





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

# ЕЖЕГОДНЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОПРОС 2021



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

Кишинев, Республика Молдова

2021

## Содержание

Введение	5
Методологические аспекты	6
1. Доступ населения к компьютеру и Интернету. Особенности доступа к Инт	ернету 8
1.1. Степень оснащения хозяйств компьютерами	8
1.2. Уровень подключения к Интернету	11
1.3. Степень использования компьютеров	13
1.4. Использование Интернета	14
2. Знание, поддержка и доверие к е-Управлению и Модернизации прави	<b>гельственных услуг 1</b> 9
3. Получение электронных государственных услуг	30
4. Степень удовлетворенности качеством государственных услуг	37
5. Социо-демографический анализ	42
Выводы	47
Выписка из матрицы результатов проекта	49
Приложение 1: Двумерные таблицы	50

#### Список рисунков

Рисунок 1. Уровень оснащения хозяйств компьютерами	8
Рисунок 2. Уровень оснащения хозяйств компьютерами: динамика	9
Рисунок 3. Причины отсутствия компьютера в хозяйстве	
Рисунок 4. Подключение хозяйств к Интернету	11
Рисунок 5. Подключение хозяйств к Интернету: динамика	12
Рисунок 6. Причины отсутствия подключения к Интернету	
Рисунок 7. Уровень использования компьютера, последние 12 месяцев	13
Рисунок 8. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев	
Рисунок 9. Место доступа к Интернету за последние 12 месяцев	15
Рисунок 10. Частота использования Интернета	
Рисунок 11. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев: динамика	
Рисунок 12. Цели использования Интернета	
Рисунок 13. Цели использования Интернета: динамика	
Рисунок 14. Знание о реформе «Модернизация правительственных услуг»	
Рисунок 15. Степень понимания реформы «Модернизация правительственных услуг»	20
Рисунок 16. Ожидаемая польза от реформы «Модернизация правительственных услуг»	
Рисунок 17. Знание понятия е-Управление или Электронное управление	21
Рисунок 18. Степень понимания понятия е-Управление	22
Рисунок 19. Степень понимания гражданами пользы/преимуществ Электронного управления	я 22
Рисунок 20. Степень понимания преимуществ/пользы е-Управления	23
Рисунок 21. Уровень доверия к качеству и безопасности электронных государственных услуг.	
Рисунок 22. Безопасность электронных государственных услуг — динамика средней оценки	24
Рисунок 23. Уровень открытости граждан к получению государственных услуг в режиме онло	айн,
по типу устройства	25
Рисунок 24. Уровень открытости граждан к получению государственных услуг в режиме онло	айн,
по типу устройства	26
Рисунок 25. Предпочтения при получении государственных услуг: онлайн или офлайн	26
Рисунок 26. Уровень самостоятельности при получении государственных услуг онлайн: тип	
пользователя	27
Рисунок 27. Уровень использования государственных услуг онлайн: тип пользователя	28
Рисунок 28. Степень знания Агентства электронного управления	29
Рисунок 29. Получение электронных государственных услуг в течение последних 12 месяцев (	om
общего числа пользователей государственных услуг)	30
Рисунок 30. Доля и профиль пользователей электронных услуг	31
Рисунок 31. Электронные государственные услуги: степень получения	32
Рисунок 32. Электронные государственные услуги: способ получения	33
Рисунок 33. Электронные государственные услуги: устройство доступа	34
Рисунок 34. Источники информации об электронных государственных услугах	35
Рисунок 35. Доля Интернета, указанного как важнейший источник информации	35
Рисунок 36. Предпочтительные каналы для получения уведомлений от поставщиков услуг	36
Рисунок 37. Получение государственных услуг	37
Рисунок 38. Степень удовлетворенности полученными государственными услугами: по спосо	бу
TO AVYPHUS	. 38

