интернету различаются в зависимости от возраста, местности проживания, уровня образования, доходов хозяйств. Примерно **две трети респондентов использовали компьютер за последние 12 месяцев**, а Интернет – трое из четверых граждан. Все больше граждан осуществляют доступ к Интернету через мобильные телефоны и другие мобильные устройства доступа.

Социализация и развлечения остаются основными целями использования Интернета. С другой стороны, получение информации о государственных услугах и обращение за ними в качестве целей/причин использования Интернета растут по сравнению с предыдущими исследованиями.

Степень знания о Реформе по модернизации правительственных услуг, а также об е-Управлении остаются на незначительном уровне. Сокращение количества посещений, необходимых для получения услуги, и устранение коррупции – основная ожидаемая польза от Реформы по модернизации правительственных услуг. Более двух третей респондентов прогнозируют преимущества от внедрения е-Преобразования управления, при этом отмечается и небольшой рост по сравнению с 2016 годом.

Низкий уровень информированности и понимания е-Управления – факторы, которые напрямую влияют на степень доверия к качеству и безопасности услуг онлайн, таким образом, значительная часть опрошенных граждан выражают недоверие к качеству и безопасности электронных услуг.

И несмотря на это, основная часть респондентов выражают готовность и открытость к использованию электронных услуг, их доля существенно возросла по сравнению с 2016 годом, а на просьбу выбрать между этими двумя способами доступа к услуге - онлайн или офлайн, **две трети респондентов утверждают, что выбрали бы доступ онлайн к государственной услуге.**

В случае получения государственных услуг в режиме онлайн, более трети респондентов определяют себя как самостоятельные пользователи, еще треть – как пользователи с частичной поддержкой, и 22% – как пользователи, которые нуждаются в полной поддержке через назначенных лиц.

Уровень обращения за электронными государственными услугами составляет 37,4% по отношению к населению, которое получило за последние 12 месяцев государственные услуги вообще (как онлайн, так и офлайн), и 17,5% по отношению к пользователям Интернета. Уровень обращения за электронными государственными услугами выше среди молодежи, жителей городской местности с высшим образованием, с более высоким уровнем доходов. По сравнению с предыдущими исследованиями, **уровень обращения за электронными государственными услугами неуклонно растет, увеличившись почти на 8% по сравнению с 2016 годом.** Основная часть электронных государственных услуг еще получается через веб-страницы профильных учреждений, в ущерб Порталу государственных услуг. С точки зрения устройства, примерно в случае половины услуг доступ осуществлялся посредством компьютера, еще половина – через мобильный телефон. Все тенденции говорят о том, что в будущем уровень обращения за услугами по телефону будет неуклонно расти. **В целом, 1 из 5 граждан за последние 12 месяцев, которые предшествовали исследованию, получили определенные государственные услуги, независимо от способа обращения (онлайн или офлайн).** Отмечается высокий уровень удовлетворения полученной услугой, если гражданин обратился за этой

услугой онлайн, главным образом, в случае услуг, полученных через Портал государственных услуг (www.servicii.gov.md).

Выписка из матрицы результатов проекта Модернизации Государственных Услуг

Индикаторы восприятия, усвоения и поддержки (измеримые с помощью ежегодного национального обследования)

Обновлено декабря 2019 года

Цель развития проекта: улучшить доступ, эффективность и качество отдельных государственных административных услуг.								
Показатели целей развития проекта		Исходное значение	Целевая 1 год	Текущий 1 год	Целевая 2 год	Целевая 3 год	Целевая 4 год	Конечная цель
Доля граждан которые воспользовались электронными услугами в течение последних 12 месяцев, среди которых: % женщин % населения с наиболее низкими доходами (наиболее бедные 40% населения)	Общее	24%	27%	27.9%	32%	37%	43%	50%
	% женщины	49.5%	49.5%	61.4%	49.5%	49.5%	49.5%	49.5%
	% населения с наиболее низкими доходами (наиболее бедные 40% населения)	6%	6%	18.4%	10%	15%	20%	25%

Приложение 1: Двумерные таблицы

Содержание:

Таблица 1. Структура выборки	42
Таблица 2. У Вас в хозяйстве есть компьютер?	45
Таблица 3. Сколько компьютеров у Вас есть в хозяйстве?	46
Таблица 4. По каким причинам у Вас нет компьютера в хозяйстве ?	47
Таблица 5. У Вас дома есть доступ к Интернету?	48
Таблица 6. По каким причинам у Вас нет доступа к Интернету?	49
Таблица 7. Укажите основной тип доступа Вашего хозяйства к Интернету:	50
Таблица 8. Независимо от места, лично Вы использовали за последние 12 месяцев?	50
Таблица 9. С какого места Вы осуществляли доступ к Интернету за последние 12 месяцев?	52
Таблица 10. С какого места Вы осуществляли доступ к Интернету за последние 12 месяцев?	53
Таблица 11. Насколько часто Вы использовали Интернет за последние 12 месяцев, независимо от места? ..	53
Таблица 12. Вы использовали Интернет для	55
Таблица 13. Вы использовали Интернет для	57
Таблица 14. Вы использовали Интернет для	58
Таблица 15. Вы использовали Интернет для	59
Таблица 16. Вы использовали Интернет для	60
Таблица 17. Вы использовали Интернет для	61
Таблица 18. Скажите, пожалуйста, слышали ли Вы о Реформе по модернизации правительственных услуг? 62	
Таблица 19. Используя шкалу оценок от 1 (не понимаю) до 6 (очень хорошо понимаю), оцените, пожалуйста, Ваш уровень понимания Реформы по модернизации правительственных услуг?	63
Таблица 20. Какой, по Вашему мнению, будет основная польза от внедрения Реформы по модернизации правительственных услуг?	64
Таблица 21. Используя шкалу оценок от 1 (полностью поддерживаю) до 6 (совсем не поддерживаю), оцените, пожалуйста, в какой степени Вы поддерживаете Реформу по модернизации правительственных услуг?	65
Таблица 22. Скажите, пожалуйста, слышали ли Вы о понятии е-Управление или Электронное управление ? 66	
Таблица 23. Используя шкалу оценок от 1 (не понимаю) до 6 (очень хорошо понимаю), оцените, пожалуйста, Ваш уровень понимания понятия е-Управление / Электронное управление ?	67
Таблица 24. Как Вы думаете, внедрение электронного управления принесет преимущества/пользу гражданам Республики Молдова?	68
Таблица 25. Используя шкалу оценок от 1 (не знаю) до 6 (очень хорошо знаю), оцените, пожалуйста, Ваш уровень знания преимуществ/пользы Электронного управления, то есть перехода от обычного управления к управлению, основанному на информационных технологиях и связи (например, получение доступа онлайн, используя компьютер или мобильный телефон, к данным, представляющим публичный интерес, предоставление государственных услуг онлайн, общение с государственными учреждениями через Интернет и т.д.)	69
Таблица 26. Используя шкалу оценок от 1 (не доверяю) до 6 (полностью доверяю), оцените, пожалуйста, насколько Вы доверяете качеству услуги (тому, что обратившись за электронной государственной услугой (через компьютер или мобильный телефон), вы ее быстро и точно получите)	70
Таблица 27. Используя шкалу оценок от 1 (не доверяю) до 6 (полностью доверяю), оцените, пожалуйста, насколько Вы доверяете безопасности предоставления (например, Ваши персональные данные не попадут к посторонним лицам или учреждениям, ни одно постороннее лицо не сможет узнать, насколько часто Вы пользуетесь определенными услугами и т.д.)	71

Таблица 28. Используя шкалу оценок от 1 (не желаю) до 6 (очень сильно желаю), оцените, пожалуйста, в какой степени Вы желаете получить доступ к государственным услугам в режиме онлайн посредством компьютера?	72
Таблица 29. Используя шкалу оценок от 1 (не желаю) до 6 (очень сильно желаю), оцените, пожалуйста, в какой степени Вы желаете получить доступ к государственным услугам в режиме онлайн посредством мобильного телефона?	73
Таблица 30. Если бы государственная услуга предоставлялась как у окошка, так и онлайн (электронным способом, через Интернет), Вы предпочли бы получить к ней доступ	74
Таблица 31. Если бы Вам сегодня потребовался доступ к электронной государственной услуге, какое из следующих утверждений подошло бы к Вам?	75
Таблица 32. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных агентств...?.....	76
Таблица 33. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных агентств...?.....	77
Таблица 34. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных агентств...?.....	78
Таблица 35. В течение последних 12 месяцев Вы лично заходили на сайт Правительства (www.gov.md)?.....	79
Таблица 36. Сколько раз Вы заходили на сайт Правительства (www.gov.md) в течение последних 12 месяцев?	80
Таблица 37. В течение последних 12 месяцев Вы лично заходили как минимум на одну веб-страницу (сайт) какого-либо правительственного учреждения?.....	81
Таблица 38. Вы лично использовали в течение последних 12 месяцев как минимум одну электронную государственную услугу, предоставляемую правительственными учреждениями?.....	82
Таблица 39. Какие из следующих ЭЛЕКТРОННЫХ государственных услуг, предоставляемых правительственными учреждениями, Вы использовали за последние 12 месяцев?	83
Таблица 40. Какие из следующих ЭЛЕКТРОННЫХ государственных услуг, предоставляемых правительственными учреждениями, Вы использовали за последние 12 месяцев?	84
Таблица 41. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Фискальные электронные услуги (подходный налог, проверка информации и т.д.)	85
Таблица 42. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Кадастровые электронные услуги	86
Таблица 43. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-обращение за справкой о судимости	87
Таблица 44. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Оформление нотариальных документов онлайн.....	88
Таблица 45. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-Апостиль	89
Таблица 46. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-Подача документов в высшие учебные заведения	90
Таблица 47. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-CNAS (обращение за выдачей пособий для семей с детьми)	91
Таблица 48. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Заказ онлайн и приобретение средств идентификации домашних животных	92
Таблица 49. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Оформление водительских прав	93
Таблица 50. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Выдача охранных документов на объекты интеллектуальной собственности	94
Таблица 51. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Запись онлайн для донорской сдачи крови	95

Таблица 52. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Запрос онлайн актов гражданского состояния.....	96
Таблица 53. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-Рыбалка (разрешение на рыбалку)	97
Таблица 54. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Обращение онлайн за услугами по оформлению документов (АГУ)	98
Таблица 55. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге : е-Детский сад (запись ребенка в детский сад)	99
Таблица 56. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-Школа (Прием в I класс)	100
Таблица 57. Скажите, пожалуйста, откуда Вы получаете информацию/узнаете о государственных услугах, предоставляемых электронным способом ?	101
Таблица 58. Обратились ли Вы за последние 12 месяцев хотя бы за одной услугой в государственные органы/учреждения?	102
Таблица 59. Каким способом Вы чаще всего получали желаемые услуги?	103
Таблица 60. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы удовлетворены качеством государственных услуг, которые вы получили в офисе государственного учреждения?	104
Таблица 61. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы удовлетворены качеством государственных услуг, которые вы получили через Интернет, на специализированных веб-страницах государственных учреждений?	105
Таблица 62. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы удовлетворены качеством государственных услуг, которые Вы получили через Интернет, через интегрированную страницу (Портал государственных услуг) (www.servicii.gov.md).....	106
Таблица 63. В каком типе здания находится Ваш дом/квартира?	107
Таблица 64. Из каких строительных материалов построены стены Вашего дома/квартиры?	108
Таблица 65. Когда был построен Ваш дом/квартира?	109
Таблица 66. Ваше хозяйство подключено к водопроводу?	110
Таблица 67. Ваше хозяйство подключено к системе канализации?	111
Таблица 68. Скажите, где расположен туалет в Вашем хозяйстве?	112
Таблица 69. Скажите, какой тип отопления в Вашем хозяйстве?	113
Таблица 70. Скажите, какой тип автономного отопления в Вашем хозяйстве?	114

Таблица 1. Структура выборки

		Количество	%
Всего		3010	100,0%
Пол респондента:	Мужской	1433	45,8%
	Женский	1577	54,2%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	22,8%
	30-44 года	776	31,9%
	45-59 лет	769	24,5%
	60 -74 года	905	20,8%
Местность проживания:	Городская	1356	46,6%
	Сельская	1654	53,4%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	21,3%
	Общее среднее	670	22,1%
	Среднее специальное	1092	35,1%
	Высшее	595	21,4%
	Отказ⁶	2	0,1%
Наличие компьютера:	Да	1850	64,7%
	Нет	1160	35,3%
Подключение к Интернету:	Да	2275	79,9%
	Нет	735	20,1%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	36,2%
	3000-6000 леев	783	26,0%
	Более 6000 леев	734	24,4%
	Отказ¹	404	13,4%

⁶ Исключены из дезагрегированного анализа.

Таблица 2. У Вас в хозяйстве есть компьютер?

		Количество	Да	Нет
Всего		3010	64,7%	35,3%
Пол респондента:	Мужской	1433	64,2%	35,8%
	Женский	1577	65,1%	34,9%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	74,4%	25,6%
	30-44 года	776	71,9%	28,1%
	45-59 лет	769	63,6%	36,4%
	60 -74 года	905	44,5%	55,5%
Местность проживания:	Городская	1356	70,4%	29,6%
	Сельская	1654	59,8%	40,2%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	44,4%	55,6%
	Общее среднее	670	60,3%	39,7%
	Среднее специальное	1092	67,0%	33,0%
	Высшее	595	85,8%	14,2%
Наличие компьютера:	Да	1850	100,0%	0,0%
	Нет	1160	0,0%	100,0%
Подключение к Интернету:	Да	2275	80,0%	20,0%
	Нет	735	4,0%	96,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	42,7%	57,3%
	3000-6000 леев	783	68,8%	31,2%
	Более 6000 леев	734	82,5%	17,5%

Таблица 3. Сколько компьютеров у Вас есть в хозяйстве?

		Количество	Средний показатель	Медиана	Максимум	Минимум	Ст. отклонение
Всего		1850	1,1	1,0	6,0	1,0	0,4
Пол респондента:	Мужской	897	1,2	1,0	6,0	1,0	0,5
	Женский	953	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
Возраст респондента:	16-29 лет	419	1,2	1,0	6,0	1,0	0,5
	30-44 года	557	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	45-59 лет	481	1,2	1,0	4,0	1,0	0,4
	60 -74 года	393	1,1	1,0	4,0	1,0	0,3
Местность проживания:	Городская	912	1,2	1,0	6,0	1,0	0,5
	Сельская	938	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
Уровень образования:	Неполное среднее	265	1,1	1,0	3,0	1,0	0,4
	Общее среднее	383	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
	Среднее специальное	703	1,1	1,0	3,0	1,0	0,4
	Высшее	498	1,2	1,0	6,0	1,0	0,6
Наличие компьютера:	Да	1850	1,1	1,0	6,0	1,0	0,4
	Нет	0					
Подключение к Интернету:	Да	1825	1,2	1,0	6,0	1,0	0,4
	Нет	25	1,1	1,0	2,0	1,0	0,3
Уровень доходов:	До 3000 леев	435	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	3000-6000 леев	525	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
	Более 6000 леев	607	1,2	1,0	4,0	1,0	0,5

Таблица 4. По каким причинам у Вас нет компьютера в хозяйстве?

		Количество	Мне нечего делать за компьютером	У меня нет необходимых знаний для работы на компьютере	У меня нет финансовых средств на его покупку	У нас нет подключения к электроэнергии	У нас нет Интернета	Другая	Он мне не нужен, у меня есть планшет/ телефон	Мне не позволяет возраст/ здоровье	НЗ/НО
Всего		1160	41,4%	16,7%	53,7%	2,0%	8,7%	0,7%	0,7%	0,5%	1,3%
Пол респондента:	Мужской	536	42,6%	16,4%	53,0%	1,6%	8,8%	0,6%	1,0%	0,4%	1,1%
	Женский	624	40,4%	16,9%	54,3%	2,4%	8,6%	0,7%	0,4%	0,6%	1,5%
Возраст респондента:	16-29 лет	141	43,2%	3,7%	44,9%	0,8%	2,3%	0,7%	2,1%	0,0%	2,3%
	30-44 года	219	38,2%	7,3%	51,9%	1,0%	11,9%	0,5%	0,9%	0,0%	0,5%
	45-59 лет	288	39,0%	18,8%	58,0%	0,6%	9,9%	1,2%	0,0%	0,0%	1,3%
	60 -74 года	512	44,8%	28,7%	56,2%	4,6%	8,5%	0,4%	0,2%	1,6%	1,5%
Местность проживания:	Городская	444	49,6%	15,6%	43,7%	1,8%	6,6%	1,1%	1,1%	0,4%	2,3%
	Сельская	716	36,1%	17,3%	60,2%	2,2%	10,0%	0,4%	0,4%	0,6%	0,7%
Уровень образования:	Неполное среднее	386	34,6%	16,8%	63,7%	2,1%	9,9%	0,3%	0,4%	0,7%	0,7%
	Общее среднее	287	43,7%	16,6%	51,0%	1,8%	8,4%	0,2%	0,5%	0,5%	1,9%
	Среднее специальное	389	43,8%	17,7%	48,3%	2,4%	8,8%	1,5%	0,9%	0,6%	1,1%
	Высшее	97	51,1%	12,4%	44,2%	0,9%	4,7%	0,0%	1,3%	0,0%	3,2%
Наличие компьютера:	Да	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Нет	1160	41,4%	16,7%	53,7%	2,0%	8,7%	0,7%	0,7%	0,5%	1,3%
Подключение к Интернету:	Да	450	44,6%	8,2%	44,0%	0,4%	2,8%	1,0%	1,5%	0,0%	1,9%
	Нет	710	38,8%	23,7%	61,7%	3,4%	13,6%	0,4%	0,0%	1,0%	0,9%
Уровень доходов:	До 3000 леев	654	38,0%	19,6%	62,6%	3,6%	11,3%	0,1%	0,0%	0,9%	0,8%
	3000-6000 леев	258	47,1%	16,7%	46,7%	0,3%	7,3%	2,0%	1,3%	0,2%	0,6%
	Более 6000 леев	127	49,9%	6,5%	34,5%	0,0%	3,3%	0,0%	1,7%	0,0%	3,3%

Таблица 5. У Вас дома есть доступ к Интернету?

		Количество	Да	Нет
Всего		3010	79,9%	20,1%
Пол респондента:	Мужской	1433	78,9%	21,1%
	Женский	1577	80,6%	19,4%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	93,6%	6,4%
	30-44 года	776	90,4%	9,6%
	45-59 лет	769	75,5%	24,5%
	60 -74 года	905	54,0%	46,0%
Местность проживания:	Городская	1356	86,1%	13,9%
	Сельская	1654	74,5%	25,5%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	64,7%	35,3%
	Общее среднее	670	76,0%	24,0%
	Среднее специальное	1092	82,8%	17,2%
	Высшее	595	94,0%	6,0%
Наличие компьютера:	Да	1850	98,7%	1,3%
	Нет	1160	45,2%	54,8%
Подключение к Интернету:	Да	2275	100,0%	0,0%
	Нет	735	0,0%	100,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	56,7%	43,3%
	3000-6000 леев	783	86,7%	13,3%
	Более 6000 леев	734	96,4%	3,6%

Таблица 6. По каким причинам у Вас нет доступа к Интернету?