Рисунок 39. Получение государственных услуг	39			
Рисунок 40. Степень удовлетворенности электронными государственными услугами: д	инамика			
(оценки 5 и 6)	40			
Рисунок 41. Степень удовлетворенности электронными государственными услугами: с				
значения за 2021 год	40			
Рисунок 42. Подача петиций/жалоб на качество государственной услуги	41			
Рисунок 43. Степень удовлетворенности качеством реакции на петицию/жалобу	41			
Рисунок 44. Распределение респондентов по ежемесячному доходу семьи	44			
унок 45. Доля респондентов, заявивших, что понесли определенные расходы44				
Список таблиц				
список гаолиц				
Таблица 1. Структура выборки	6			
Таблица 2. Трудовая деятельность и род занятий респондентов				
Таблица 3. Источники доходов респондентов и главы хозяйств	43			
Таблица 4. Распределение респондентов по характеристикам жилища				
Таблица 5. Доступ к удобствам в жилище				
Таблица 6. Удобства в жилище	45			

#### Введение

С 2006 года Республика Молдова начала реформу центрального публичного управления в целях модернизации законодательства в сфере государственных услуг и административных процессов. В то же время, после подписания в 2014 году Соглашения об ассоциации с ЕС стали необходимы дополнительные усилия по преобразованию публичного управления для его приведения в соответствие с европейскими стандартами. Таким образом, Правительство обратилась к Всемирному банку за помощью для реформы публичного управления, а поддержка была оказана в рамках Проекта «Модернизация правительственных услуг» (PMSG) на 2018-2023 годы.

Проект «Модернизация правительственных услуг», учитывая видение Правительства, изложенное в Стратегии реформы публичного управления на 2016-2020 годы<sup>1</sup>, основанной на Плане действий по реформе, направленной на модернизацию публичных услуг на 2017-2021 годы $^2$ , направлен на освоение и продолжение достижений Проекта е-Преобразования управления, внедренного Правительством Республики Молдова и Всемирным банком. Основная задача Проекта «Модернизация правительственных услуг» нацелена на повышение доступа, эффективности и качества предоставления правительственных услуг, а ключевым элементом является оценка бенефициарами/гражданами качества и доступности услуг.

В этой связи настоящее исследование проведено в целях сбора данных о динамике ключевых показателей Проекта «Модернизация правительственных услуг», а также для определения и мониторинга уровня восприятия и поддержки реформы, осознания преимуществ/пользы, усвоения и открытости к усвоению продуктов е-Управления, которые являются результатом сложного и непрерывного процесса е-Преобразования и модернизации правительственных услуг с 2012 года до настоящего времени.<sup>3</sup>

Данное исследование является исследованием количественного типа, сбор данных проводился посредством структурированной анкеты.

Результаты исследования структурно расположены в пяти основных главах, согласно примененной анкете, в аналитической части представлены данные по всей выборке, некоторые показатели представлены в динамике, по сравнению с данными ряда исследований, проведенных в 2012-2016 гг., 2019 и 2020 г., по заказу Агентства электронного управления.

В приложение включен ряд таблиц с разбивочными данными, исходя из различных характеристик респондентов: возрастные группы, пол, профессиональный статус, уровень образования. Также представлены сведения по местности проживания и регионам развития, согласно структуре, представленной в таблице 1.

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

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> http://lex.justice.md/md/366273/

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Исследование охватывает и предоставляет данные о модернизированных административных государственных услугах и е-государственных услугах, которые развивались и были оцифрованы в течение 2012-2020 годов, как в результате реформы «Модернизация государственных услуг», так и в результате внедрения Проекта е-Преобразования Правительства, а в динамике, начиная с 2019 года, включаются и электронные услуги, отобранные для модернизации в рамках проекта «Модернизация правительственных услуг» (2018-2023).

#### Методологические аспекты

- **Объем выборки:** 3036 человек в возрасте 18 лет и старше;
- **Тип выборки:** стратифицированная, вероятностная, двухстадийная;
- **Критерии стратификации:** 13 географических регионов, совпадающих с административнотерриториальными единицами до <u>возврата</u> к районам, местность проживания (городская сельская), размер городских населенных пунктов (2 типа), численность населения в сельских населенных пунктах (3 типа сельских населенных пунктов).

#### Формирование выборки:

Объемы городских слоев и общего количества по регионам (бывшим уездам), а также объем сельских слоев были рассчитаны пропорционально численности населения, в соответствии с данными, сообщенными Национальным бюро статистики Республики Молдова.

Учитывая высокую степень миграции рабочей силы из Республики, Молдова, распределение численности населения по регионам, на котором был создан дизайн выборки, был скорректирован с поправкой на численность населения, выехавшего на заработки за пределы страны, на основе данных Анкеты рабочей силы, проведенной Национальным бюро статистики.

#### Стадии рандомизации:

- I. **Населенный пункт:** в рамках скорректированных слоев, отобранные населенные пункты (189) были определены случайным образом, на основе таблицы случайных чисел.
- II. **Семья:** максимальное число собеседований, проведенных в одной точке выборки, составляло 5. Семьи, в которых проводились собеседования, были отобраны 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 представительна для взрослого населения Республики Молдова, при максимальной погрешности ±1.8%

**Период сбора данных:** 23 сентября — 27 октября 2021 г. Собеседования проводились на дому респондентов. Анкета была оформлена на румынском и русском языках, предоставляя респондентам возможность выбрать язык собеседования.

Таблица 1. Структура выборки

		Количество	%
Bcero		3036	100,0%
Пол респондента:	Мужской	1252	46,7%
	Женский	1784	53,3%
Возраст респондента:	18-29 лет	551	17,5%
	30-44 года	769	28,7%
	45-59 лет	697	24,0%
	60-74 года	1019	29,8%
Местность проживания:	Городская	1416	47,2%
	Сельская	1620	52,8%
Уровень образования:	Неполное среднее	630	20,6%

		Количество	%
	Общее среднее	607	19,4%
	Среднее профессиональное	1124	37,2%
	Высшее	671	22,8%
Наличие компьютера:	Да	1780	59,7%
	Нет	1256	40,3%
Подключение к Интернету:	Да	2520	84,1%
	Нет	516	15,9%
Уровень доходов:	Менее 3000 леев	915	34,9%
	3000-6000 леев	647	25,2%
	Более 6000 леев	956	39,9%

Данные по основным показателям представлены в сравнении с исследованием «Восприятие, усвоение и поддержка населением е-Управления и Модернизации правительственных услуг», проведенным в 2019 и 2020 годах, а по некоторым показателям – и с предыдущими опросами.

**ОГРАНИЧЕНИЯ:** Данные опроса 2021 года следует рассматривать через призму возможного влияния пандемии COVID-19 на восприятия и поведение граждан. Пандемия и запреты с целью ее предотвращения, которые вводились в течении 2020 и 2021 годах, наложили свой отпечаток на все сферы общественной жизни, в том числе на степень потребности и порядок получения государственных услуг. Весь масштаб этого влияния оценить и осознать преждевременно, но в данный момент мы можем с уверенностью утверждать, по аналогии с получением других услуг, что введенные во время пандемии ограничения сократили естественный уровень получения правительственных услуг, со всеми сопутствующими последствиями для всех показателей, измеренных в ходе исследования.

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

Эта глава представляет сведения о степени наличия компьютеров в хозяйствах, подключении хозяйств к Интернету, частоте доступа и динамике соответствующих показателей во времени.

В последние десятилетия мы были свидетелями быстрого процесса компьютеризации хозяйств Республики Молдова и повышения уровня доступа к Интернету. В то же время, как мы увидим ниже, охват Интернетом еще неполон, хотя неуклонно растет, а Интернет становится все более важным инструментом получения информации.

#### 1.1. Степень оснащения хозяйств компьютерами

По оценкам данного исследования, сегодня примерно шесть из десяти (59,7%) хозяйств Республики Молдова располагают домашним компьютером. В этой связи, доступ к компьютерам выше для мужчин, чем для женщин (62,2% к 57,4%), также существуют некоторые различия в зависимости от других социально-демографических характеристик. Степень оснащения компьютерами снижается к более старшим возрастным группам (от 72,4% среди лиц 18-29 лет до лишь 43,8% среди лиц 60-74 лет), остается более низкой в сельской местности (51,7% к 68,5% в городской). Также на уровень оснащения компьютерами сильно влияет уровень образования, а также финансовые возможности хозяйств, при этом различия составляют два раза между крайними группами.