		Количество	У меня нет компьютера	У меня нет мобильного телефона с Интернетом	Нет возможности подключения к Интернету	Интернет для нас слишком дорогой	Скорость доступного Интернета слишком низкая	Другая	Мы не нуждаемся / Не хотим	Мне не позволяет возраст/здоровье	НЗ/НО
Всего		735	64,6%	13,5%	10,7%	45,3%	1,3%	0,8%	3,2%	0,7%	1,4%
Пол респондента:	Мужской	335	62,4%	12,3%	9,2%	44,5%	2,0%	1,2%	4,5%	0,4%	0,9%
	Женский	400	66,6%	14,7%	12,2%	46,0%	0,7%	0,6%	2,0%	0,9%	1,8%
Возраст респондента:	16-29 лет	36	38,0%	4,3%	6,5%	43,5%	7,8%	0,0%	4,9%	0,0%	9,3%
	30-44 года	76	68,2%	14,8%	10,7%	46,5%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%
	45-59 лет	196	68,3%	11,0%	11,5%	42,5%	1,0%	1,6%	2,0%	0,0%	0,7%
	60 -74 года	427	65,1%	16,1%	10,9%	46,9%	0,9%	0,8%	3,5%	1,4%	1,1%
Местность проживания:	Городская	246	69,2%	13,7%	12,2%	46,4%	1,6%	0,4%	2,1%	0,7%	0,4%
	Сельская	489	62,4%	13,5%	10,0%	44,7%	1,1%	1,0%	3,7%	0,7%	1,9%
Уровень образования:	Неполное среднее	269	63,7%	13,6%	9,3%	52,8%	1,1%	0,0%	2,9%	0,3%	0,8%
	Общее среднее	189	70,1%	13,2%	11,6%	36,8%	1,4%	0,5%	3,2%	0,9%	1,3%
	Среднее специальное	227	59,6%	14,3%	11,9%	43,3%	1,2%	1,9%	3,8%	1,1%	1,8%
	Высшее	50	70,2%	11,2%	10,4%	45,4%	2,4%	2,2%	2,2%	0,0%	3,4%
Уровень доходов:	До 3000 леев	519	65,1%	14,8%	9,7%	50,3%	0,7%	0,7%	3,4%	0,8%	1,2%
	3000-6000 леев	123	68,5%	12,5%	13,1%	34,3%	2,3%	1,3%	2,8%	0,6%	1,1%
	Более 6000 леев	30	54,1%	3,1%	6,6%	38,5%	3,1%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%

Таблица 7. Укажите основной тип доступа Вашего хозяйства к Интернету:

		Количество	3G (подключение через переносной носитель)	Оптоволокно (подключение, позволяющее передавать данные на очень высоких скоростях)	ADSL (подключение через модем, подключенный к телефонной линии, что позволяет одновременно пользоваться обеими услугами)	Wi-Fi (беспроводное подключение) к источнику за пределами хозяйства	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		2275	6,6%	18,8%	25,2%	40,0%	7,8%	1,5%
Пол респондента:	Мужской	1098	5,9%	20,0%	24,3%	39,7%	8,1%	2,0%
	Женский	1177	7,2%	17,9%	25,9%	40,3%	7,6%	1,1%
Возраст респондента:	16-29 лет	524	7,8%	18,4%	21,9%	41,8%	9,4%	0,7%
	30-44 года	700	5,6%	21,8%	21,8%	43,1%	7,4%	0,3%
	45-59 лет	573	7,1%	18,0%	28,5%	36,9%	7,4%	2,2%
	60 -74 года	478	6,0%	13,6%	34,6%	34,0%	6,7%	5,1%
Местность проживания:	Городская	1110	6,1%	24,8%	17,3%	44,0%	6,2%	1,7%
	Сельская	1165	7,1%	12,8%	33,2%	36,1%	9,4%	1,4%
Уровень образования:	Неполное среднее	382	7,7%	14,8%	25,8%	35,4%	13,3%	3,0%
	Общее среднее	481	6,0%	13,7%	28,3%	43,6%	6,6%	1,8%
	Среднее специальное	865	7,5%	19,3%	27,3%	35,7%	8,7%	1,4%
	Высшее	545	5,0%	25,3%	19,2%	46,2%	3,8%	0,5%
Наличие компьютера:	Да	1825	6,3%	21,4%	27,3%	41,3%	1,9%	1,8%
	Нет	450	7,7%	8,6%	16,5%	35,2%	31,6%	0,5%
Подключение к Интернету:	Да	2275	6,6%	18,8%	25,2%	40,0%	7,8%	1,5%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	570	8,5%	9,4%	33,9%	35,0%	11,2%	2,1%
	3000-6000 леев	660	5,6%	20,1%	26,7%	39,3%	7,7%	0,6%
	Более 6000 леев	704	4,5%	23,7%	16,3%	47,9%	6,0%	1,5%

Таблица 8. Независимо от места, лично Вы использовали за последние 12 месяцев?

		Количество	Компьютер		Интернет	
			Да	Нет	Да	Нет
Всего		3010	62,7%	37,3%	76,6%	23,4%
Пол респондента:	Мужской	1433	61,5%	38,5%	75,5%	24,5%
	Женский	1577	63,8%	36,2%	77,6%	22,4%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	83,0%	17,0%	96,6%	3,4%
	30-44 года	776	74,5%	25,5%	91,0%	9,0%
	45-59 лет	769	52,4%	47,6%	68,6%	31,4%
	60 -74 года	905	34,7%	65,3%	42,2%	57,8%
Местность проживания:	Городская	1356	71,6%	28,4%	85,3%	14,7%
	Сельская	1654	55,0%	45,0%	69,1%	30,9%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	43,6%	56,4%	59,0%	41,0%
	Общее среднее	670	55,1%	44,9%	69,3%	30,7%
	Среднее специальное	1092	63,9%	36,1%	81,2%	18,8%
	Высшее	595	87,8%	12,2%	94,1%	5,9%
Наличие компьютера:	Да	1850	86,1%	13,9%	91,6%	8,4%
	Нет	1160	19,9%	80,1%	49,1%	50,9%
Подключение к Интернету:	Да	2275	75,8%	24,2%	91,1%	8,9%
	Нет	735	10,9%	89,1%	19,2%	80,8%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	40,2%	59,8%	53,4%	46,6%
	3000-6000 леев	783	64,9%	35,1%	81,9%	18,1%
	Более 6000 леев	734	82,3%	17,7%	93,7%	6,3%

Таблица 9. С какого места Вы осуществляли доступ к Интернету за последние 12 месяцев?

		Количе ство	Дома			У друзей, знакомых			В школе, колледже, университете (бесплатно)		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		2137	93,4%	6,6%	0,0%	48,5%	51,4%	0,1%	14,7%	85,1%	0,1%
Пол респондента:	Мужской	1031	92,6%	7,4%	0,0%	49,0%	50,9%	0,1%	12,8%	87,0%	0,2%
	Женский	1106	94,1%	5,9%	0,0%	48,1%	51,8%	0,1%	16,3%	83,6%	0,1%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	93,8%	6,2%	0,0%	68,0%	32,0%	0,0%	36,5%	63,3%	0,2%
	30-44 года	705	94,8%	5,2%	0,0%	48,5%	51,4%	0,1%	7,2%	92,6%	0,1%
	45-59 лет	520	91,4%	8,6%	0,0%	35,2%	64,6%	0,2%	5,3%	94,5%	0,2%
	60 -74 года	373	91,8%	8,2%	0,0%	25,2%	74,8%	0,0%	2,9%	97,1%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1086	94,4%	5,6%	0,0%	55,3%	44,6%	0,1%	17,4%	82,4%	0,2%
	Сельская	1051	92,4%	7,6%	0,0%	41,1%	58,8%	0,1%	11,8%	88,2%	0,1%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	92,1%	7,9%	0,0%	46,5%	53,5%	0,0%	17,4%	82,6%	0,0%
	Общее среднее	426	93,8%	6,2%	0,0%	46,8%	53,0%	0,2%	17,8%	82,0%	0,2%
	Среднее специальное	832	91,9%	8,1%	0,0%	46,0%	54,0%	0,0%	8,1%	91,9%	0,0%
	Высшее	543	96,1%	3,9%	0,0%	54,2%	45,5%	0,2%	20,1%	79,5%	0,4%
Наличие компьютера:	Да	1656	98,9%	1,1%	0,0%	49,1%	50,8%	0,1%	16,3%	83,5%	0,2%
	Нет	481	74,7%	25,3%	0,0%	46,5%	53,5%	0,0%	9,3%	90,7%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2021	96,2%	3,8%	0,0%	48,3%	51,6%	0,1%	15,1%	84,7%	0,2%
	Нет	116	41,0%	59,0%	0,0%	52,0%	48,0%	0,0%	7,2%	92,8%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	90,1%	9,9%	0,0%	35,0%	65,0%	0,0%	6,8%	93,2%	0,0%
	3000-6000 леев	609	93,1%	6,9%	0,0%	43,6%	56,2%	0,2%	11,1%	88,7%	0,2%
	Более 6000 леев	677	95,2%	4,8%	0,0%	56,3%	43,6%	0,1%	18,4%	81,4%	0,3%

Таблица 10. С какого места Вы осуществляли доступ к Интернету за последние 12 месяцев?

		Количество	На работе			В любом месте по мобильному телефону			В любом месте через другое мобильное устройство доступа к Интернету (ноутбук с Wi-Fi, модем 3G и т.д.)		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		2137	39,4%	60,4%	0,2%	74,7%	25,3%	0,0%	51,1%	48,8%	0,1%
Пол респондента:	Мужской	1031	41,9%	58,0%	0,1%	74,4%	25,5%	0,1%	50,8%	49,0%	0,2%
	Женский	1106	37,4%	62,4%	0,2%	74,8%	25,2%	0,0%	51,3%	48,6%	0,1%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	39,3%	60,5%	0,2%	89,7%	10,3%	0,0%	65,4%	34,5%	0,1%
	30-44 года	705	48,9%	51,0%	0,1%	79,3%	20,7%	0,0%	54,5%	45,4%	0,1%
	45-59 лет	520	34,5%	65,4%	0,2%	62,5%	37,3%	0,2%	39,9%	60,0%	0,2%
	60 -74 года	373	18,2%	81,8%	0,0%	44,8%	55,2%	0,0%	25,8%	74,2%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1086	51,2%	48,6%	0,2%	82,2%	17,8%	0,0%	62,2%	37,7%	0,1%
	Сельская	1051	26,8%	73,1%	0,1%	66,5%	33,4%	0,1%	39,2%	60,6%	0,2%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	19,8%	80,2%	0,0%	73,4%	26,6%	0,0%	42,7%	57,0%	0,3%
	Общее среднее	426	26,0%	73,5%	0,5%	70,6%	29,2%	0,2%	46,2%	53,4%	0,4%
	Среднее специальное	832	37,9%	62,1%	0,0%	71,5%	28,5%	0,0%	47,6%	52,4%	0,0%
	Высшее	543	63,9%	35,9%	0,2%	82,9%	17,1%	0,0%	65,1%	34,9%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	1656	42,0%	57,8%	0,2%	73,6%	26,3%	0,1%	53,4%	46,4%	0,2%
	Нет	481	30,7%	69,3%	0,0%	78,2%	21,8%	0,0%	43,3%	56,7%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2021	40,4%	59,5%	0,2%	75,4%	24,5%	0,0%	51,9%	47,9%	0,1%
	Нет	116	22,1%	77,9%	0,0%	60,2%	39,8%	0,0%	35,6%	64,4%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	17,1%	82,9%	0,0%	59,4%	40,6%	0,0%	37,6%	62,4%	0,0%
	3000-6000 леев	609	39,8%	60,1%	0,2%	73,9%	26,1%	0,0%	49,7%	50,3%	0,0%
	Более 6000 леев	677	53,9%	45,8%	0,3%	83,9%	16,0%	0,1%	63,8%	36,1%	0,1%

Таблица 11. Насколько часто Вы использовали Интернет за последние 12 месяцев, независимо от места?

		Количество	Как минимум раз в день	Как минимум раз в неделю	Реже одного раза в неделю
Всего		2275	86,7%	10,3%	3,0%
Пол респондента:	Мужской	1098	85,6%	11,3%	3,1%
	Женский	1177	87,7%	9,4%	2,8%
Возраст респондента:	16-29 лет	524	96,5%	2,6%	1,0%
	30-44 года	700	90,2%	7,4%	2,4%
	45-59 лет	573	76,8%	18,0%	5,2%
	60 -74 года	478	70,1%	24,2%	5,7%
Местность проживания:	Городская	1110	92,6%	5,8%	1,6%
	Сельская	1165	80,4%	15,1%	4,5%
Уровень образования:	Неполное среднее	382	81,5%	14,3%	4,2%
	Общее среднее	481	81,2%	14,7%	4,0%
	Среднее специальное	865	85,7%	10,8%	3,5%
	Высшее	545	95,6%	3,7%	0,8%
Наличие компьютера:	Да	1825	89,2%	9,2%	1,6%
	Нет	450	78,4%	13,9%	7,7%
Подключение к Интернету:	Да	2275	88,8%	9,7%	1,5%
	Нет	0	48,1%	21,5%	30,4%
Уровень доходов:	До 3000 леев	570	75,8%	17,1%	7,1%
	3000-6000 леев	660	86,6%	11,2%	2,2%
	Более 6000 леев	704	93,2%	5,7%	1,1%

Таблица 12. Вы использовали Интернет для ..

		Количество	Получения общей информации о правительственных организаций, органах публичного управления, государственных учреждениях и предоставляемых ими услугах			Обращения за государственными услугами, предоставляемыми правительственными учреждениями, напр. заказ паспорта, удостоверения личности, запрос свидетельства			Передачи информации в правительственные учреждения, напр. направление жалоб, сообщений онлайн, участие в общественных консультациях по определенным нормативным актам		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		2137	29,7%	70,1%	0,2%	15,5%	84,4%	0,1%	8,4%	91,4%	0,3%
Пол респондента:	Мужской	1031	30,5%	69,2%	0,3%	14,7%	85,2%	0,1%	8,4%	91,3%	0,3%
	Женский	1106	29,1%	70,8%	0,1%	16,2%	83,7%	0,1%	8,4%	91,4%	0,2%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	36,7%	63,1%	0,3%	22,9%	76,8%	0,2%	12,4%	87,4%	0,2%
	30-44 года	705	32,7%	67,2%	0,2%	18,0%	82,0%	0,0%	9,2%	90,3%	0,4%
	45-59 лет	520	20,5%	79,4%	0,2%	8,0%	91,9%	0,2%	4,2%	95,6%	0,2%
	60 -74 года	373	20,3%	79,7%	0,0%	3,2%	96,8%	0,0%	3,2%	96,8%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1086	37,4%	62,6%	0,1%	21,8%	78,1%	0,1%	11,1%	88,6%	0,3%
	Сельская	1051	21,5%	78,2%	0,3%	8,8%	91,1%	0,1%	5,4%	94,4%	0,2%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	21,1%	78,6%	0,2%	5,7%	94,3%	0,0%	3,7%	96,3%	0,0%
	Общее среднее	426	22,4%	77,4%	0,2%	13,1%	86,6%	0,2%	6,8%	92,7%	0,5%
	Среднее специальное	832	24,8%	75,0%	0,3%	10,9%	89,1%	0,0%	4,9%	95,0%	0,1%
	Высшее	543	47,7%	52,3%	0,0%	30,0%	69,8%	0,3%	17,3%	82,2%	0,4%
Наличие компьютера:	Да	1656	33,2%	66,6%	0,2%	16,8%	83,1%	0,1%	9,5%	90,1%	0,3%
	Нет	481	17,8%	82,2%	0,0%	11,2%	88,8%	0,0%	4,3%	95,7%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2021	30,6%	69,2%	0,2%	15,9%	84,0%	0,1%	8,6%	91,1%	0,3%
	Нет	116	13,3%	86,7%	0,0%	7,9%	92,1%	0,0%	4,1%	95,9%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	15,7%	84,3%	0,0%	6,3%	93,7%	0,0%	3,9%	96,1%	0,0%

	Количество	Получения общей информации о правительственных организациях, органах публичного управления, государственных учреждениях и предоставляемых ими услугах			Обращения за государственными услугами, предоставляемыми правительственными учреждениями, напр. заказ паспорта, удостоверения личности, запрос свидетельства			Передачи информации в правительственные учреждения, напр. направление жалоб, сообщений онлайн, участие в общественных консультациях по определенным нормативным актам		
		Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
3000-6000 леев	609	28,5%	71,5%	0,0%	15,2%	84,6%	0,2%	6,7%	92,7%	0,6%
Более 6000 леев	677	39,5%	60,2%	0,2%	23,1%	76,8%	0,1%	12,3%	87,4%	0,3%

Таблица 13. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	Получения информации о товарах и услугах, предоставляемых частными хозяйствующими субъектами			Получения информации о здоровье и медицинских услугах, предоставляемых государственными медицинскими учреждениями			Получения информации о здоровье и медицинских услугах, предоставляемых частными медицинскими учреждениями		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		2137	31,6%	68,2%	0,1%	41,6%	58,2%	0,2%	35,5%	64,3%	0,2%
Пол респондента:	Мужской	1031	33,7%	66,0%	0,3%	33,7%	66,0%	0,3%	31,0%	68,7%	0,3%
	Женский	1106	29,9%	70,1%	0,0%	48,1%	51,8%	0,1%	39,2%	60,7%	0,1%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	35,2%	64,6%	0,1%	48,3%	51,5%	0,2%	39,8%	60,0%	0,2%
	30-44 года	705	36,8%	63,0%	0,1%	43,1%	56,6%	0,3%	38,7%	61,0%	0,3%
	45-59 лет	520	25,5%	74,3%	0,2%	36,0%	63,8%	0,2%	30,1%	69,7%	0,2%
	60 -74 года	373	17,3%	82,7%	0,0%	30,7%	69,3%	0,0%	24,4%	75,6%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1086	40,5%	59,5%	0,0%	46,2%	53,6%	0,2%	39,6%	60,2%	0,2%
	Сельская	1051	22,1%	77,6%	0,3%	36,7%	63,1%	0,2%	31,1%	68,7%	0,2%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	18,0%	81,7%	0,2%	31,8%	68,2%	0,0%	26,9%	73,1%	0,0%
	Общее среднее	426	28,3%	71,5%	0,2%	34,5%	65,3%	0,2%	27,4%	72,4%	0,2%
	Среднее специальное	832	27,7%	72,2%	0,1%	40,7%	59,1%	0,1%	33,6%	66,2%	0,1%
	Высшее	543	48,2%	51,8%	0,0%	54,4%	45,2%	0,4%	49,5%	50,0%	0,4%
Наличие компьютера:	Да	1656	33,8%	66,1%	0,1%	44,1%	55,7%	0,3%	37,5%	62,2%	0,3%
	Нет	481	24,2%	75,6%	0,2%	33,2%	66,8%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2021	32,4%	67,4%	0,1%	42,3%	57,5%	0,2%	35,9%	63,9%	0,2%
	Нет	116	16,8%	83,2%	0,0%	29,8%	70,2%	0,0%	27,6%	72,4%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	20,6%	79,2%	0,2%	36,5%	63,5%	0,0%	26,6%	73,4%	0,0%
	3000-6000 леев	609	30,0%	69,8%	0,2%	42,3%	57,3%	0,4%	35,5%	64,2%	0,4%
	Более 6000 леев	677	41,8%	58,1%	0,1%	46,5%	53,2%	0,3%	43,3%	56,4%	0,3%

Таблица 14. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	Получения информации о культурных учреждениях и их мероприятиях (напр. программах театров, кинотеатров, музеев, концертных залов и т.д.)			Передачи или получения сообщений по электронной почте (e-mail)			Телефонных переговоров по Интернету / VoIP		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		2137	29,3%	70,7%	0,1%	59,5%	40,4%	0,1%	63,3%	36,4%	0,3%
Пол респондента:	Мужской	1031	27,2%	72,7%	0,1%	59,4%	40,4%	0,2%	61,7%	37,9%	0,4%
	Женский	1106	31,0%	69,0%	0,0%	59,6%	40,4%	0,0%	64,5%	35,3%	0,2%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	42,0%	58,0%	0,0%	77,0%	23,0%	0,0%	70,0%	29,9%	0,1%
	30-44 года	705	31,2%	68,7%	0,1%	65,5%	34,3%	0,1%	64,6%	35,0%	0,4%
	45-59 лет	520	17,9%	82,1%	0,0%	42,0%	57,8%	0,2%	58,5%	41,3%	0,2%
	60 -74 года	373	12,8%	87,2%	0,0%	29,2%	70,8%	0,0%	51,2%	48,5%	0,3%
Местность проживания:	Городская	1086	39,3%	60,7%	0,0%	70,1%	29,9%	0,0%	66,9%	32,9%	0,3%
	Сельская	1051	18,5%	81,4%	0,1%	48,1%	51,7%	0,2%	59,4%	40,3%	0,3%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	19,6%	80,4%	0,0%	47,0%	53,0%	0,0%	55,7%	44,3%	0,0%
	Общее среднее	426	22,7%	77,3%	0,0%	49,4%	50,6%	0,0%	62,0%	37,3%	0,7%
	Среднее специальное	832	22,8%	77,0%	0,1%	52,0%	47,9%	0,1%	63,2%	36,4%	0,4%
	Высшее	543	49,3%	50,7%	0,0%	85,7%	14,1%	0,1%	69,1%	30,9%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	1656	32,9%	67,1%	0,1%	63,1%	36,8%	0,1%	65,7%	34,0%	0,3%
	Нет	481	17,0%	83,0%	0,0%	47,1%	52,9%	0,0%	55,1%	44,7%	0,3%
Подключение к Интернету:	Да	2021	30,2%	69,8%	0,1%	60,9%	39,0%	0,1%	64,5%	35,2%	0,3%
	Нет	116	11,8%	88,2%	0,0%	32,6%	67,4%	0,0%	40,4%	59,6%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	14,4%	85,6%	0,0%	35,2%	64,8%	0,0%	58,3%	41,2%	0,5%
	3000-6000 леев	609	26,1%	73,7%	0,2%	57,8%	41,9%	0,3%	64,7%	35,2%	0,1%
	Более 6000 леев	677	40,8%	59,2%	0,0%	75,7%	24,3%	0,0%	61,2%	38,4%	0,4%

Таблица 15. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	Разговоров через чат (Skype, Messenger)			Использования социальных сетей (Facebook, Одноклассники, Twitter)			Размещения (показа, распространения) информации через персональные веб-страницы		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		2137	89,2%	10,7%	0,1%	90,3%	9,7%	0,0%	47,6%	52,0%	0,4%
Пол респондента:	Мужской	1031	88,9%	10,9%	0,2%	88,9%	11,1%	0,1%	43,2%	56,3%	0,5%
	Женский	1106	89,5%	10,5%	0,0%	91,5%	8,5%	0,0%	51,2%	48,4%	0,4%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	95,9%	4,1%	0,0%	96,4%	3,6%	0,0%	64,8%	35,1%	0,1%
	30-44 года	705	90,1%	9,8%	0,1%	94,8%	5,2%	0,0%	48,8%	50,5%	0,7%
	45-59 лет	520	82,0%	17,8%	0,2%	83,5%	16,4%	0,2%	34,4%	65,2%	0,4%
	60 -74 года	373	83,3%	16,7%	0,0%	73,1%	26,9%	0,0%	25,5%	74,1%	0,4%
Местность проживания:	Городская	1086	90,6%	9,3%	0,1%	91,3%	8,7%	0,0%	53,3%	46,0%	0,7%
	Сельская	1051	87,7%	12,2%	0,1%	89,2%	10,8%	0,1%	41,5%	58,3%	0,2%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	86,3%	13,7%	0,0%	89,2%	10,8%	0,0%	40,2%	59,1%	0,7%
	Общее среднее	426	85,8%	13,8%	0,5%	87,2%	12,6%	0,2%	44,3%	55,2%	0,6%
	Среднее специальное	832	89,0%	11,0%	0,0%	89,8%	10,2%	0,0%	43,0%	56,6%	0,4%
	Высшее	543	93,9%	6,1%	0,0%	94,0%	6,0%	0,0%	61,2%	38,6%	0,2%
Наличие компьютера:	Да	1656	91,3%	8,6%	0,1%	92,2%	7,8%	0,1%	50,5%	49,2%	0,4%
	Нет	481	82,1%	17,9%	0,0%	83,8%	16,2%	0,0%	37,8%	61,4%	0,8%
Подключение к Интернету:	Да	2021	90,4%	9,5%	0,1%	91,6%	8,4%	0,0%	48,7%	50,8%	0,4%
	Нет	116	66,1%	33,9%	0,0%	66,4%	33,6%	0,0%	26,0%	73,5%	0,5%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	83,6%	16,4%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%	34,6%	64,9%	0,5%
	3000-6000 леев	609	88,0%	12,0%	0,0%	90,5%	9,5%	0,0%	45,3%	54,1%	0,6%
	Более 6000 леев	677	94,2%	5,6%	0,3%	94,1%	5,8%	0,1%	58,0%	41,4%	0,5%

Таблица 16. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	Приобретения или заказа товаров или услуг, предоставляемых хозяйствующими субъектами / частными компаниями			Проведения банковских операций через Интернет			Учебных и образовательных мероприятий		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		2137	42,6%	57,4%	0,0%	32,9%	67,0%	0,1%	39,6%	60,3%	0,1%
Пол респондента:	Мужской	1031	42,8%	57,1%	0,1%	33,7%	66,1%	0,2%	34,2%	65,8%	0,1%
	Женский	1106	42,3%	57,7%	0,0%	32,2%	67,7%	0,1%	44,1%	55,8%	0,1%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	56,6%	43,4%	0,0%	43,3%	56,5%	0,2%	52,8%	47,2%	0,0%
	30-44 года	705	49,6%	50,4%	0,0%	39,6%	60,4%	0,0%	44,0%	56,0%	0,0%
	45-59 лет	520	27,0%	72,8%	0,2%	19,8%	80,0%	0,2%	24,9%	74,6%	0,4%
	60 -74 года	373	13,8%	86,2%	0,0%	9,4%	90,3%	0,3%	20,2%	79,8%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1086	53,3%	46,7%	0,0%	43,0%	56,8%	0,2%	46,6%	53,4%	0,0%
	Сельская	1051	31,0%	69,0%	0,1%	21,9%	78,0%	0,1%	32,2%	67,7%	0,2%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	30,0%	70,0%	0,0%	17,5%	82,5%	0,0%	34,5%	65,5%	0,0%
	Общее среднее	426	37,2%	62,6%	0,2%	24,0%	75,8%	0,2%	35,4%	64,4%	0,2%
	Среднее специальное	832	38,8%	61,2%	0,0%	29,4%	70,5%	0,1%	34,2%	65,7%	0,1%
	Высшее	543	59,6%	40,4%	0,0%	54,0%	45,8%	0,2%	53,6%	46,4%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	1656	45,4%	54,5%	0,1%	35,5%	64,3%	0,2%	42,4%	57,5%	0,1%
	Нет	481	32,8%	67,2%	0,0%	24,0%	76,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2021	43,8%	56,1%	0,0%	33,9%	66,0%	0,1%	40,6%	59,3%	0,1%
	Нет	116	18,5%	81,5%	0,0%	13,4%	86,6%	0,0%	21,7%	78,3%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	21,4%	78,6%	0,0%	13,3%	86,5%	0,2%	27,5%	72,5%	0,0%
	3000-6000 леев	609	43,5%	56,5%	0,0%	33,7%	66,3%	0,0%	39,1%	60,9%	0,0%
	Более 6000 леев	677	57,0%	42,9%	0,1%	46,8%	52,9%	0,3%	44,5%	55,4%	0,1%

Таблица 17. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	Просмотра и/или скачивания цифрового содержания в развлекательных целях (игры, тексты, изображения, книги, музыка, фильмы)			Скачивания программ (компьютерных программ)			Чтения новостей, газет, журналов онлайн		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		2137	75,2%	24,7%	0,0%	39,4%	60,1%	0,5%	66,1%	33,9%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	1031	76,6%	23,3%	0,1%	41,7%	57,9%	0,4%	67,1%	32,8%	0,1%
	Женский	1106	74,1%	25,9%	0,0%	37,6%	61,8%	0,6%	65,3%	34,7%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	87,7%	12,3%	0,0%	59,1%	40,3%	0,6%	72,3%	27,7%	0,0%
	30-44 года	705	81,9%	18,1%	0,0%	41,8%	58,0%	0,1%	68,9%	31,1%	0,0%
	45-59 лет	520	60,6%	39,2%	0,2%	23,7%	75,4%	0,9%	60,5%	39,5%	0,0%
	60 -74 года	373	50,0%	50,0%	0,0%	12,3%	86,9%	0,8%	52,0%	47,7%	0,3%
Местность проживания:	Городская	1086	81,7%	18,3%	0,0%	49,5%	49,6%	0,9%	72,7%	27,2%	0,1%
	Сельская	1051	68,3%	31,6%	0,1%	28,6%	71,3%	0,1%	58,9%	41,1%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	77,3%	22,7%	0,0%	30,4%	69,2%	0,4%	52,1%	47,9%	0,0%
	Общее среднее	426	71,9%	27,9%	0,2%	34,3%	64,8%	0,9%	58,4%	41,6%	0,0%
	Среднее специальное	832	70,3%	29,7%	0,0%	32,0%	67,6%	0,4%	65,7%	34,3%	0,0%
	Высшее	543	83,4%	16,6%	0,0%	59,5%	40,2%	0,4%	81,2%	18,7%	0,1%
Наличие компьютера:	Да	1656	76,6%	23,3%	0,1%	41,9%	57,5%	0,6%	68,8%	31,1%	0,0%
	Нет	481	70,4%	29,6%	0,0%	30,9%	68,8%	0,3%	56,7%	43,3%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2021	76,4%	23,6%	0,0%	40,4%	59,1%	0,5%	67,1%	32,9%	0,0%
	Нет	116	53,4%	46,6%	0,0%	21,9%	77,6%	0,5%	47,3%	52,7%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	58,0%	42,0%	0,0%	21,4%	78,5%	0,1%	49,7%	50,3%	0,0%
	3000-6000 леев	609	77,1%	22,9%	0,0%	33,9%	65,7%	0,5%	66,7%	33,3%	0,0%
	Более 6000 леев	677	84,8%	15,1%	0,1%	56,5%	42,7%	0,8%	77,0%	22,8%	0,1%

Таблица 18. Скажите, пожалуйста, слышали ли Вы о Реформе по модернизации государственных услуг?

		Количество	Да, я слышал и знаю подробности	Что-то слышал, но знаю немного	Не слышал	НЗ/НО
Всего		3010	6,5%	35,6%	57,7%	0,2%
Пол респондента:	Мужской	1433	6,7%	35,7%	57,4%	0,1%
	Женский	1577	6,3%	35,6%	57,9%	0,3%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	8,7%	30,4%	60,9%	0,0%
	30-44 года	776	6,3%	35,8%	57,7%	0,1%
	45-59 лет	769	6,2%	38,8%	54,7%	0,3%
	60 -74 года	905	4,5%	37,3%	57,7%	0,4%
Местность проживания:	Городская	1356	7,0%	35,4%	57,3%	0,3%
	Сельская	1654	6,0%	35,8%	58,0%	0,1%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	1,5%	23,4%	74,6%	0,5%
	Общее среднее	670	2,5%	32,1%	65,5%	0,0%
	Среднее специальное	1092	7,7%	40,8%	51,3%	0,3%
	Высшее	595	13,7%	43,0%	43,3%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	1850	8,8%	38,8%	52,3%	0,1%
	Нет	1160	2,3%	29,9%	67,5%	0,3%
Подключение к Интернету:	Да	2275	7,5%	38,5%	53,8%	0,2%
	Нет	735	2,4%	24,1%	73,1%	0,4%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	4,9%	32,4%	62,3%	0,3%
	3000-6000 леев	783	6,4%	38,3%	55,2%	0,1%
	Более 6000 леев	734	8,6%	41,4%	50,0%	0,0%

Таблица 19. Используя шкалу оценок от 1 (не понимаю) до 6 (очень хорошо понимаю), оцените, пожалуйста, Ваш уровень понимания Реформы по модернизации государственных услуг?

		Количество	1 – не понимаю	2	3	4	5	6 - очень хорошо понимаю	НЗ/НО
Всего		3010	37,3%	11,4%	16,8%	14,4%	10,3%	9,0%	0,8%
Пол респондента:	Мужской	1433	36,2%	11,1%	17,7%	13,9%	10,8%	9,5%	0,8%
	Женский	1577	38,3%	11,7%	16,0%	14,8%	9,9%	8,5%	0,8%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	33,6%	8,2%	15,9%	14,9%	14,3%	11,9%	1,2%
	30-44 года	776	31,8%	12,7%	17,0%	14,8%	11,8%	11,5%	0,4%
	45-59 лет	769	39,5%	12,8%	17,3%	14,6%	7,8%	7,3%	0,8%
	60 -74 года	905	47,4%	11,4%	16,7%	12,8%	6,7%	4,1%	1,0%
Местность проживания:	Городская	1356	33,7%	9,4%	16,0%	15,5%	12,7%	11,3%	1,4%
	Сельская	1654	40,5%	13,2%	17,5%	13,4%	8,2%	7,0%	0,3%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	55,6%	13,6%	11,7%	10,1%	4,8%	3,9%	0,3%
	Общее среднее	670	41,9%	13,3%	19,5%	10,2%	6,7%	7,3%	1,1%
	Среднее специальное	1092	32,9%	11,5%	19,4%	17,6%	10,2%	7,6%	0,8%
	Высшее	595	21,9%	7,3%	14,9%	17,7%	19,2%	18,0%	0,9%
Наличие компьютера:	Да	1850	30,5%	10,9%	17,7%	16,6%	12,6%	10,9%	0,9%
	Нет	1160	49,8%	12,5%	15,2%	10,3%	6,2%	5,5%	0,6%
Подключение к Интернету:	Да	2275	31,8%	11,2%	17,8%	15,9%	11,9%	10,6%	0,9%
	Нет	735	59,1%	12,5%	12,8%	8,3%	3,9%	2,8%	0,5%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	48,9%	14,9%	15,5%	11,1%	5,6%	3,7%	0,2%
	3000-6000 леев	783	36,2%	11,2%	19,7%	14,7%	10,5%	6,9%	0,9%
	Более 6000 леев	734	24,5%	8,3%	16,3%	17,6%	15,5%	17,1%	0,6%

Таблица 20. Какой, по Вашему мнению, будет основная польза от внедрения Реформы по модернизации государственных услуг?

		Количество	Сокращение количества необходимых документов	Сокращение срока предоставления государственных услуг	Сокращение затрат на получение государственной услуги	Сокращение количества посещений учреждения для получения услуг	Устранение коррупции при предоставлении государственных услуг	Другие	Все	Пользы не будет	НЗ/НО
Всего		3010	18,1%	24,2%	25,4%	42,3%	33,0%	1,0%	0,7%	0,9%	16,0%
Пол респондента:	Мужской	1433	16,8%	24,0%	24,0%	41,8%	31,9%	1,3%	0,8%	1,2%	16,8%
	Женский	1577	19,1%	24,3%	26,7%	42,6%	33,9%	0,8%	0,6%	0,7%	15,2%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	22,2%	28,7%	26,7%	43,1%	34,5%	0,4%	0,0%	0,4%	12,2%
	30-44 года	776	18,5%	25,6%	25,7%	46,5%	33,9%	1,0%	1,3%	1,1%	12,7%
	45-59 лет	769	14,9%	23,0%	26,0%	39,9%	32,9%	1,6%	0,8%	0,9%	17,0%
	60 -74 года	905	16,5%	18,4%	23,0%	37,6%	30,1%	1,0%	0,2%	1,3%	23,8%
Местность проживания:	Городская	1356	18,5%	26,5%	26,2%	45,3%	30,9%	0,8%	1,0%	0,8%	14,4%
	Сельская	1654	17,6%	22,1%	24,7%	39,6%	34,8%	1,2%	0,3%	1,0%	17,3%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	14,6%	19,1%	21,2%	35,0%	26,1%	1,3%	0,5%	1,2%	26,6%
	Общее среднее	670	16,1%	19,2%	25,5%	42,8%	31,8%	1,7%	0,2%	0,8%	18,8%
	Среднее специальное	1092	19,1%	22,9%	25,2%	43,8%	38,8%	0,5%	1,0%	0,9%	12,9%
	Высшее	595	21,9%	36,3%	30,0%	46,3%	31,2%	0,8%	0,7%	0,8%	7,6%
Наличие компьютера:	Да	1850	19,6%	26,4%	26,2%	46,2%	35,1%	1,1%	0,8%	0,7%	11,4%
	Нет	1160	15,2%	20,0%	24,0%	35,1%	29,2%	0,8%	0,5%	1,3%	24,3%
Подключение к Интернету:	Да	2275	19,5%	26,3%	26,0%	44,9%	34,7%	1,0%	0,7%	0,8%	12,7%
	Нет	735	12,5%	15,8%	23,1%	31,6%	26,3%	1,2%	0,5%	1,3%	28,9%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	15,9%	18,2%	23,8%	35,8%	30,4%	1,0%	0,6%	0,8%	23,4%
	3000-6000 леев	783	20,0%	23,2%	25,9%	43,0%	33,6%	1,3%	1,0%	1,0%	12,7%
	Более 6000 леев	734	17,7%	33,4%	30,2%	47,9%	31,9%	1,0%	0,5%	1,0%	9,1%

Таблица 21. Используя шкалу оценок от 1 (полностью поддерживаю) до 6 (совсем не поддерживаю), оцените, пожалуйста, в какой степени Вы поддерживаете Реформу по модернизации государственных услуг?