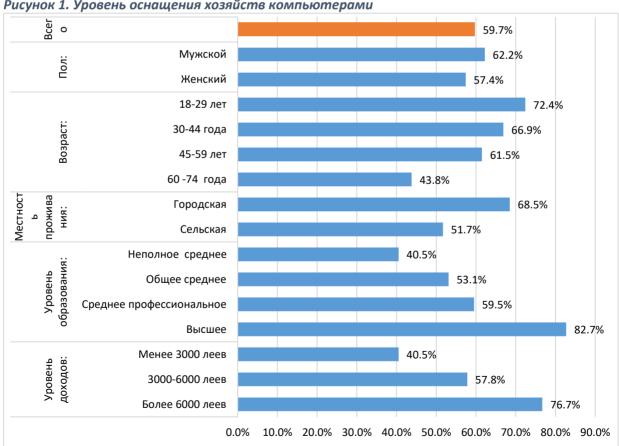


Рисунок 1. Уровень оснащения хозяйств компьютерами

**Динамика значения показателя владения компьютерами показывает, что он стабилизировался на уровне 60% домохозяйств** (59,7% в 2021 году, 58,2% в 2020 году), при этом продолжается снижение с пикового уровня (71%), зафиксированного в 2016 году, т.е. наблюдается постоянное снижение уровня владения компьютерами домохозяйств с 2016 года. Это объясняется изменением предпочтений в доступе к интернету с помощью других методов - все больше людей выходят в интернет с других типов устройств, в первую очередь с мобильных телефонов. Это также подтверждается тем фактом, что 62,2% домохозяйств, не имеющих компьютера, также заявили, что у них есть подключение к Интернету, а общий показатель подключения к Интернету (84,1%) значительно выше, чем показатель наличия компьютеров.



Рисунок 2. Уровень оснащения хозяйств компьютерами: динамика

Что касается *причины отсутствия компьютера*, то отсутствие финансовых средств на его приобретение — самая частая называемая причина в случае 47,7% опрошенных. Вместе с тем, похоже, что тенденция отказа от компьютера вызвана использованием других устройств, а не отказом от информационных технологий. Доля тех, кто заявляет, что якобы не нуждается в компьютере, потому что не видит его пользы повышается: 46,8% по сравнению с 41,2% в 2020 году, 46,4% в 2019 году и по сравнению с 28,0% в 2016 году. С другой стороны, речь идет о переходе на другие типы устройств, ведь, как мы увидим, уровень доступа к Интернету постоянно рос в течение периода исследования: 2012-2021 гг.

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

Отсутствие компьютерных знаний и навыков является третьей по распространенности причиной (15,8%), и чаще встречается среди женщин, пожилых людей, сельских жителей и людей с более низкими доходами (приложение 1, таблица 4).

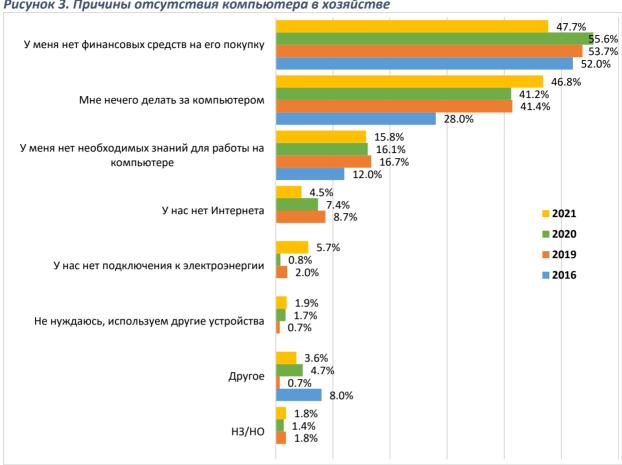


Рисунок 3. Причины отсутствия компьютера в хозяйстве

Среди хозяйств, в которых имеется компьютер, в 13,0% (по сравнению с 2020 годом - 9,8%) - более одного устройства, поэтому среднее количество устройств на одно хозяйство равно 1,2 (приложение 1, таблица 3).