		Количество	1 – полностью поддерживаю	2	3	4	5	6 – совсем не поддерживаю	НЗ/НО
Всего		3010	47,8%	14,6%	12,9%	6,3%	3,9%	6,9%	7,5%
Пол респондента:	Мужской	1433	47,7%	15,1%	13,1%	6,2%	3,7%	7,2%	7,1%
	Женский	1577	47,9%	14,2%	12,8%	6,4%	4,1%	6,6%	7,9%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	57,7%	10,6%	10,6%	6,9%	3,3%	4,3%	6,6%
	30-44 года	776	53,5%	14,4%	12,0%	5,2%	3,2%	6,3%	5,4%
	45-59 лет	769	42,5%	17,6%	14,5%	6,1%	3,6%	7,8%	7,8%
	60 -74 года	905	34,5%	15,9%	15,0%	7,5%	6,1%	9,4%	11,6%
Местность проживания:	Городская	1356	50,6%	12,3%	11,9%	6,1%	3,8%	7,5%	7,9%
	Сельская	1654	45,4%	16,7%	13,8%	6,5%	4,1%	6,3%	7,3%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	35,9%	15,7%	14,5%	5,9%	4,0%	9,6%	14,4%
	Общее среднее	670	44,6%	15,0%	14,3%	5,8%	5,7%	7,7%	6,9%
	Среднее специальное	1092	49,2%	15,1%	12,9%	7,9%	3,5%	6,0%	5,4%
	Высшее	595	60,6%	12,4%	9,9%	4,5%	2,9%	4,9%	4,9%
Наличие компьютера:	Да	1850	52,0%	14,1%	12,4%	6,6%	3,4%	5,5%	6,1%
	Нет	1160	40,1%	15,5%	13,9%	5,8%	5,0%	9,5%	10,1%
Подключение к Интернету:	Да	2275	51,4%	13,9%	12,5%	6,4%	3,6%	6,0%	6,1%
	Нет	735	33,6%	17,4%	14,4%	5,7%	5,4%	10,3%	13,3%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	37,0%	15,9%	15,6%	6,5%	5,1%	8,9%	11,0%
	3000-6000 леев	783	45,7%	17,9%	12,8%	7,5%	3,3%	7,5%	5,4%
	Более 6000 леев	734	61,3%	12,1%	10,6%	4,7%	2,5%	4,4%	4,5%

Таблица 22. Скажите, пожалуйста, слышали ли Вы о понятии е-Управление или Электронное управление?

		Количество	Да, я слышал и знаю подробности	Что-то слышал, но знаю немного	Не слышал	НЗ/НО
Всего		3010	7,3%	35,9%	56,5%	0,2%
Пол респондента:	Мужской	1433	7,2%	36,1%	56,6%	0,1%
	Женский	1577	7,4%	35,8%	56,4%	0,3%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	10,8%	34,6%	54,4%	0,1%
	30-44 года	776	8,6%	37,9%	53,5%	0,0%
	45-59 лет	769	5,9%	35,3%	58,4%	0,3%
	60 -74 года	905	3,1%	35,1%	61,2%	0,5%
Местность проживания:	Городская	1356	9,4%	34,8%	55,7%	0,1%
	Сельская	1654	5,5%	36,9%	57,2%	0,3%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	1,4%	26,1%	72,3%	0,2%
	Общее среднее	670	3,6%	34,5%	61,9%	0,0%
	Среднее специальное	1092	7,1%	38,2%	54,3%	0,4%
	Высшее	595	17,4%	43,5%	39,0%	0,1%
Наличие компьютера:	Да	1850	9,6%	39,1%	51,1%	0,2%
	Нет	1160	3,2%	30,2%	66,4%	0,2%
Подключение к Интернету:	Да	2275	8,6%	38,4%	52,8%	0,2%
	Нет	735	2,3%	26,0%	71,3%	0,4%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	4,2%	32,4%	63,1%	0,3%
	3000-6000 леев	783	5,8%	36,7%	57,4%	0,1%
	Более 6000 леев	734	12,5%	42,8%	44,6%	0,1%

Таблица 23. Используя шкалу оценок от 1 (не понимаю) до 6 (очень хорошо понимаю), оцените, пожалуйста, Ваш уровень понимания понятия е-Управление / Электронное управление?

		Количество	1 – не понимаю	2	3	4	5	6 - очень хорошо понимаю	НЗ/НО
Всего		3010	36,4%	12,3%	16,8%	13,8%	9,9%	10,0%	0,8%
Пол респондента:	Мужской	1433	36,9%	11,4%	16,3%	15,0%	9,8%	9,7%	0,9%
	Женский	1577	36,0%	13,1%	17,2%	12,7%	10,0%	10,3%	0,7%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	29,4%	12,0%	13,5%	15,1%	14,7%	15,0%	0,4%
	30-44 года	776	32,4%	10,4%	16,7%	15,9%	10,7%	12,9%	0,9%
	45-59 лет	769	38,4%	14,4%	20,1%	10,9%	8,0%	7,2%	1,0%
	60 -74 года	905	48,1%	13,2%	16,5%	12,4%	5,7%	3,4%	0,7%
Местность проживания:	Городская	1356	33,7%	10,6%	15,7%	14,2%	11,9%	13,0%	0,9%
	Сельская	1654	38,8%	13,9%	17,7%	13,4%	8,2%	7,4%	0,6%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	51,7%	13,7%	14,3%	8,6%	5,0%	6,2%	0,4%
	Общее среднее	670	41,4%	13,3%	17,6%	10,6%	9,7%	6,6%	0,7%
	Среднее специальное	1092	32,9%	13,5%	18,4%	17,0%	8,9%	8,5%	0,7%
	Высшее	595	22,1%	8,0%	15,4%	16,9%	16,4%	19,8%	1,3%
Наличие компьютера:	Да	1850	30,4%	11,7%	17,2%	15,5%	11,9%	12,5%	1,0%
	Нет	1160	47,6%	13,5%	16,0%	10,6%	6,3%	5,5%	0,4%
Подключение к Интернету:	Да	2275	31,7%	11,9%	17,9%	14,8%	11,4%	11,6%	0,8%
	Нет	735	55,4%	13,8%	12,4%	9,7%	4,1%	3,8%	0,7%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	48,1%	14,3%	17,1%	10,7%	5,0%	4,3%	0,5%
	3000-6000 леев	783	36,5%	15,3%	17,3%	12,9%	10,3%	6,9%	0,9%
	Более 6000 леев	734	23,1%	7,4%	16,0%	17,0%	15,9%	20,0%	0,7%

Таблица 24. Как Вы думаете, внедрение Электронного управления принесет преимущества/пользу гражданам Республики Молдова?

		Количество	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		3010	68,5%	14,7%	16,8%
Пол респондента:	Мужской	1433	68,2%	15,7%	16,1%
	Женский	1577	68,8%	13,9%	17,4%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	76,9%	11,0%	12,1%
	30-44 года	776	73,7%	12,0%	14,3%
	45-59 лет	769	65,1%	16,1%	18,8%
	60 -74 года	905	55,4%	21,2%	23,5%
Местность проживания:	Городская	1356	69,3%	13,5%	17,2%
	Сельская	1654	67,8%	15,7%	16,5%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	57,6%	16,7%	25,8%
	Общее среднее	670	63,4%	18,5%	18,1%
	Среднее специальное	1092	72,2%	14,2%	13,6%
	Высшее	595	78,3%	9,8%	11,9%
Наличие компьютера:	Да	1850	72,3%	13,4%	14,3%
	Нет	1160	61,5%	17,0%	21,5%
Подключение к Интернету:	Да	2275	71,8%	13,3%	14,9%
	Нет	735	55,3%	20,4%	24,3%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	59,0%	20,4%	20,6%
	3000-6000 леев	783	69,9%	14,7%	15,3%
	Более 6000 леев	734	79,5%	8,5%	12,0%

Таблица 25. Используя шкалу оценок от 1 (не знаю) до 6 (очень хорошо знаю), оцените, пожалуйста, Ваш уровень знания преимуществ/пользы Электронного управления, то есть перехода от обычного управления к управлению, основанному на информационных технологиях и связи (например, получение доступа онлайн, используя компьютер или мобильный телефон, к данным, представляющим публичный интерес, предоставление государственных услуг онлайн, общение с государственными учреждениями через Интернет и т.д.)

		Количество	1 – не знаю	2	3	4	5	6 – очень хорошо знаю	НЗ/НО
Всего		3010	27,5%	11,5%	19,3%	16,4%	13,0%	10,3%	2,1%
Пол респондента:	Мужской	1433	28,6%	9,5%	19,3%	16,5%	13,0%	11,0%	2,1%
	Женский	1577	26,5%	13,2%	19,2%	16,3%	12,9%	9,7%	2,1%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	19,6%	8,7%	18,2%	18,5%	16,2%	16,6%	2,3%
	30-44 года	776	21,7%	9,0%	19,2%	18,7%	16,6%	12,9%	1,9%
	45-59 лет	769	30,9%	16,1%	19,5%	13,7%	11,6%	6,5%	1,6%
	60 -74 года	905	40,9%	13,0%	20,3%	13,8%	5,4%	3,9%	2,7%
Местность проживания:	Городская	1356	23,5%	8,4%	18,4%	16,6%	16,6%	13,8%	2,7%
	Сельская	1654	30,9%	14,2%	20,0%	16,2%	9,8%	7,2%	1,6%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	44,5%	14,0%	16,8%	11,6%	5,5%	5,8%	1,8%
	Общее среднее	670	30,9%	13,6%	20,4%	13,2%	12,2%	7,3%	2,4%
	Среднее специальное	1092	25,2%	10,5%	22,2%	19,3%	12,4%	8,3%	2,1%
	Высшее	595	10,9%	8,7%	15,8%	19,9%	21,7%	21,0%	2,1%
Наличие компьютера:	Да	1850	21,4%	10,4%	19,7%	18,5%	15,8%	12,1%	2,0%
	Нет	1160	38,6%	13,6%	18,4%	12,6%	7,7%	6,9%	2,3%
Подключение к Интернету:	Да	2275	22,8%	10,6%	20,1%	17,6%	15,0%	11,8%	2,0%
	Нет	735	45,7%	15,1%	15,8%	11,9%	4,9%	4,2%	2,4%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	37,6%	15,3%	19,0%	14,1%	6,4%	5,9%	1,7%
	3000-6000 леев	783	25,8%	13,1%	22,0%	16,6%	12,8%	7,8%	2,0%
	Более 6000 леев	734	16,5%	6,3%	16,9%	19,9%	21,2%	17,1%	2,1%

Таблица 26. Используя шкалу оценок от 1 (не доверяю) до 6 (полностью доверяю), оцените, пожалуйста, насколько Вы доверяете качеству услуги (тому, что обратившись за электронной государственной услугой (через компьютер или мобильный телефон), Вы ее быстро и точно получите)

		Количество	1 – не доверяю	2	3	4	5	6 – полностью доверяю	НЗ/НО
Всего		3010	11,7%	5,9%	13,4%	16,4%	17,3%	27,9%	7,4%
Пол респондента:	Мужской	1433	12,4%	5,5%	12,5%	17,4%	17,9%	26,3%	7,9%
	Женский	1577	11,1%	6,1%	14,1%	15,6%	16,8%	29,2%	7,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	7,2%	4,4%	14,5%	17,1%	18,6%	35,4%	2,9%
	30-44 года	776	9,9%	4,6%	14,8%	16,6%	20,6%	27,3%	6,1%
	45-59 лет	769	12,0%	7,4%	11,7%	19,1%	15,3%	25,8%	8,8%
	60 -74 года	905	19,0%	7,5%	12,1%	12,4%	13,4%	22,8%	12,8%
Местность проживания:	Городская	1356	12,0%	4,6%	13,2%	16,8%	16,9%	30,7%	5,9%
	Сельская	1654	11,5%	6,9%	13,6%	16,1%	17,7%	25,4%	8,8%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	17,6%	8,5%	11,7%	14,6%	15,7%	19,9%	12,0%
	Общее среднее	670	12,4%	6,5%	15,5%	18,6%	15,6%	23,8%	7,7%
	Среднее специальное	1092	10,9%	5,4%	13,4%	16,2%	16,8%	30,2%	7,1%
	Высшее	595	6,6%	3,3%	13,0%	16,3%	21,5%	36,0%	3,3%
Наличие компьютера:	Да	1850	8,9%	5,3%	14,9%	16,9%	18,3%	29,8%	5,9%
	Нет	1160	16,9%	6,8%	10,7%	15,6%	15,6%	24,3%	10,2%
Подключение к Интернету:	Да	2275	9,2%	5,4%	14,1%	16,8%	18,4%	29,8%	6,2%
	Нет	735	21,4%	7,7%	10,6%	15,0%	12,9%	20,2%	12,2%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	15,2%	6,9%	13,6%	16,8%	13,8%	22,7%	11,0%
	3000-6000 леев	783	11,9%	6,7%	13,8%	17,7%	18,4%	26,0%	5,6%
	Более 6000 леев	734	6,9%	3,8%	12,9%	15,0%	21,1%	36,3%	4,1%

Таблица 27. Используя шкалу оценок от 1 (не доверяю) до 6 (полностью доверяю), оцените, пожалуйста, насколько Вы доверяете безопасности предоставления (например, Ваши персональные данные не попадут к посторонним лицам или учреждениям, ни одно постороннее лицо не сможет узнать, насколько часто Вы пользуетесь определенными услугами и т.д.)

		Количество	1 – не доверяю	2	3	4	5	6 – полностью доверяю	НЗ/НО
Всего		3010	25,9%	11,9%	16,6%	12,0%	12,1%	14,6%	6,8%
Пол респондента:	Мужской	1433	25,9%	12,3%	16,0%	12,4%	11,0%	15,4%	6,9%
	Женский	1577	25,9%	11,5%	17,2%	11,6%	13,1%	14,0%	6,8%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	17,1%	9,1%	17,8%	13,0%	17,0%	23,2%	2,8%
	30-44 года	776	26,2%	13,8%	18,9%	10,0%	12,2%	12,7%	6,1%
	45-59 лет	769	26,8%	12,2%	16,2%	13,5%	10,0%	13,5%	7,7%
	60 -74 года	905	34,0%	11,5%	12,4%	12,0%	9,2%	9,6%	11,3%
Местность проживания:	Городская	1356	25,7%	10,3%	17,2%	12,2%	11,2%	17,6%	5,7%
	Сельская	1654	26,1%	13,3%	16,2%	11,7%	13,0%	12,0%	7,8%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	30,6%	11,9%	13,1%	10,6%	11,0%	12,2%	10,7%
	Общее среднее	670	26,3%	13,0%	15,9%	13,6%	12,7%	10,7%	7,8%
	Среднее специальное	1092	26,9%	12,1%	18,1%	11,8%	11,5%	13,7%	6,0%
	Высшее	595	19,4%	10,3%	18,6%	12,0%	13,7%	22,5%	3,4%
Наличие компьютера:	Да	1850	23,6%	12,7%	17,7%	12,3%	12,5%	16,0%	5,1%
	Нет	1160	30,0%	10,3%	14,6%	11,3%	11,5%	12,0%	10,1%
Подключение к Интернету:	Да	2275	24,4%	12,3%	17,5%	12,2%	12,8%	15,5%	5,3%
	Нет	735	31,9%	10,4%	13,1%	10,9%	9,4%	11,3%	13,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	28,3%	13,3%	13,9%	11,2%	11,4%	11,7%	10,3%
	3000-6000 леев	783	28,4%	13,2%	18,7%	10,8%	11,9%	11,7%	5,3%
	Более 6000 леев	734	20,2%	9,6%	16,6%	13,5%	13,4%	23,0%	3,5%

Таблица 28. Используя шкалу оценок от 1 (не желаю) до 6 (очень сильно желаю), оцените, пожалуйста, в какой степени Вы желаете получать доступ к государственным услугам в режиме онлайн посредством компьютера?

		Количество	1 – не желаю	2	3	4	5	6 – очень сильно желаю	НЗ/НО
Всего		3010	23,9%	5,5%	8,1%	11,1%	14,3%	32,7%	4,3%
Пол респондента:	Мужской	1433	23,7%	6,2%	8,4%	11,1%	13,2%	33,0%	4,4%
	Женский	1577	24,1%	5,0%	7,9%	11,2%	15,3%	32,3%	4,3%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	14,5%	4,8%	8,6%	11,8%	17,2%	41,0%	2,1%
	30-44 года	776	17,9%	5,1%	7,9%	12,2%	16,1%	36,8%	4,1%
	45-59 лет	769	25,3%	6,6%	9,2%	11,3%	13,0%	30,1%	4,5%
	60 -74 года	905	41,8%	5,9%	6,8%	8,5%	10,1%	20,1%	6,8%
Местность проживания:	Городская	1356	20,6%	4,1%	8,1%	12,3%	14,2%	37,3%	3,4%
	Сельская	1654	26,8%	6,8%	8,1%	10,1%	14,5%	28,6%	5,1%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	36,8%	7,5%	7,0%	9,1%	10,6%	21,4%	7,7%
	Общее среднее	670	29,5%	5,2%	7,5%	13,6%	12,2%	27,1%	4,9%
	Среднее специальное	1092	22,3%	6,5%	9,6%	11,3%	13,6%	32,4%	4,2%
	Высшее	595	7,8%	2,5%	7,5%	10,3%	21,5%	49,9%	0,6%
Наличие компьютера:	Да	1850	15,5%	5,2%	8,4%	12,5%	16,0%	39,2%	3,0%
	Нет	1160	39,2%	6,1%	7,6%	8,5%	11,2%	20,6%	6,7%
Подключение к Интернету:	Да	2275	19,1%	5,1%	8,6%	12,0%	15,5%	36,2%	3,5%
	Нет	735	43,0%	7,3%	6,2%	7,7%	9,7%	18,5%	7,6%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	36,7%	7,1%	7,9%	10,7%	11,9%	20,6%	5,0%
	3000-6000 леев	783	23,1%	5,7%	10,2%	11,3%	17,7%	29,1%	2,8%
	Более 6000 леев	734	12,3%	3,3%	6,4%	11,6%	15,4%	49,4%	1,6%

Таблица 29. Используя шкалу оценок от 1 (не желаю) до 6 (очень сильно желаю), оцените, пожалуйста, в какой степени Вы желаете получить доступ к государственным услугам в режиме онлайн посредством мобильного телефона?

		Количество	1 – не желаю	2	3	4	5	6 – очень сильно желаю	НЗ/НО
Всего		3010	18,7%	3,8%	6,8%	10,4%	14,8%	41,4%	4,0%
Пол респондента:	Мужской	1433	18,3%	3,9%	7,3%	10,2%	13,3%	42,8%	4,1%
	Женский	1577	19,1%	3,7%	6,5%	10,5%	16,1%	40,2%	3,9%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	6,7%	2,1%	4,4%	9,7%	19,2%	55,9%	2,1%
	30-44 года	776	12,0%	3,3%	7,1%	10,9%	15,5%	47,7%	3,5%
	45-59 лет	769	21,8%	4,3%	8,0%	12,3%	14,5%	34,7%	4,4%
	60 -74 года	905	38,6%	5,7%	7,7%	8,1%	9,5%	23,9%	6,4%
Местность проживания:	Городская	1356	17,1%	2,5%	6,3%	10,2%	14,6%	46,4%	3,0%
	Сельская	1654	20,2%	4,9%	7,3%	10,5%	15,1%	37,1%	4,9%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	28,4%	4,8%	7,0%	11,7%	11,4%	29,3%	7,4%
	Общее среднее	670	22,4%	4,2%	5,9%	11,4%	15,2%	37,0%	4,1%
	Среднее специальное	1092	18,1%	3,5%	7,1%	10,8%	14,0%	42,6%	4,0%
	Высшее	595	6,6%	2,8%	7,3%	7,3%	19,3%	56,0%	0,7%
Наличие компьютера:	Да	1850	13,8%	3,9%	6,8%	11,0%	16,0%	45,7%	2,9%
	Нет	1160	27,8%	3,6%	7,0%	9,3%	12,7%	33,6%	6,0%
Подключение к Интернету:	Да	2275	14,5%	3,5%	6,9%	10,5%	16,0%	45,3%	3,2%
	Нет	735	35,7%	4,9%	6,7%	9,9%	10,0%	25,8%	7,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	29,3%	5,5%	7,7%	10,7%	12,9%	29,2%	4,5%
	3000-6000 леев	783	19,8%	3,3%	8,1%	10,1%	18,1%	37,8%	2,7%
	Более 6000 леев	734	9,4%	2,0%	4,6%	10,5%	15,0%	56,8%	1,7%

Таблица 30. Если бы государственная услуга предоставлялась как у окошка, так и онлайн (электронным способом, через Интернет), Вы предпочли бы получить к ней доступ ...

		Количество	Только онлайн	Скорее онлайн	Скорее у окошка	Только у окошка	НЗ/НО
Всего		3010	28,2%	33,9%	14,8%	20,1%	2,9%
Пол респондента:	Мужской	1433	28,1%	34,3%	14,8%	19,8%	3,0%
	Женский	1577	28,3%	33,6%	14,8%	20,4%	2,8%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	43,6%	36,0%	9,8%	8,9%	1,7%
	30-44 года	776	32,9%	37,4%	13,4%	13,8%	2,6%
	45-59 лет	769	20,6%	34,6%	18,2%	23,3%	3,3%
	60 -74 года	905	13,1%	25,6%	18,5%	38,6%	4,2%
Местность проживания:	Городская	1356	32,7%	33,3%	13,7%	17,0%	3,3%
	Сельская	1654	24,3%	34,5%	15,8%	22,9%	2,6%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	17,2%	28,6%	17,1%	32,4%	4,6%
	Общее среднее	670	24,1%	33,5%	15,5%	24,8%	2,1%
	Среднее специальное	1092	28,8%	34,7%	15,2%	18,9%	2,3%
	Высшее	595	42,2%	38,5%	11,0%	5,3%	3,0%
Наличие компьютера:	Да	1850	33,7%	36,4%	14,2%	13,2%	2,4%
	Нет	1160	18,1%	29,4%	15,9%	32,8%	3,8%
Подключение к Интернету:	Да	2275	32,3%	36,3%	14,3%	14,8%	2,4%
	Нет	735	11,9%	24,7%	17,0%	41,5%	4,9%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	17,2%	27,5%	17,2%	34,6%	3,5%
	3000-6000 леев	783	25,4%	37,1%	15,9%	19,6%	2,0%
	Более 6000 леев	734	40,2%	36,8%	12,2%	7,5%	3,3%

Таблица 31. Если бы Вам сегодня потребовался доступ к электронной государственной услуге, какое из следующих утверждений подошло бы к Вам?

		Количество	Я готов осуществить доступ самостоятельно сам, без посторонней помощи	Мне потребовалась бы помощь другого лица	Я назначу / попрошу другого человека	НЗ/НО
Всего		3010	37,7%	37,5%	22,0%	2,9%
Пол респондента:	Мужской	1433	40,7%	34,8%	21,6%	2,8%
	Женский	1577	35,1%	39,7%	22,3%	2,9%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	64,7%	28,2%	5,6%	1,5%
	30-44 года	776	48,9%	35,7%	13,7%	1,8%
	45-59 лет	769	22,2%	46,6%	27,9%	3,4%
	60 -74 года	905	9,2%	39,6%	45,6%	5,6%
Местность проживания:	Городская	1356	48,6%	32,7%	15,9%	2,8%
	Сельская	1654	28,1%	41,6%	27,3%	3,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	21,2%	41,3%	33,9%	3,6%
	Общее среднее	670	31,4%	37,6%	26,8%	4,2%
	Среднее специальное	1092	35,0%	41,5%	20,9%	2,5%
	Высшее	595	64,7%	26,9%	6,9%	1,5%
Наличие компьютера:	Да	1850	46,2%	37,3%	14,5%	2,0%
	Нет	1160	22,1%	37,7%	35,7%	4,5%
Подключение к Интернету:	Да	2275	45,1%	37,6%	15,2%	2,1%
	Нет	735	8,3%	36,9%	48,9%	5,9%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	17,9%	39,2%	38,0%	4,9%
	3000-6000 леев	783	35,4%	41,8%	20,3%	2,5%
	Более 6000 леев	734	59,9%	31,4%	7,3%	1,4%

Таблица 32. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных агентств...?

		Количество	Агентство государственных услуг					Агентство электронного управления				
			Очень хорошо известна	Хорошо известна	Не очень известна	Совсем не известна	НЗ/НО	Очень хорошо известна	Хорошо известна	Не очень известна	Совсем не известна	НЗ/НО
Всего		3010	9,5%	28,9%	27,8%	32,8%	1,0%	1,8%	15,4%	29,6%	51,9%	1,2%
Пол респондента:	Мужской	1433	10,0%	27,7%	27,4%	34,3%	0,6%	2,1%	14,6%	29,3%	52,9%	1,1%
	Женский	1577	9,1%	29,9%	28,1%	31,6%	1,3%	1,6%	16,0%	29,9%	51,2%	1,4%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	11,1%	32,8%	31,3%	24,2%	0,5%	2,1%	21,7%	33,5%	42,1%	0,6%
	30-44 года	776	11,8%	33,5%	25,5%	28,2%	0,9%	2,5%	18,8%	27,8%	49,6%	1,4%
	45-59 лет	769	8,8%	24,1%	29,7%	36,1%	1,4%	1,6%	9,9%	32,1%	55,0%	1,4%
	60 -74 года	905	5,1%	23,1%	25,1%	45,4%	1,3%	0,9%	9,6%	25,2%	62,7%	1,5%
Местность проживания:	Городская	1356	10,5%	31,6%	28,5%	28,4%	0,9%	2,1%	18,6%	31,0%	47,1%	1,2%
	Сельская	1654	8,6%	26,5%	27,1%	36,7%	1,1%	1,6%	12,5%	28,4%	56,2%	1,3%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	3,1%	18,5%	28,2%	49,0%	1,3%	0,9%	6,0%	23,2%	68,0%	1,8%
	Общее среднее	670	6,5%	24,6%	31,0%	37,0%	0,9%	0,9%	11,6%	30,1%	56,4%	1,0%
	Среднее специальное	1092	9,7%	30,4%	29,5%	29,3%	1,1%	1,6%	14,5%	32,2%	50,4%	1,3%
	Высшее	595	18,7%	41,2%	21,1%	18,4%	0,5%	4,1%	29,9%	30,9%	34,2%	0,9%
Наличие компьютера:	Да	1850	11,1%	32,4%	28,3%	27,3%	0,9%	2,0%	19,0%	31,7%	46,1%	1,3%
	Нет	1160	6,6%	22,5%	26,8%	43,0%	1,2%	1,6%	8,6%	25,8%	62,7%	1,2%
Подключение к Интернету:	Да	2275	11,0%	31,3%	28,2%	28,5%	1,0%	2,1%	17,7%	31,1%	47,9%	1,3%
	Нет	735	3,6%	19,4%	25,8%	50,0%	1,2%	0,9%	6,2%	23,7%	68,0%	1,1%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	6,0%	23,1%	29,3%	40,4%	1,2%	1,1%	9,3%	26,6%	61,6%	1,4%
	3000-6000 леев	783	9,1%	30,6%	27,0%	32,3%	0,9%	1,4%	13,0%	30,0%	54,6%	1,0%
	Более 6000 леев	734	15,6%	38,0%	25,0%	21,3%	0,1%	3,3%	25,3%	31,9%	38,8%	0,7%

Таблица 33. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных агентств...?

		Колич ество	Национальное агентство по безопасности пищевых продуктов					Агентство по энергетической эффективности				
			Очень хорошо известна	Хорошо известн а	Не очень известна	Совсем не известна	НЗ/НО	Очень хорошо известна	Хорошо известн а	Не очень известна	Совсем не известна	НЗ/НО
Всего		3010	6,4%	31,4%	24,3%	36,8%	1,1%	4,9%	25,4%	25,6%	42,8%	1,3%
Пол респондента:	Мужской	1433	6,8%	31,1%	22,7%	38,3%	1,1%	5,8%	25,0%	25,3%	42,8%	1,1%
	Женский	1577	6,1%	31,6%	25,7%	35,4%	1,1%	4,3%	25,8%	25,8%	42,7%	1,5%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	7,1%	40,0%	24,8%	27,6%	0,5%	5,6%	30,4%	29,6%	33,9%	0,5%
	30-44 года	776	7,8%	31,6%	23,2%	36,1%	1,3%	5,4%	27,7%	23,4%	42,2%	1,3%
	45-59 лет	769	5,9%	27,5%	26,2%	39,0%	1,3%	5,4%	22,1%	28,0%	42,7%	1,8%
	60 -74 года	905	4,2%	26,2%	23,2%	45,1%	1,3%	3,0%	20,2%	21,6%	53,5%	1,6%
Местность проживания:	Городская	1356	7,0%	35,0%	24,1%	32,9%	1,0%	5,3%	27,0%	25,9%	40,7%	1,1%
	Сельская	1654	5,9%	28,2%	24,5%	40,1%	1,3%	4,6%	24,0%	25,4%	44,5%	1,5%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	2,5%	18,4%	23,1%	54,1%	1,9%	2,4%	15,3%	21,2%	59,5%	1,6%
	Общее среднее	670	3,7%	28,8%	27,6%	38,6%	1,2%	2,2%	21,8%	28,7%	45,5%	1,8%
	Среднее специальное	1092	7,0%	32,1%	25,9%	34,3%	0,8%	5,4%	25,1%	27,6%	40,7%	1,2%
	Высшее	595	12,2%	45,9%	19,3%	21,7%	0,8%	9,6%	39,7%	23,3%	26,7%	0,7%
Наличие компьютера:	Да	1850	7,6%	36,5%	23,8%	30,9%	1,2%	5,6%	29,8%	26,3%	37,1%	1,2%
	Нет	1160	4,3%	21,9%	25,2%	47,5%	1,1%	3,8%	17,3%	24,4%	53,1%	1,4%
Подключение к Интернету:	Да	2275	7,4%	35,0%	23,7%	32,8%	1,2%	5,7%	28,2%	26,4%	38,6%	1,2%
	Нет	735	2,7%	17,2%	26,7%	52,4%	1,0%	2,1%	14,4%	22,5%	59,3%	1,7%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	3,9%	22,6%	27,4%	45,3%	0,9%	3,0%	18,8%	26,1%	50,5%	1,7%
	3000-6000 леев	783	6,0%	31,0%	22,7%	39,4%	1,0%	4,3%	24,8%	23,6%	46,6%	0,6%
	Более 6000 леев	734	11,3%	41,3%	21,3%	25,7%	0,5%	7,6%	34,3%	26,4%	30,9%	0,8%

Таблица 34. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных агентств...?

		Количество	Агентство по защите прав потребителей					Национальное агентство занятости				
			Очень хорошо известна	Хорошо известна	Не очень известна	Совсем не известна	НЗ/НО	Очень хорошо известна	Хорошо известна	Не очень известна	Совсем не известна	НЗ/НО
Всего		3010	8,9%	39,5%	21,8%	28,7%	1,0%	10,7%	44,0%	20,7%	23,5%	1,0%
Пол респондента:	Мужской	1433	8,5%	38,8%	22,0%	29,9%	0,8%	11,3%	43,0%	21,1%	23,2%	1,4%
	Женский	1577	9,3%	40,2%	21,6%	27,8%	1,2%	10,2%	44,9%	20,3%	23,8%	0,8%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	11,2%	45,4%	23,6%	18,8%	1,0%	9,6%	47,2%	22,8%	19,2%	1,2%
	30-44 года	776	10,5%	40,6%	20,1%	28,2%	0,6%	13,3%	47,3%	18,3%	20,2%	0,9%
	45-59 лет	769	8,3%	37,2%	23,1%	30,3%	1,1%	10,7%	40,1%	23,5%	24,7%	0,9%
	60 -74 года	905	4,9%	34,2%	21,0%	38,6%	1,4%	8,1%	40,1%	18,6%	31,9%	1,3%
Местность проживания:	Городская	1356	10,6%	45,8%	20,8%	21,9%	0,9%	11,4%	46,7%	21,6%	19,2%	1,1%
	Сельская	1654	7,5%	34,1%	22,7%	34,7%	1,1%	10,1%	41,7%	19,9%	27,3%	1,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	3,6%	23,9%	23,2%	47,8%	1,4%	5,7%	32,5%	23,8%	36,8%	1,2%
	Общее среднее	670	5,7%	39,5%	23,3%	30,0%	1,5%	7,3%	45,0%	22,2%	23,9%	1,5%
	Среднее специальное	1092	9,6%	40,9%	23,2%	25,5%	0,8%	11,2%	46,4%	20,2%	21,4%	0,9%
	Высшее	595	16,5%	52,9%	16,5%	13,8%	0,3%	18,5%	50,7%	16,6%	13,6%	0,6%
Наличие компьютера:	Да	1850	10,5%	44,1%	21,3%	23,2%	1,0%	11,7%	47,5%	19,6%	20,1%	1,2%
	Нет	1160	6,0%	31,2%	22,8%	39,0%	1,0%	9,0%	37,7%	22,7%	29,9%	0,8%
Подключение к Интернету:	Да	2275	10,4%	43,2%	21,2%	24,2%	1,0%	11,9%	46,7%	19,6%	20,7%	1,2%
	Нет	735	3,3%	24,8%	24,2%	46,8%	0,9%	6,1%	33,4%	25,0%	34,9%	0,5%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	5,0%	30,9%	24,3%	38,6%	1,1%	8,0%	37,9%	22,9%	30,3%	0,8%
	3000-6000 леев	783	10,1%	39,2%	22,6%	27,4%	0,8%	11,9%	44,8%	20,0%	22,4%	0,8%
	Более 6000 леев	734	14,2%	48,4%	18,4%	18,7%	0,2%	15,2%	50,3%	18,0%	16,2%	0,2%

Таблица 35. В течение последних 12 месяцев Вы лично заходили на сайт Правительства (www.gov.md)?

		Количе ство	Да	Нет
Всего		2137	15,7%	84,3%
Пол респондента:	Мужской	1031	16,9%	83,1%
	Женский	1106	14,8%	85,2%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	19,9%	80,1%
	30-44 года	705	19,5%	80,5%
	45-59 лет	520	8,9%	91,1%
	60 -74 года	373	5,7%	94,3%
Местность проживания:	Городская	1086	20,6%	79,4%
	Сельская	1051	10,5%	89,5%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	5,2%	94,8%
	Общее среднее	426	9,2%	90,8%
	Среднее специальное	832	9,2%	90,8%
	Высшее	543	36,4%	63,6%
Наличие компьютера:	Да	1656	17,8%	82,2%
	Нет	481	8,7%	91,3%
Подключение к Интернету:	Да	2021	16,2%	83,8%
	Нет	116	6,6%	93,4%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	8,5%	91,5%
	3000-6000 леев	609	12,9%	87,1%
	Более 6000 леев	677	24,6%	75,4%

Таблица 36. Сколько раз Вы заходили на сайт Правительства (www.gov.md) в течение последних 12 месяцев?

		Количество	Один раз	1-3 раза	4-7 раз	8-10 раз	Более 10 раз	НЗ/НО
Всего		312	15,7%	37,7%	15,2%	7,4%	21,1%	2,8%
Пол респондента:	Мужской	163	17,3%	36,1%	17,7%	7,8%	20,4%	0,7%
	Женский	149	14,3%	39,2%	12,8%	7,1%	21,9%	4,8%
Возраст респондента:	16-29 лет	109	12,8%	41,5%	16,7%	4,7%	20,3%	3,9%
	30-44 года	137	17,4%	36,6%	16,0%	9,4%	19,8%	0,7%
	45-59 лет	45	15,3%	33,6%	9,1%	7,0%	29,8%	5,2%
	60 -74 года	21	24,2%	28,7%	10,8%	9,4%	17,8%	9,2%
Местность проживания:	Городская	208	14,3%	37,2%	14,1%	7,6%	23,9%	2,8%
	Сельская	104	18,7%	38,7%	17,4%	7,0%	15,3%	2,9%
Уровень образования:	Неполное среднее	18	26,7%	35,3%	20,6%	0,0%	11,0%	6,4%
	Общее среднее	37	12,5%	46,2%	16,6%	8,8%	11,1%	4,7%
	Среднее специальное	73	19,7%	36,5%	15,8%	9,0%	16,9%	2,2%
	Высшее	184	14,0%	36,7%	14,2%	7,2%	25,5%	2,4%
Наличие компьютера:	Да	273	14,5%	39,7%	14,2%	7,3%	22,0%	2,4%
	Нет	39	24,7%	23,8%	22,1%	8,2%	15,4%	5,7%
Подключение к Интернету:	Да	305	15,9%	37,9%	15,1%	7,6%	21,0%	2,5%
	Нет	7	10,8%	26,7%	17,5%	0,0%	27,5%	17,5%
Уровень доходов:	До 3000 леев	40	15,9%	56,4%	7,8%	2,7%	11,5%	5,7%
	3000-6000 леев	72	29,5%	34,4%	13,2%	8,6%	14,3%	0,0%
	Более 6000 леев	160	10,4%	33,9%	15,9%	8,4%	29,4%	2,0%

Таблица 37. В течение последних 12 месяцев Вы лично заходили как минимум на одну веб-страницу (сайт) какого-либо правительственного учреждения?