#### 1.2. Уровень подключения к Интернету

По оценкам исследования, **84,1% хозяйств подключены к Интернету**, а уровень подключения к Интернету уже на 25% выше, чем оснащение хозяйств компьютерами.

Колебания по социо-демографическим категориям аналогичны колебаниям в случае компьютера, уровень охвата Интернетом снижается по мере увеличения возраста, он выше в городской местности, при более высоком уровне образования и доходов.

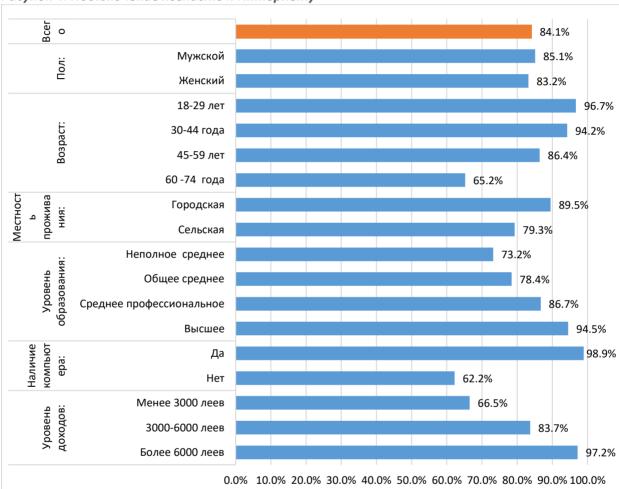


Рисунок 4. Подключение хозяйств к Интернету

Проведенные в последнем десятилетии исследования установили неуклонный рост уровня охвата хозяйств Интернетом, который повысился примерно на 5% в 2021 году, по сравнению с 2020 годом.

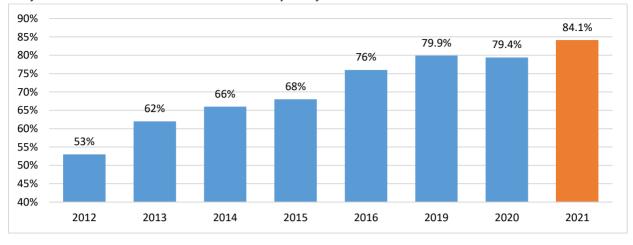


Рисунок 5. Подключение хозяйств к Интернету: динамика

Есть три способа подключения хозяйств к Интернету: каждое третье хозяйство подключено через сигнал Wi-Fi (32,1%), каждое четвертое - через ADSL (23,8%) и у 27,4% имеется оптоволоконное соединение (приложение 1, таблица 7).

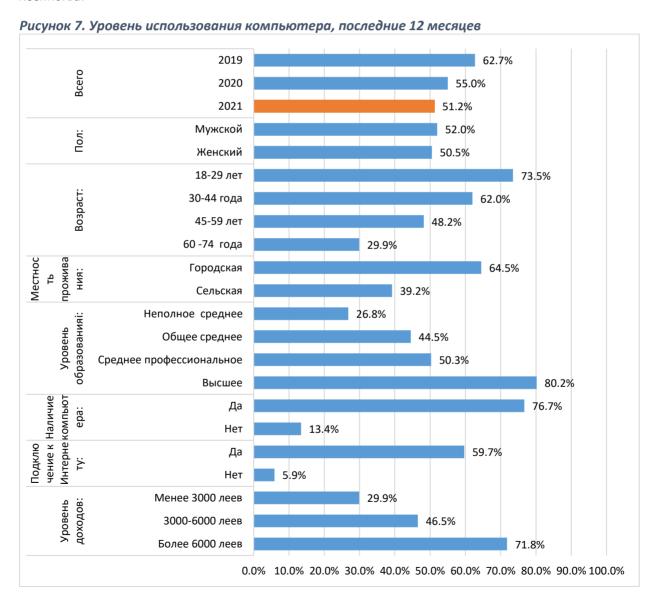
В случае 20,6% хозяйств, которые не подключены к Интернету, все же чаще всего называется в качестве причины отсутствие компьютера (48,1%), хотя и уменьшается по сравнению с предыдущими исследованиями. Значительное количество участвовавшего в опросе населения, хозяйства которого не подключены к Интернету, ссылаются на стоимость услуги (34,3%, больше, чем в 2016 году – 28,0%, но несколько меньше, чем в 2019 и 2020 годах). Еще 20,3% объясняют отсутствие подключения к Интернету отсутствием подключенного к Интернету мобильного телефона, эта причина регистрирует высокий рост по сравнению с предыдущими исследованиями. Увеличилась доля тех, кто не подключен к Интернету из-за технической невозможности подключения (22,5%).