		Количество	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		2137	21,5%	77,8%	0,7%
Пол респондента:	Мужской	1031	21,8%	77,3%	0,9%
	Женский	1106	21,2%	78,3%	0,6%
Возраст респондента:	16-29 лет	539	29,6%	69,0%	1,5%
	30-44 года	705	24,0%	75,5%	0,6%
	45-59 лет	520	13,1%	86,7%	0,2%
	60 -74 года	373	8,8%	90,9%	0,2%
Местность проживания:	Городская	1086	27,9%	71,0%	1,1%
	Сельская	1051	14,5%	85,2%	0,3%
Уровень образования:	Неполное среднее	334	9,2%	90,2%	0,6%
	Общее среднее	426	13,6%	85,4%	1,0%
	Среднее специальное	832	14,7%	85,2%	0,1%
	Высшее	543	44,7%	54,0%	1,3%
Наличие компьютера:	Да	1656	24,4%	74,8%	0,8%
	Нет	481	11,5%	88,2%	0,4%
Подключение к Интернету:	Да	2021	22,2%	77,1%	0,7%
	Нет	116	7,5%	92,5%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	523	10,4%	89,4%	0,2%
	3000-6000 леев	609	17,9%	81,7%	0,3%
	Более 6000 леев	677	31,4%	67,6%	1,0%

Таблица 38. Вы лично использовали в течение последних 12 месяцев как минимум одну электронную государственную услугу, предоставляемую
правительственными учреждениями?

		Количество	Да	Нет
Всего		764	37,4%	62,6%
Пол респондента:	Мужской	338	35,8%	64,2%
	Женский	426	38,5%	61,5%
Возраст респондента:	16-29 лет	193	47,5%	52,5%
	30-44 года	250	36,1%	63,9%
	45-59 лет	167	32,5%	67,5%
	60 -74 года	154	14,2%	85,8%
Местность проживания:	Городская	386	45,8%	54,2%
	Сельская	378	27,1%	72,9%
Уровень образования:	Неполное среднее	100	20,5%	79,5%
	Общее среднее	147	28,6%	71,4%
	Среднее специальное	278	27,7%	72,3%
	Высшее	239	55,6%	44,4%
Наличие компьютера:	Да	540	40,0%	60,0%
	Нет	224	27,5%	72,5%
Подключение к Интернету:	Да	661	38,2%	61,8%
	Нет	103	4,9%	95,1%
Уровень доходов:	До 3000 леев	198	24,5%	75,5%
	3000-6000 леев	234	34,0%	66,0%
	Более 6000 леев	240	45,9%	54,1%

Таблица 39. Какие из следующих электронных государственных услуг, предоставляемых правительственными учреждениями, Вы использовали за последние 12 месяцев?

		Количество	Фискальные электронные услуги (подходный налог, проверка информации и т.д.)	Кадастровые электронные услуги	е-обращение за справкой о судимости	Оформление нотариальных документов онлайн	е-Апостиль	е-Подача документов в высшие учебные заведения	е-CNAS (обращение за выдачей пособий для семей с детьми)	Заказ онлайн и приобретение средств идентификации и домашних животных
Всего		346	36,9%	25,1%	17,6%	9,5%	4,0%	8,7%	17,6%	5,1%
Пол респондента:	Мужской	157	33,7%	23,1%	18,8%	8,7%	4,8%	8,1%	10,0%	5,9%
	Женский	189	39,1%	26,4%	16,7%	10,0%	3,4%	9,0%	22,9%	4,5%
Возраст респондента:	16-29 лет	128	31,0%	27,1%	23,4%	7,7%	4,3%	14,3%	12,9%	7,9%
	30-44 года	128	40,7%	24,0%	15,5%	13,4%	3,9%	5,7%	21,5%	3,9%
	45-59 лет	67	38,3%	22,6%	13,2%	6,8%	4,4%	3,4%	19,8%	2,7%
	60 -74 года	23	50,2%	26,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	16,5%	0,0%
Местность проживания:	Городская	224	40,1%	28,1%	18,7%	8,8%	5,1%	9,2%	20,8%	6,3%
	Сельская	122	30,7%	19,2%	15,3%	10,7%	1,8%	7,6%	11,5%	2,7%
Уровень образования:	Неполное среднее	22	10,3%	9,1%	27,9%	8,6%	0,0%	16,5%	0,0%	5,9%
	Общее среднее	46	30,0%	13,8%	20,3%	7,6%	5,1%	13,4%	9,9%	11,5%
	Среднее специальное	99	27,3%	21,1%	9,7%	11,1%	0,0%	1,1%	13,4%	3,3%
	Высшее	179	47,1%	32,0%	19,8%	9,2%	6,3%	10,5%	24,0%	4,3%
Наличие компьютера:	Да	293	38,4%	26,4%	18,6%	10,0%	4,3%	8,8%	18,2%	5,7%
	Нет	53	28,4%	17,4%	11,9%	6,2%	1,9%	7,6%	14,2%	1,5%
Подключение к Интернету:	Да	336	36,9%	25,4%	18,0%	9,4%	3,8%	8,6%	17,5%	5,2%
	Нет	10	37,4%	13,8%	0,0%	13,3%	11,6%	9,3%	22,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	43	24,6%	26,7%	10,6%	7,0%	0,0%	8,6%	17,9%	0,0%
	3000-6000 леев	83	31,4%	19,1%	13,8%	7,5%	2,5%	9,9%	15,2%	2,5%
	Более 6000 леев	156	49,6%	27,6%	23,8%	10,8%	7,4%	6,8%	23,4%	6,6%

Таблица 40. Какие из следующих электронных государственных услуг, предоставляемых правительственными учреждениями, Вы использовали за последние 12 месяцев?

		Количество	Оформление водительских прав	Выдача охранных документов на объекты интеллектуальной собственности	Запись онлайн для донорской сдачи крови	Запрос онлайн актов гражданского состояния	е-Рыбалка (разрешение на рыбалку)	Обращение онлайн за услугами по оформлению документов (АГУ)	е-Детский сад (запись ребенка в детский сад)	е-Школа (Прием в I класс)
Всего		346	13,6%	2,4%	1,8%	12,9%	0,6%	14,7%	10,8%	5,5%
Пол респондента:	Мужской	157	13,3%	2,0%	2,6%	10,0%	1,1%	13,4%	6,1%	2,0%
	Женский	189	13,8%	2,6%	1,2%	14,9%	0,3%	15,6%	14,0%	7,9%
Возраст респондента:	16-29 лет	128	22,0%	2,4%	1,8%	14,6%	0,6%	15,3%	11,6%	3,1%
	30-44 года	128	10,2%	2,3%	1,5%	12,6%	0,0%	15,8%	13,7%	8,8%
	45-59 лет	67	5,8%	2,9%	2,7%	10,6%	2,4%	13,2%	4,8%	4,6%
	60 -74 года	23	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	224	14,9%	2,8%	2,2%	14,6%	1,0%	16,3%	11,6%	6,6%
	Сельская	122	11,2%	1,6%	0,9%	9,6%	0,0%	11,5%	9,1%	3,3%
Уровень образования:	Неполное среднее	22	13,0%	0,0%	5,0%	8,6%	0,0%	5,9%	5,9%	3,6%
	Общее среднее	46	19,5%	5,1%	5,1%	4,4%	0,0%	12,5%	10,4%	4,7%
	Среднее специальное	99	12,4%	0,8%	0,8%	11,4%	1,5%	16,2%	8,2%	3,2%
	Высшее	179	12,9%	2,7%	1,0%	16,4%	0,4%	15,5%	12,9%	7,1%
Наличие компьютера:	Да	293	14,9%	2,5%	1,7%	14,2%	0,8%	14,5%	10,8%	5,7%
	Нет	53	6,2%	1,6%	2,2%	5,3%	0,0%	15,6%	10,4%	4,2%
Подключение к Интернету:	Да	336	14,0%	2,4%	1,8%	13,2%	0,7%	14,7%	10,8%	5,6%
	Нет	10	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	11,6%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	43	10,2%	2,1%	3,0%	11,1%	0,0%	10,1%	5,0%	0,0%
	3000-6000 леев	83	14,7%	1,2%	0,0%	5,8%	1,7%	15,6%	10,1%	5,0%
	Более 6000 леев	156	14,9%	4,0%	3,2%	16,1%	0,0%	14,3%	14,1%	7,9%

Таблица 41. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Фискальные электронные услуги (подходный налог, проверка информации и т.д.)

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал гос. услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		127	30,2%	67,5%	2,3%	62,4%	37,6%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	53	30,4%	69,6%	0,0%	59,7%	40,3%	0,0%
	Женский	74	30,1%	66,2%	3,7%	64,0%	36,0%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	38	37,1%	59,6%	3,3%	48,0%	52,0%	0,0%
	30-44 года	52	25,0%	73,0%	1,9%	61,2%	38,8%	0,0%
	45-59 лет	25	34,8%	65,2%	0,0%	81,1%	18,9%	0,0%
	60 -74 года	12	17,2%	76,2%	6,5%	92,5%	7,5%	0,0%
Местность проживания:	Городская	89	30,8%	66,0%	3,2%	59,2%	40,8%	0,0%
	Сельская	38	28,7%	71,3%	0,0%	70,3%	29,7%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	3	68,9%	31,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	12	30,9%	59,5%	9,6%	25,1%	74,9%	0,0%
	Среднее специальное	28	38,2%	61,8%	0,0%	54,8%	45,2%	0,0%
	Высшее	84	26,5%	71,6%	1,9%	69,9%	30,1%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	111	33,7%	64,1%	2,2%	65,6%	34,4%	0,0%
	Нет	16	3,8%	92,9%	3,3%	37,7%	62,3%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	123	31,0%	66,6%	2,4%	62,5%	37,5%	0,0%
	Нет	4	0,0%	100,0%	0,0%	58,6%	41,4%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	12	33,8%	60,4%	5,8%	90,4%	9,6%	0,0%
	3000-6000 леев	26	33,4%	62,6%	4,0%	68,8%	31,2%	0,0%
	Более 6000 леев	76	29,7%	68,6%	1,7%	62,5%	37,5%	0,0%

Таблица 42. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Кадастровые электронные услуги

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		85	34,0%	62,0%	4,0%	63,0%	37,0%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	35	39,0%	54,6%	6,4%	73,7%	26,3%	0,0%
	Женский	50	31,1%	66,3%	2,6%	56,7%	43,3%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	32	34,5%	62,7%	2,8%	57,1%	42,9%	0,0%
	30-44 года	31	23,6%	73,2%	3,1%	69,8%	30,2%	0,0%
	45-59 лет	16	58,9%	35,5%	5,5%	67,3%	32,7%	0,0%
	60 -74 года	6	32,9%	49,1%	18,0%	49,7%	50,3%	0,0%
Местность проживания:	Городская	62	34,4%	62,9%	2,7%	62,2%	37,8%	0,0%
	Сельская	23	33,0%	59,3%	7,7%	65,2%	34,8%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	2	0,0%	100,0%	0,0%	35,3%	64,7%	0,0%
	Общее среднее	6	0,0%	84,3%	15,7%	15,7%	84,3%	0,0%
	Среднее специальное	21	29,1%	63,9%	6,9%	50,5%	49,5%	0,0%
	Высшее	56	40,8%	57,4%	1,8%	73,6%	26,4%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	75	37,3%	59,2%	3,6%	68,4%	31,6%	0,0%
	Нет	10	6,2%	86,0%	7,8%	16,5%	83,5%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	83	34,5%	62,3%	3,2%	63,3%	36,7%	0,0%
	Нет	2	0,0%	41,0%	59,0%	41,0%	59,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	11	22,2%	69,1%	8,7%	57,5%	42,5%	0,0%
	3000-6000 леев	17	43,1%	46,2%	10,7%	64,2%	35,8%	0,0%
	Более 6000 леев	41	41,7%	58,3%	0,0%	72,1%	27,9%	0,0%

Таблица 43. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-обращение за справкой о судимости

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		58	48,0%	50,8%	1,2%	58,9%	41,1%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	29	49,8%	47,5%	2,6%	59,8%	40,2%	0,0%
	Женский	29	46,5%	53,5%	0,0%	58,2%	41,8%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	29	55,2%	44,8%	0,0%	51,3%	48,7%	0,0%
	30-44 года	20	33,3%	66,7%	0,0%	57,3%	42,7%	0,0%
	45-59 лет	9	59,2%	32,3%	8,5%	91,5%	8,5%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	40	43,0%	57,0%	0,0%	55,9%	44,1%	0,0%
	Сельская	18	60,2%	35,8%	4,0%	66,5%	33,5%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	6	71,5%	28,5%	0,0%	50,3%	49,7%	0,0%
	Общее среднее	9	34,0%	66,0%	0,0%	34,0%	66,0%	0,0%
	Среднее специальное	9	47,7%	44,4%	7,9%	49,2%	50,8%	0,0%
	Высшее	34	47,6%	52,4%	0,0%	69,0%	31,0%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	52	48,0%	50,7%	1,3%	63,6%	36,4%	0,0%
	Нет	6	48,1%	51,9%	0,0%	16,3%	83,7%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	58	48,0%	50,8%	1,2%	58,9%	41,1%	0,0%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	4	75,3%	24,7%	0,0%	52,5%	47,5%	0,0%
	3000-6000 леев	11	59,5%	34,3%	6,2%	64,4%	35,6%	0,0%
	Более 6000 леев	35	43,3%	56,7%	0,0%	58,3%	41,7%	0,0%

Таблица 44. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Оформление нотариальных документов онлайн

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		31	32,7%	61,6%	5,7%	44,6%	55,4%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	13	33,1%	60,4%	6,4%	62,6%	37,4%	0,0%
	Женский	18	32,4%	62,3%	5,3%	33,6%	66,4%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	9	33,8%	66,2%	0,0%	31,5%	68,5%	0,0%
	30-44 года	17	35,4%	58,7%	5,9%	51,9%	48,1%	0,0%
	45-59 лет	5	17,4%	62,9%	19,7%	44,9%	55,1%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	19	36,1%	58,6%	5,4%	41,5%	58,5%	0,0%
	Сельская	12	27,3%	66,4%	6,3%	49,4%	50,6%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	2	58,7%	41,3%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
	Общее среднее	3	37,9%	62,1%	0,0%	67,5%	32,5%	0,0%
	Среднее специальное	10	29,9%	70,1%	0,0%	48,2%	51,8%	0,0%
	Высшее	16	30,3%	58,4%	11,3%	37,7%	62,3%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	28	36,2%	61,1%	2,7%	49,4%	50,6%	0,0%
	Нет	3	0,0%	66,5%	33,5%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	30	33,9%	60,2%	5,9%	46,2%	53,8%	0,0%
	Нет	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	3	25,9%	74,1%	0,0%	37,4%	62,6%	0,0%
	3000-6000 леев	6	16,3%	71,3%	12,4%	61,2%	38,8%	0,0%
	Более 6000 леев	16	46,0%	47,7%	6,4%	50,1%	49,9%	0,0%

Таблица 45. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-Апостиль

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		13	51,7%	48,3%	0,0%	51,7%	40,7%	7,6%
Пол респондента:	Мужской	7	54,4%	45,6%	0,0%	54,4%	30,2%	15,4%
	Женский	6	49,1%	50,9%	0,0%	49,1%	50,9%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	5	41,0%	59,0%	0,0%	41,0%	41,0%	18,0%
	30-44 года	5	39,7%	60,3%	0,0%	39,7%	60,3%	0,0%
	45-59 лет	3	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	11	52,0%	48,0%	0,0%	52,0%	39,0%	9,0%
	Сельская	2	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Среднее специальное	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Высшее	11	62,2%	37,8%	0,0%	62,2%	28,6%	9,1%
Наличие компьютера:	Да	12	55,7%	44,3%	0,0%	55,7%	36,1%	8,2%
	Нет	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	12	55,7%	44,3%	0,0%	55,7%	36,1%	8,2%
	Нет	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 леев	2	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Более 6000 леев	11	52,0%	48,0%	0,0%	52,0%	39,0%	9,0%

Таблица 46. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-Подача документов в высшие учебные заведения

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		30	31,5%	68,5%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	14	21,0%	79,0%	0,0%	28,0%	72,0%	0,0%
	Женский	16	38,0%	62,0%	0,0%	36,7%	63,3%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	20	32,2%	67,8%	0,0%	29,5%	70,5%	0,0%
	30-44 года	7	14,6%	85,4%	0,0%	28,5%	71,5%	0,0%
	45-59 лет	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 года	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	20	27,5%	72,5%	0,0%	32,7%	67,3%	0,0%
	Сельская	10	40,8%	59,2%	0,0%	34,9%	65,1%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	4	78,5%	21,5%	0,0%	78,5%	21,5%	0,0%
	Общее среднее	7	13,1%	86,9%	0,0%	13,1%	86,9%	0,0%
	Среднее специальное	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Высшее	18	24,5%	75,5%	0,0%	27,4%	72,6%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	26	28,7%	71,3%	0,0%	33,9%	66,1%	0,0%
	Нет	4	50,0%	50,0%	0,0%	29,3%	70,7%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	29	29,6%	70,4%	0,0%	34,2%	65,8%	0,0%
	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	4	54,7%	45,3%	0,0%	30,5%	69,5%	0,0%
	3000-6000 леев	8	12,1%	87,9%	0,0%	38,5%	61,5%	0,0%
	Более 6000 леев	11	49,0%	51,0%	0,0%	18,3%	81,7%	0,0%

Таблица 47. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-CNAS (обращение за выдачей пособий для семей с детьми)

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал гос. услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		59	24,1%	75,9%	0,0%	68,7%	30,1%	1,2%
Пол респондента:	Мужской	15	13,7%	86,3%	0,0%	76,5%	23,5%	0,0%
	Женский	44	27,1%	72,9%	0,0%	66,5%	32,0%	1,5%
Возраст респондента:	16-29 лет	15	14,1%	85,9%	0,0%	56,6%	43,4%	0,0%
	30-44 года	27	23,3%	76,7%	0,0%	68,6%	31,4%	0,0%
	45-59 лет	13	38,7%	61,3%	0,0%	85,4%	14,6%	0,0%
	60 -74 года	4	28,7%	71,3%	0,0%	71,3%	0,0%	28,7%
Местность проживания:	Городская	45	20,3%	79,7%	0,0%	68,3%	31,7%	0,0%
	Сельская	14	36,7%	63,3%	0,0%	70,3%	24,5%	5,2%
Уровень образования:	Неполное среднее	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	4	23,7%	76,3%	0,0%	70,7%	29,3%	0,0%
	Среднее специальное	13	16,3%	83,7%	0,0%	57,0%	43,0%	0,0%
	Высшее	42	26,5%	73,5%	0,0%	72,2%	26,1%	1,7%
Наличие компьютера:	Да	51	23,3%	76,7%	0,0%	70,1%	29,9%	0,0%
	Нет	8	29,4%	70,6%	0,0%	59,3%	31,1%	9,5%
Подключение к Интернету:	Да	56	24,9%	75,1%	0,0%	68,9%	31,1%	0,0%
	Нет	3	0,0%	100,0%	0,0%	62,9%	0,0%	37,1%
Уровень доходов:	До 3000 леев	8	57,0%	43,0%	0,0%	79,7%	10,2%	10,2%
	3000-6000 леев	12	0,0%	100,0%	0,0%	82,4%	17,6%	0,0%
	Более 6000 леев	35	25,6%	74,4%	0,0%	64,8%	35,2%	0,0%

Таблица 48. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Заказ онлайн и приобретение средств идентификации домашних животных

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал гос. услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		16	15,9%	84,1%	0,0%	36,6%	63,4%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	9	19,1%	80,9%	0,0%	50,4%	49,6%	0,0%
	Женский	7	13,0%	87,0%	0,0%	24,1%	75,9%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	9	11,3%	88,7%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
	30-44 года	5	15,8%	84,2%	0,0%	67,7%	32,3%	0,0%
	45-59 лет	2	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	13	18,9%	81,1%	0,0%	29,3%	70,7%	0,0%
	Сельская	3	0,0%	100,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	5	25,1%	74,9%	0,0%	49,8%	50,2%	0,0%
	Среднее специальное	3	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Высшее	7	10,1%	89,9%	0,0%	32,7%	67,3%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	15	12,3%	87,7%	0,0%	38,2%	61,8%	0,0%
	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	16	15,9%	84,1%	0,0%	36,6%	63,4%	0,0%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 леев	2	37,3%	62,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Более 6000 леев	9	11,6%	88,4%	0,0%	48,7%	51,3%	0,0%

Таблица 49. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Оформление водительских прав

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		45	32,7%	65,6%	1,6%	57,6%	42,4%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	21	37,7%	58,5%	3,9%	55,6%	44,4%	0,0%
	Женский	24	29,2%	70,8%	0,0%	59,1%	40,9%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	28	35,5%	64,5%	0,0%	61,5%	38,5%	0,0%
	30-44 года	13	23,2%	76,8%	0,0%	46,6%	53,4%	0,0%
	45-59 лет	4	49,6%	29,3%	21,0%	70,7%	29,3%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	33	39,2%	60,8%	0,0%	54,4%	45,6%	0,0%
	Сельская	12	17,3%	77,2%	5,5%	65,2%	34,8%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	3	27,3%	72,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	9	29,2%	70,8%	0,0%	50,2%	49,8%	0,0%
	Среднее специальное	12	52,1%	41,7%	6,1%	72,4%	27,6%	0,0%
	Высшее	21	24,1%	75,9%	0,0%	46,5%	53,5%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	42	30,1%	68,2%	1,7%	59,5%	40,5%	0,0%
	Нет	3	67,5%	32,5%	0,0%	32,5%	67,5%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	45	32,7%	65,6%	1,6%	57,6%	42,4%	0,0%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	4	45,7%	54,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 леев	12	25,3%	68,3%	6,4%	53,5%	46,5%	0,0%
	Более 6000 леев	22	31,7%	68,3%	0,0%	64,9%	35,1%	0,0%

Таблица 50. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Выдача охранных документов на объекты интеллектуальной собственности

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал гос. услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		8	58,9%	41,1%	0,0%	68,4%	31,6%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	3	63,4%	36,6%	0,0%	71,7%	28,3%	0,0%
	Женский	5	57,2%	42,8%	0,0%	67,2%	32,8%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	3	79,5%	20,5%	0,0%	41,1%	58,9%	0,0%
	30-44 года	3	32,0%	68,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	45-59 лет	2	40,9%	59,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	6	62,2%	37,8%	0,0%	71,0%	29,0%	0,0%
	Сельская	2	43,6%	56,4%	0,0%	56,4%	43,6%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	2	56,2%	43,8%	0,0%	43,8%	56,2%	0,0%
	Среднее специальное	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Высшее	5	55,2%	44,8%	0,0%	84,2%	15,8%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	7	55,4%	44,6%	0,0%	74,2%	25,8%	0,0%
	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	8	58,9%	41,1%	0,0%	68,4%	31,6%	0,0%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 леев	1	53,0%	47,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Более 6000 леев	6	56,1%	43,9%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%

Таблица 51. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Запись онлайн для донорской сдачи крови

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал гос. услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		6	61,1%	38,9%	0,0%	34,3%	65,7%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	4	27,6%	72,4%	0,0%	63,8%	36,2%	0,0%
	Женский	2	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	2	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	30-44 года	2	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	45-59 лет	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	5	75,9%	24,1%	0,0%	18,4%	81,6%	0,0%
	Сельская	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Общее среднее	2	56,2%	43,8%	0,0%	43,8%	56,2%	0,0%
	Среднее специальное	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Высшее	2	43,3%	56,7%	0,0%	43,3%	56,7%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	5	50,6%	49,4%	0,0%	43,6%	56,4%	0,0%
	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	6	61,1%	38,9%	0,0%	34,3%	65,7%	0,0%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 леев	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Более 6000 леев	5	50,6%	49,4%	0,0%	43,6%	56,4%	0,0%

Таблица 52. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Запрос онлайн актов гражданского состояния

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		43	43,7%	56,3%	0,0%	63,6%	36,4%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	15	49,7%	50,3%	0,0%	66,9%	33,1%	0,0%
	Женский	28	40,6%	59,4%	0,0%	62,0%	38,0%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	18	41,2%	58,8%	0,0%	62,1%	37,9%	0,0%
	30-44 года	16	37,4%	62,6%	0,0%	61,9%	38,1%	0,0%
	45-59 лет	7	64,5%	35,5%	0,0%	74,4%	25,6%	0,0%
	60 -74 года	2	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	32	43,4%	56,6%	0,0%	67,7%	32,3%	0,0%
	Сельская	11	44,7%	55,3%	0,0%	51,8%	48,2%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	2	100,0%	0,0%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
	Общее среднее	2	100,0%	0,0%	0,0%	48,9%	51,1%	0,0%
	Среднее специальное	11	46,7%	53,3%	0,0%	60,7%	39,3%	0,0%
	Высшее	28	34,6%	65,4%	0,0%	67,4%	32,6%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	40	44,9%	55,1%	0,0%	67,9%	32,1%	0,0%
	Нет	3	25,5%	74,5%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	43	43,7%	56,3%	0,0%	63,6%	36,4%	0,0%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	4	76,4%	23,6%	0,0%	49,8%	50,2%	0,0%
	3000-6000 леев	5	37,8%	62,2%	0,0%	79,0%	21,0%	0,0%
	Более 6000 леев	25	39,7%	60,3%	0,0%	57,8%	42,2%	0,0%

Таблица 53. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-Рыбалка (разрешение на рыбалку)

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		3	42,3%	57,7%	0,0%	66,1%	33,9%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	2	47,4%	52,6%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Женский	1	38,0%	62,0%	0,0%	38,0%	62,0%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	1	0,0%	100,0%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
	30-44 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	45-59 лет	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	3	42,3%	57,7%	0,0%	66,1%	33,9%	0,0%
	Сельская	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Среднее специальное	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Высшее	1	0,0%	100,0%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	3	42,3%	57,7%	0,0%	66,1%	33,9%	0,0%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	3	42,3%	57,7%	0,0%	66,1%	33,9%	0,0%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 леев	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Более 6000 леев	0	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Таблица 54. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: Обращение онлайн за услугами по оформлению документов (АГУ)

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал гос. услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		49	29,5%	70,5%	0,0%	42,3%	57,7%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	21	23,1%	76,9%	0,0%	36,9%	63,1%	0,0%
	Женский	28	33,3%	66,7%	0,0%	45,5%	54,5%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	19	18,5%	81,5%	0,0%	42,3%	57,7%	0,0%
	30-44 года	20	19,9%	80,1%	0,0%	29,6%	70,4%	0,0%
	45-59 лет	9	87,1%	12,9%	0,0%	80,9%	19,1%	0,0%
	60 -74 года	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	35	30,4%	69,6%	0,0%	45,2%	54,8%	0,0%
	Сельская	14	26,9%	73,1%	0,0%	34,4%	65,6%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Общее среднее	6	17,6%	82,4%	0,0%	54,7%	45,3%	0,0%
	Среднее специальное	16	33,3%	66,7%	0,0%	35,3%	64,7%	0,0%
	Высшее	26	31,2%	68,8%	0,0%	45,6%	54,4%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	42	32,3%	67,7%	0,0%	50,3%	49,7%	0,0%
	Нет	7	14,2%	85,8%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	48	30,2%	69,8%	0,0%	43,3%	56,7%	0,0%
	Нет	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	4	47,2%	52,8%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 леев	12	8,6%	91,4%	0,0%	35,8%	64,2%	0,0%
	Более 6000 леев	22	49,6%	50,4%	0,0%	53,9%	46,1%	0,0%

Таблица 55. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-Детский сад (запись ребенка в детский сад)

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		34	28,8%	71,2%	0,0%	33,7%	66,3%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	9	12,1%	87,9%	0,0%	42,8%	57,2%	0,0%
	Женский	25	34,3%	65,7%	0,0%	30,7%	69,3%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	14	17,1%	82,9%	0,0%	49,3%	50,7%	0,0%
	30-44 года	17	36,2%	63,8%	0,0%	23,3%	76,7%	0,0%
	45-59 лет	3	35,9%	64,1%	0,0%	28,1%	71,9%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	24	23,7%	76,3%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
	Сельская	10	40,4%	59,6%	0,0%	9,7%	90,3%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Общее среднее	5	21,7%	78,3%	0,0%	16,8%	83,2%	0,0%
	Среднее специальное	7	42,3%	57,7%	0,0%	31,7%	68,3%	0,0%
	Высшее	21	27,3%	72,7%	0,0%	40,4%	59,6%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	29	30,2%	69,8%	0,0%	39,8%	60,2%	0,0%
	Нет	5	21,3%	78,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	33	29,7%	70,3%	0,0%	34,7%	65,3%	0,0%
	Нет	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	2	58,7%	41,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 леев	8	46,2%	53,8%	0,0%	40,1%	59,9%	0,0%
	Более 6000 леев	20	20,8%	79,2%	0,0%	35,6%	64,4%	0,0%

Таблица 56. Укажите, через какую страницу или инструмент Вы осуществляли доступ к этой е-услуге: е-Школа (Прием в I класс)

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, предоставляющего эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
Всего		18	10,9%	83,7%	5,4%	41,4%	58,6%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	3	36,6%	63,4%	0,0%	35,1%	64,9%	0,0%
	Женский	15	6,6%	87,1%	6,3%	42,4%	57,6%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	4	21,3%	78,7%	0,0%	21,3%	78,7%	0,0%
	30-44 года	11	8,7%	82,3%	9,0%	45,6%	54,4%	0,0%
	45-59 лет	3	0,0%	100,0%	0,0%	62,9%	37,1%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	14	7,1%	92,9%	0,0%	51,5%	48,5%	0,0%
	Сельская	4	26,4%	46,2%	27,4%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Общее среднее	2	47,6%	52,4%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Среднее специальное	3	0,0%	65,1%	34,9%	32,3%	67,7%	0,0%
	Высшее	12	8,2%	91,8%	0,0%	52,3%	47,7%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	16	12,2%	81,8%	6,0%	46,4%	53,6%	0,0%
	Нет	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	18	10,9%	83,7%	5,4%	41,4%	58,6%	0,0%
	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 леев	4	26,6%	73,4%	0,0%	49,8%	50,2%	0,0%
	Более 6000 леев	12	7,6%	92,4%	0,0%	45,3%	54,7%	0,0%

Таблица 57. Скажите, пожалуйста, откуда Вы получаете информацию/узнаете о государственных услугах, предоставляемых электронным способом?

		Количество	Телевидение	Радио	Газеты	Работники окошек по предоставлению государственных услуг	Интернет (новостные сайты, социальные сети)	Интернет (сайты правительственных учреждений)	Буклеты / Брошюры	Уличная реклама	Беседы с другими лицами (членами семьи, родственниками, знакомыми)	Другой источник	НЗ/НО
Всего		3010	61,9%	7,6%	3,6%	2,9%	49,5%	15,3%	1,2%	2,0%	24,5%	2,0%	5,2%
Пол респондента:	Мужской	1433	62,4%	7,6%	3,3%	2,9%	48,7%	15,5%	1,0%	1,7%	22,6%	1,6%	4,9%
	Женский	1577	61,5%	7,6%	3,8%	2,9%	50,2%	15,1%	1,4%	2,2%	26,1%	2,4%	5,5%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	43,1%	3,4%	2,2%	2,9%	74,0%	22,3%	2,0%	3,6%	26,2%	1,3%	5,2%
	30-44 года	776	55,5%	6,5%	2,6%	4,7%	62,9%	21,6%	1,6%	1,4%	26,2%	2,0%	5,0%
	45-59 лет	769	72,1%	8,5%	4,5%	1,8%	37,1%	10,7%	0,7%	1,4%	23,9%	2,5%	4,4%
	60 -74 года	905	80,4%	12,6%	5,5%	1,6%	16,9%	3,2%	0,4%	1,8%	20,8%	2,3%	6,6%
Местность проживания:	Городская	1356	56,7%	4,8%	2,3%	4,8%	58,8%	22,9%	2,1%	2,2%	24,5%	1,9%	4,9%
	Сельская	1654	66,5%	10,0%	4,6%	1,2%	41,5%	8,6%	0,5%	1,8%	24,5%	2,1%	5,5%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	61,8%	10,0%	2,2%	0,7%	35,3%	4,7%	0,1%	1,3%	15,9%	2,3%	10,1%
	Общее среднее	670	64,4%	7,8%	3,7%	1,4%	41,8%	9,9%	0,9%	1,7%	22,1%	2,9%	5,1%
	Среднее специальное	1092	64,3%	6,8%	4,3%	2,8%	51,1%	12,5%	1,1%	2,0%	27,7%	2,0%	3,3%
	Высшее	595	55,5%	6,2%	3,8%	6,8%	68,9%	35,8%	2,9%	2,9%	30,2%	0,9%	3,8%
Наличие компьютера:	Да	1850	58,7%	5,9%	3,9%	3,2%	60,9%	19,6%	1,8%	2,5%	27,2%	1,5%	4,5%
	Нет	1160	67,7%	10,6%	3,0%	2,4%	28,6%	7,4%	0,1%	1,0%	19,4%	3,0%	6,6%
Подключение к Интернету:	Да	2275	58,4%	6,1%	3,5%	3,2%	60,2%	18,3%	1,5%	2,2%	26,2%	1,8%	4,3%
	Нет	735	76,0%	13,3%	3,8%	2,0%	7,3%	3,0%	0,2%	1,1%	17,8%	2,8%	8,7%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	72,9%	12,2%	5,5%	1,8%	28,5%	5,4%	0,4%	2,2%	23,1%	2,6%	5,8%
	3000-6000 леев	783	64,2%	6,5%	3,9%	3,0%	52,2%	12,6%	1,2%	1,9%	25,2%	1,9%	3,6%
	Более 6000 леев	734	53,9%	5,2%	2,2%	5,0%	67,9%	28,7%	2,4%	2,2%	27,8%	1,4%	5,3%

Таблица 58. Обратились ли Вы за последние 12 месяцев хотя бы за одной услугой в государственные органы/учреждения?

		Количество	Да	Нет	НЗ/НО
Всего		3010	27,4%	72,3%	0,3%
Пол респондента:	Мужской	1433	24,5%	75,1%	0,3%
	Женский	1577	29,9%	69,9%	0,2%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	34,5%	65,1%	0,4%
	30-44 года	776	32,5%	67,0%	0,5%
	45-59 лет	769	22,6%	77,2%	0,2%
	60 -74 года	905	17,5%	82,5%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1356	30,7%	68,7%	0,6%
	Сельская	1654	24,6%	75,4%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	16,6%	83,4%	0,0%
	Общее среднее	670	23,3%	76,4%	0,2%
	Среднее специальное	1092	27,2%	72,4%	0,3%
	Высшее	595	42,8%	56,7%	0,5%
Наличие компьютера:	Да	1850	30,7%	68,9%	0,4%
	Нет	1160	21,4%	78,5%	0,1%
Подключение к Интернету:	Да	2275	30,6%	69,0%	0,4%
	Нет	735	14,8%	85,2%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	19,4%	80,5%	0,1%
	3000-6000 леев	783	32,6%	67,4%	0,0%
	Более 6000 леев	734	33,4%	66,1%	0,5%

Таблица 59. Каким способом Вы чаще всего получали желаемые услуги?

		Количество	Ходил в офис государственного учреждения на всех этапах /процедурах	Через Интернет (используя компьютер или мобильный телефон) для некоторых этапов/процедур, но потом ходил в офис учреждения, чтобы завершить процедуру получения услуги	Через Интернет (используя компьютер или мобильный телефон или мобильный телефон) для всех этапов, без необходимости ходить в офис данного учреждения	НЗ/НО
Всего		771	77,6%	18,9%	11,1%	0,4%
Пол респондента:	Мужской	342	78,8%	18,6%	8,6%	0,5%
	Женский	429	76,7%	19,1%	12,8%	0,4%
Возраст респондента:	16-29 лет	195	64,8%	28,9%	12,3%	0,4%
	30-44 года	254	78,2%	19,3%	14,7%	0,4%
	45-59 лет	168	83,9%	12,9%	8,5%	0,5%
	60 -74 года	154	93,8%	5,2%	2,0%	0,5%
Местность проживания:	Городская	393	71,5%	25,3%	16,1%	0,5%
	Сельская	378	84,4%	11,8%	5,5%	0,4%
Уровень образования:	Неполное среднее	100	91,6%	5,9%	7,0%	0,0%
	Общее среднее	148	82,5%	10,5%	11,3%	0,0%
	Среднее специальное	281	80,4%	16,3%	7,3%	1,3%
	Высшее	242	66,5%	31,2%	16,5%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	546	74,3%	21,4%	12,0%	0,6%
	Нет	225	86,3%	12,4%	8,8%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	668	75,3%	20,9%	12,1%	0,5%
	Нет	103	96,3%	2,3%	2,8%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	199	90,5%	6,4%	4,7%	0,3%
	3000-6000 леев	234	77,3%	23,8%	6,5%	0,0%
	Более 6000 леев	243	73,5%	24,8%	16,4%	0,0%

Таблица 60. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы удовлетворены качеством государственных услуг, которые Вы получили в офисе государственного учреждения?