Рисунок 6. Причины отсутствия подключения к Интернету

#### 1.3. Степень использования компьютеров

Уровень использования компьютера за последние 12 месяцев составляет 51,2%, и существенно снизился даже по сравнению с предыдущим годом (-3,8% в сравнении с 2020 г., и -11,5% в сравнении с 2019 г.). Отметим отсутствие каких-либо различий в зависимости от пола, сильное снижение уровня использования к более старшим возрастным группам (с 73,5% среди молодежи в возрасте 18-29 лет до 29,9% среди лиц 60-74 лет). Уровень использования существенно выше в городской местности (64,5% к 39,2% среди лиц из сельской местности), в два раза выше в случае лиц с высшим образованием (80,2%) по сравнению с категорией граждан с самым низким уровнем образования (26,8%), также имеется двойное расхождение между крайними группами в зависимости от дохода хозяйства.



#### Использование Интернета 1.4.

Исследование показывает, что пользовались Интернетом за последние 12 месяцев восемь из десяти респондентов, что больше, чем в предыдущие годы. Отмечается незначительное расхождение между респондентами женского и мужского пола, очень выраженная в зависимости от возраста (99,1% в случае молодежи и только 52,4% среди пожилых лиц), примерно на 15% выше уровень использования в городской местности, выраженный 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 же оно не является полноценной определяющей, более 60% респондентов из хозяйств без компьютера утверждают, что осуществляли доступ к Интернету в последние 12 месяцев.

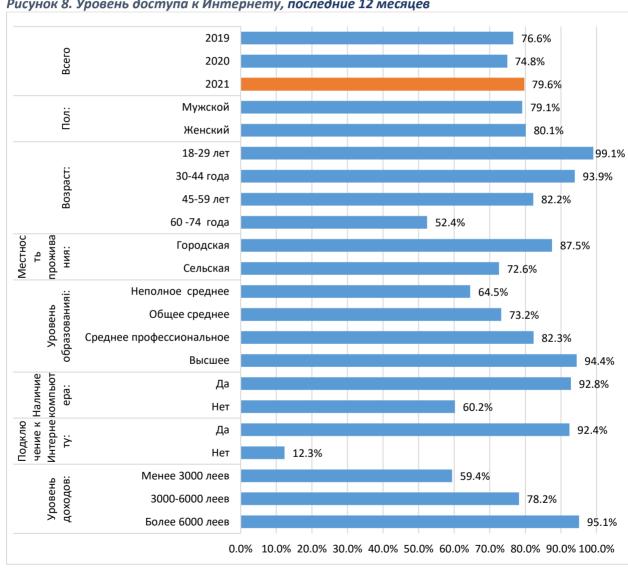
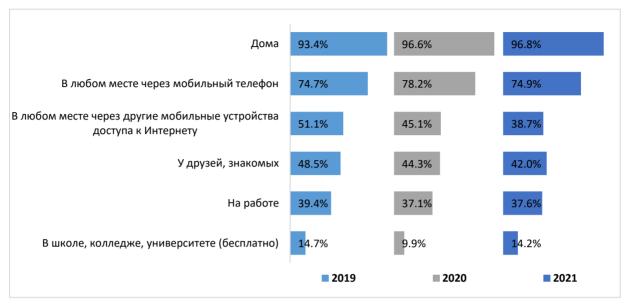