		Количество	1 – не удовлетворен	2	3	4	5	6 – очень удовлетворен	НЗ/НО
Всего		657	6,9%	2,8%	10,3%	14,8%	23,3%	41,5%	0,3%
Пол респондента:	Мужской	301	5,6%	4,1%	8,2%	15,0%	22,7%	43,7%	0,7%
	Женский	356	8,0%	1,8%	11,9%	14,7%	23,8%	39,9%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	146	2,6%	3,1%	9,4%	17,6%	20,3%	47,0%	0,0%
	30-44 года	217	4,6%	3,6%	11,1%	13,4%	26,7%	40,1%	0,4%
	45-59 лет	147	11,1%	1,7%	11,6%	14,0%	20,7%	40,3%	0,6%
	60 -74 года	147	14,6%	1,4%	7,7%	15,1%	23,4%	37,8%	0,0%
Местность проживания:	Городская	322	4,2%	2,7%	12,2%	17,1%	22,5%	41,2%	0,0%
	Сельская	335	9,8%	2,8%	8,3%	12,5%	24,2%	41,8%	0,6%
Уровень образования:	Неполное среднее	93	6,2%	3,9%	6,7%	11,7%	16,9%	53,8%	0,9%
	Общее среднее	131	8,2%	6,2%	9,4%	17,0%	23,3%	35,9%	0,0%
	Среднее специальное	244	10,6%	1,9%	11,8%	14,7%	23,1%	38,0%	0,0%
	Высшее	189	2,3%	1,1%	10,8%	15,1%	26,5%	43,6%	0,5%
Наличие компьютера:	Да	451	5,6%	3,1%	10,5%	15,7%	24,4%	40,6%	0,0%
	Нет	206	10,1%	2,0%	9,8%	12,7%	20,6%	43,8%	1,0%
Подключение к Интернету:	Да	557	5,3%	2,9%	10,3%	15,1%	23,4%	43,0%	0,2%
	Нет	100	19,0%	1,9%	10,6%	13,2%	22,8%	31,5%	1,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	187	15,5%	2,1%	8,2%	11,5%	23,9%	38,8%	0,0%
	3000-6000 леев	200	5,5%	2,2%	15,8%	15,1%	22,0%	39,3%	0,0%
	Более 6000 леев	197	3,5%	2,9%	7,2%	14,5%	23,6%	47,8%	0,5%

Таблица 61. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы удовлетворены качеством государственных услуг, которые вы получили через Интернет, на специализированных веб-страницах государственных учреждений?

		Количество	1 – не удовлетворен	2	3	4	5	6 – очень удовлетворен	НЗ/НО
Всего		117	3,2%	4,1%	6,6%	16,7%	26,5%	42,9%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	44	1,4%	4,0%	9,6%	25,9%	20,9%	38,1%	0,0%
	Женский	73	4,1%	4,2%	5,1%	12,0%	29,4%	45,3%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	50	2,1%	5,2%	5,6%	19,3%	23,8%	43,9%	0,0%
	30-44 года	43	2,3%	2,5%	9,0%	13,6%	27,9%	44,8%	0,0%
	45-59 лет	16	7,1%	7,1%	4,9%	14,3%	36,8%	29,7%	0,0%
	60 -74 года	8	10,9%	0,0%	0,0%	23,8%	13,8%	51,4%	0,0%
Местность проживания:	Городская	81	3,8%	4,9%	5,9%	17,6%	23,3%	44,5%	0,0%
	Сельская	36	1,6%	2,3%	8,3%	14,4%	34,5%	38,8%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	8	0,0%	10,7%	0,0%	10,7%	24,0%	54,5%	0,0%
	Общее среднее	19	2,8%	4,1%	4,1%	9,8%	29,2%	50,1%	0,0%
	Среднее специальное	36	3,1%	3,3%	5,9%	24,4%	30,1%	33,2%	0,0%
	Высшее	54	3,8%	3,8%	8,8%	15,1%	23,8%	44,8%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	96	2,8%	3,9%	7,1%	16,0%	27,3%	43,0%	0,0%
	Нет	21	4,9%	5,1%	4,5%	19,7%	23,3%	42,5%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	115	2,3%	4,2%	6,7%	16,9%	26,9%	42,9%	0,0%
	Нет	2	60,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	39,4%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	11	0,0%	0,0%	7,0%	25,2%	31,2%	36,7%	0,0%
	3000-6000 леев	39	6,9%	7,5%	8,3%	16,9%	24,5%	35,9%	0,0%
	Более 6000 леев	48	0,0%	3,9%	6,2%	19,8%	23,4%	46,8%	0,0%

Таблица 62. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы удовлетворены качеством государственных услуг, которые Вы получили через Интернет, через интегрированную страницу (Портал государственных услуг) (www.servicii.gov.md)

		Количество	1 – не удовлетворен	2	3	4	5	6 – очень удовлетворен	НЗ/НО
Всего		38	2,7%	5,7%	7,8%	6,7%	30,5%	46,6%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	14	8,1%	0,0%	6,1%	6,2%	33,9%	45,7%	0,0%
	Женский	24	0,0%	8,6%	8,6%	6,9%	28,8%	47,0%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	10	0,0%	0,0%	10,8%	7,6%	15,2%	66,4%	0,0%
	30-44 года	16	6,0%	12,9%	6,2%	6,2%	31,3%	37,4%	0,0%
	45-59 лет	12	0,0%	0,0%	7,3%	6,5%	44,2%	42,0%	0,0%
	60 -74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	23	0,0%	9,1%	8,0%	4,4%	20,8%	57,6%	0,0%
	Сельская	15	7,2%	0,0%	7,5%	10,5%	46,8%	28,1%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	3	36,6%	0,0%	0,0%	28,3%	0,0%	35,1%	0,0%
	Среднее специальное	10	0,0%	10,8%	0,0%	0,0%	15,4%	73,8%	0,0%
	Высшее	23	0,0%	4,8%	12,6%	7,4%	34,7%	40,5%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	31	0,0%	3,5%	9,7%	8,3%	34,5%	44,1%	0,0%
	Нет	7	13,9%	15,3%	0,0%	0,0%	13,6%	57,2%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	37	2,8%	5,9%	8,0%	6,9%	31,3%	45,1%	0,0%
	Нет	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 леев	10	0,0%	0,0%	11,4%	15,9%	38,9%	33,8%	0,0%
	Более 6000 леев	21	0,0%	10,3%	8,9%	5,0%	37,5%	38,3%	0,0%

Таблица 63. В каком типе здания находится Ваш дом/квартира?

		Количество	Отдельная квартира	Комната в квартире	Отдельный дом	Часть дома	Другое	НЗ/НО
Всего		3010	32,0%	1,5%	64,4%	2,1%	0,0%	0,1%
Пол респондента:	Мужской	1433	28,9%	1,4%	67,8%	1,7%	0,0%	0,2%
	Женский	1577	34,6%	1,5%	61,5%	2,4%	0,0%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	39,6%	2,8%	54,5%	2,9%	0,0%	0,3%
	30-44 года	776	37,5%	1,5%	58,9%	2,1%	0,0%	0,0%
	45-59 лет	769	24,4%	0,7%	72,8%	2,0%	0,0%	0,1%
	60 -74 года	905	24,1%	0,8%	73,8%	1,3%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1356	66,2%	2,6%	28,8%	2,2%	0,0%	0,2%
	Сельская	1654	2,1%	0,5%	95,5%	2,0%	0,0%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	16,2%	1,3%	79,7%	2,8%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	670	22,1%	1,1%	75,0%	1,6%	0,0%	0,3%
	Среднее специальное	1092	30,5%	2,0%	65,2%	2,2%	0,0%	0,1%
	Высшее	595	59,9%	1,2%	37,3%	1,6%	0,0%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	1850	34,8%	1,7%	61,3%	2,0%	0,0%	0,1%
	Нет	1160	26,8%	1,1%	70,0%	2,1%	0,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2275	34,9%	1,6%	61,4%	1,9%	0,0%	0,1%
	Нет	735	20,5%	0,9%	76,0%	2,6%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	17,5%	0,5%	79,2%	2,7%	0,0%	0,1%
	3000-6000 леев	783	31,2%	2,4%	64,3%	2,0%	0,0%	0,0%
	Более 6000 леев	734	51,1%	1,8%	45,9%	1,2%	0,0%	0,0%

Таблица 64. Из каких строительных материалов построены стены Вашего дома/квартиры?

		Количество	Из бетона, монолитные блоки, панели	Кирпичи, котелец, прессованные блоки	Соломенный кирпич (кирпич), глина	Другое	НЗ/НО
Всего		3010	24,7%	36,6%	35,8%	0,0%	2,8%
Пол респондента:	Мужской	1433	24,3%	38,5%	35,3%	0,0%	1,8%
	Женский	1577	25,1%	35,1%	36,2%	0,0%	3,6%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	32,6%	35,4%	24,8%	0,0%	7,2%
	30-44 года	776	29,2%	38,6%	30,6%	0,0%	1,6%
	45-59 лет	769	18,5%	35,1%	44,5%	0,0%	1,9%
	60 -74 года	905	16,8%	36,8%	45,5%	0,1%	0,9%
Местность проживания:	Городская	1356	48,0%	34,4%	12,9%	0,0%	4,7%
	Сельская	1654	4,4%	38,6%	55,9%	0,0%	1,1%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	13,1%	28,1%	55,8%	0,0%	3,0%
	Общее среднее	670	17,6%	35,5%	43,9%	0,0%	3,0%
	Среднее специальное	1092	24,9%	40,4%	32,6%	0,1%	2,0%
	Высшее	595	42,9%	40,3%	13,1%	0,0%	3,7%
Наличие компьютера:	Да	1850	27,7%	39,8%	29,3%	0,0%	3,2%
	Нет	1160	19,3%	30,8%	47,8%	0,1%	2,0%
Подключение к Интернету:	Да	2275	27,2%	39,0%	30,7%	0,0%	3,1%
	Нет	735	14,8%	27,4%	56,1%	0,1%	1,6%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	13,6%	29,7%	55,8%	0,1%	0,8%
	3000-6000 леев	783	25,5%	39,1%	34,2%	0,0%	1,1%
	Более 6000 леев	734	36,2%	41,8%	17,2%	0,0%	4,8%

Таблица 65. Когда был построен Ваш дом/квартира?

		Количество	До 1991 года	Позже 1991 года	НЗ/НО
Всего		3010	83,9%	12,2%	3,9%
Пол респондента:	Мужской	1433	83,0%	14,1%	2,9%
	Женский	1577	84,7%	10,6%	4,7%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	73,4%	18,0%	8,5%
	30-44 года	776	81,3%	14,8%	3,9%
	45-59 лет	769	87,2%	10,5%	2,3%
	60 -74 года	905	95,4%	3,9%	0,7%
Местность проживания:	Городская	1356	81,0%	13,4%	5,6%
	Сельская	1654	86,4%	11,2%	2,5%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	83,8%	9,6%	6,6%
	Общее среднее	670	85,8%	11,0%	3,2%
	Среднее специальное	1092	86,7%	11,1%	2,2%
	Высшее	595	77,5%	17,7%	4,8%
Наличие компьютера:	Да	1850	80,4%	15,6%	4,0%
	Нет	1160	90,2%	6,1%	3,8%
Подключение к Интернету:	Да	2275	81,4%	14,2%	4,4%
	Нет	735	93,9%	4,2%	1,9%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	92,7%	5,5%	1,7%
	3000-6000 леев	783	86,3%	11,2%	2,4%
	Более 6000 леев	734	72,5%	21,8%	5,7%

Таблица 66. Ваше хозяйство подключено к водопроводу?

		Количе ство	Да, вода в доме / квартире	Да, вода на улице во дворе	Не подключе но	НЗ/НО
Всего		3010	74,2%	39,0%	15,3%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	1433	72,3%	41,0%	16,7%	0,1%
	Женский	1577	75,8%	37,3%	14,1%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	81,3%	32,5%	10,7%	0,0%
	30-44 года	776	76,9%	36,4%	14,8%	0,1%
	45-59 лет	769	69,9%	43,3%	19,3%	0,0%
	60 -74 года	905	67,3%	45,1%	16,4%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1356	93,8%	19,4%	2,7%	0,0%
	Сельская	1654	57,0%	56,2%	26,3%	0,1%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	54,8%	47,8%	27,5%	0,0%
	Общее среднее	670	71,6%	46,8%	15,0%	0,2%
	Среднее специальное	1092	76,6%	37,9%	14,8%	0,0%
	Высшее	595	92,0%	24,3%	4,5%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	1850	82,3%	39,1%	10,6%	0,1%
	Нет	1160	59,2%	38,8%	24,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2275	80,4%	38,3%	11,8%	0,0%
	Нет	735	49,5%	41,9%	29,2%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	57,7%	44,2%	24,4%	0,0%
	3000-6000 леев	783	78,3%	43,1%	10,9%	0,0%
	Более 6000 леев	734	89,1%	31,4%	7,5%	0,0%

Таблица 67. Ваше хозяйство подключено к системе канализации?

		Количество	Централизованная система канализации	Местная/собственная система канализации	Не подключено	НЗ/НО
Всего		3010	37,8%	38,3%	23,8%	0,1%
Пол респондента:	Мужской	1433	35,6%	38,7%	25,5%	0,2%
	Женский	1577	39,6%	38,0%	22,4%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	47,7%	34,2%	17,9%	0,1%
	30-44 года	776	43,7%	36,8%	19,4%	0,1%
	45-59 лет	769	27,6%	41,8%	30,6%	0,0%
	60 -74 года	905	29,6%	41,2%	29,2%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1356	73,1%	20,5%	6,4%	0,1%
	Сельская	1654	6,9%	54,0%	39,0%	0,1%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	21,7%	35,3%	43,0%	0,0%
	Общее среднее	670	29,2%	44,6%	25,9%	0,3%
	Среднее специальное	1092	35,6%	43,0%	21,3%	0,0%
	Высшее	595	65,6%	27,4%	7,0%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	1850	42,4%	41,8%	15,7%	0,1%
	Нет	1160	29,2%	32,0%	38,8%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2275	41,5%	40,8%	17,6%	0,1%
	Нет	735	22,9%	28,7%	48,4%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	20,3%	37,2%	42,6%	0,0%
	3000-6000 леев	783	37,6%	44,0%	18,3%	0,0%
	Более 6000 леев	734	59,1%	32,9%	8,0%	0,0%

Таблица 68. Скажите, где расположен туалет в Вашем хозяйстве?

		Количество	В доме / квартире	На улице во дворе	У нас нет туалета	НЗ/НО
Всего		3010	54,5%	61,9%	0,3%	0,1%
Пол респондента:	Мужской	1433	52,0%	64,9%	0,2%	0,2%
	Женский	1577	56,6%	59,4%	0,4%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	64,2%	51,1%	0,2%	0,3%
	30-44 года	776	59,5%	56,7%	0,0%	0,1%
	45-59 лет	769	44,9%	70,4%	0,6%	0,0%
	60 -74 года	905	47,6%	71,8%	0,4%	0,0%
Местность проживания:	Городская	1356	84,3%	25,0%	0,0%	0,1%
	Сельская	1654	28,5%	94,1%	0,5%	0,1%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	31,0%	81,2%	0,5%	0,0%
	Общее среднее	670	46,0%	71,1%	0,0%	0,3%
	Среднее специальное	1092	56,4%	62,2%	0,4%	0,1%
	Высшее	595	83,3%	33,1%	0,1%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	1850	63,7%	57,3%	0,3%	0,2%
	Нет	1160	37,6%	70,3%	0,3%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	2275	61,3%	57,7%	0,2%	0,1%
	Нет	735	27,5%	78,4%	0,4%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	32,0%	78,4%	0,5%	0,0%
	3000-6000 леев	783	55,8%	61,5%	0,3%	0,0%
	Более 6000 леев	734	78,8%	43,2%	0,0%	0,0%

Таблица 69. Скажите, какой тип отопления в Вашем хозяйстве?

		Количество	Централизованное отопление	Автономное отопление	У нас нет отопления	НЗ/НО
Всего		3010	23,8%	66,7%	9,2%	0,3%
Пол респондента:	Мужской	1433	23,2%	68,1%	8,3%	0,4%
	Женский	1577	24,3%	65,5%	10,0%	0,2%
Возраст респондента:	16-29 лет	560	30,7%	60,5%	8,0%	0,8%
	30-44 года	776	27,6%	63,1%	9,1%	0,3%
	45-59 лет	769	17,4%	72,5%	10,0%	0,0%
	60 -74 года	905	17,8%	72,2%	9,9%	0,1%
Местность проживания:	Городская	1356	49,7%	47,5%	2,4%	0,3%
	Сельская	1654	1,1%	83,4%	15,2%	0,2%
Уровень образования:	Неполное среднее	651	11,6%	75,3%	13,0%	0,1%
	Общее среднее	670	18,3%	69,8%	11,0%	0,8%
	Среднее специальное	1092	22,3%	68,3%	9,4%	0,1%
	Высшее	595	43,9%	52,4%	3,5%	0,2%
Наличие компьютера:	Да	1850	25,9%	65,3%	8,4%	0,4%
	Нет	1160	20,0%	69,2%	10,7%	0,1%
Подключение к Интернету:	Да	2275	26,1%	65,0%	8,6%	0,4%
	Нет	735	14,6%	73,5%	11,9%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	1089	11,5%	74,3%	14,0%	0,1%
	3000-6000 леев	783	23,1%	67,6%	9,3%	0,1%
	Более 6000 леев	734	42,2%	54,9%	2,7%	0,2%

Таблица 70. Скажите, какой тип автономного отопления в Вашем хозяйстве?

		Количе ство	Газовое отопление	Уголь, дрова, мазут	Электричество	Другое	НЗ/НО
Всего		2038	27,7%	77,4%	1,1%	0,0%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	991	25,1%	81,1%	1,7%	0,0%	0,0%
	Женский	1047	29,9%	74,2%	0,6%	0,0%	0,0%
Возраст респондента:	16-29 лет	340	32,4%	72,1%	1,2%	0,0%	0,0%
	30-44 года	489	30,6%	73,8%	1,2%	0,0%	0,0%
	45-59 лет	561	22,9%	82,1%	0,9%	0,0%	0,0%
	60 -74 года	648	25,0%	81,6%	1,1%	0,0%	0,0%
Местность проживания:	Городская	651	61,6%	44,5%	2,5%	0,0%	0,0%
	Сельская	1387	10,8%	93,8%	0,4%	0,0%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	486	11,9%	90,5%	0,4%	0,0%	0,0%
	Общее среднее	479	19,1%	84,0%	0,8%	0,0%	0,0%
	Среднее специальное	755	30,9%	75,8%	1,1%	0,0%	0,0%
	Высшее	317	54,6%	53,6%	2,4%	0,0%	0,0%
Наличие компьютера:	Да	1230	34,3%	72,6%	1,1%	0,0%	0,0%
	Нет	808	16,1%	85,9%	1,1%	0,0%	0,0%
Подключение к Интернету:	Да	1505	32,0%	74,0%	1,3%	0,0%	0,0%
	Нет	533	12,5%	89,5%	0,4%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	До 3000 леев	804	15,0%	86,8%	0,5%	0,0%	0,0%
	3000-6000 леев	534	31,4%	75,7%	1,0%	0,0%	0,0%
	Более 6000 леев	413	39,8%	67,2%	2,6%	0,0%	0,0%