Рисунок 8. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев

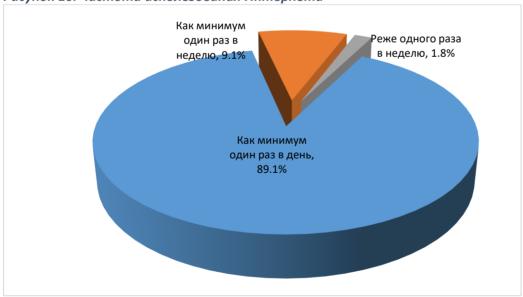
Доступ к Интернету осуществляется через несколько устройств и технических решений, в результате чего у большинства респондентов есть постоянный доступ, из любого места. Хотя большинство утверждают, что осуществляли доступ к Интернету дома (96,8%), все больше осуществляли доступ через мобильный телефон (74,9%), через прочие мобильные устройства доступа (38,7%), у друзей, знакомых (42,0%), на работе (37,6%).

Рисунок 9. Место доступа к Интернету за последние 12 месяцев



**Подавляющее большинство респондентов (89,1%) осуществляют доступ к Интернету ежедневно,** особенно молодые, из городской местности, с высоким уровнем образования, имеющие компьютер и Интернет на дому, из более состоятельных семей (приложение 1, таблица 11).

Рисунок 10. Частота использования Интернета



Следует отметить устойчивый уровень пользования Интернетом в течение периода, охваченного исследованиями в данной сфере. В течение 2012-2021 годов уровень использования Интернета колебался в промежутке 72%-80%, то есть в пределах интервала точности измерений. В этих условиях максимальный предел данного промежутка (79,6%), достигнутый в 2021, вероятно, означает насыщение процесса охвата Интернетом.

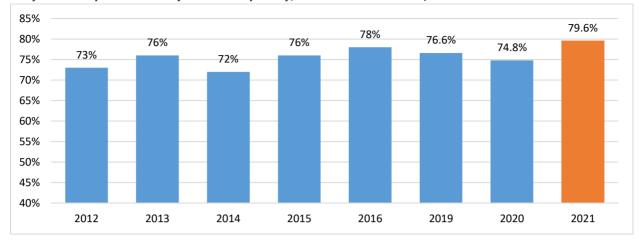


Рисунок 11. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев: динамика

**Социализация и развлечения – основные цели использования Интернета в данный момент,** а осведомление о государственных услугах и их получение в режиме онлайн находится в конце списка, хотя его доля растет.

Таким образом, из общей численности населения, которое пользовалось Интернетом за последние 12 месяцев, 89,4% - для разговоров в чате, 87,7% - для доступа к социальным сетям. На третьем месте — аудио звонки через Интернет (68,6%), затем просмотр и/или скачивание цифрового контента в развлекательных целях (игры, тексты, изображения, книги, музыка, фильмы) - 68,1%, затем чтение новостей, газет и журналов онлайн (64,8%), затем 57,1% для передачи или открытия голосовых сообщений через Интернет.

**Использование Интернета в целях, которые непосредственно касаются государственных услуг, показало максимальную долю в 35,6% в этом, 2021 году,** при этом речь идет о получении информации о здравоохранении и медицинских услугах, оказываемых государственными учреждениями. Остальные формы информирования и доступа к государственным услугам набрали более низкие доли, объяснимое поведение, вызванное пандемической ситуацией.

Рисунок 12. Цели использования Интернета



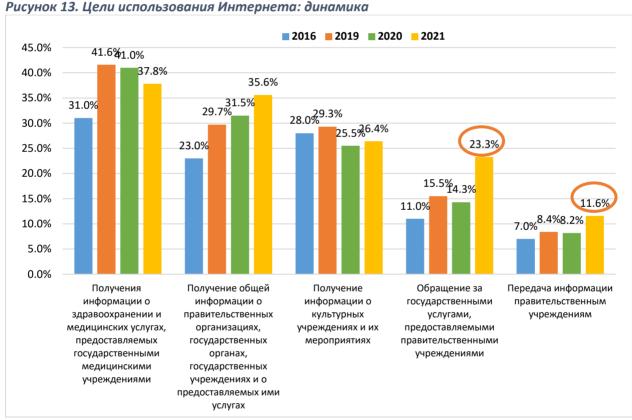
Как нами было отмечено выше, как следует и из данных, представленных на *диаграмме 13*, хотя доли и небольшие, все же отмечаем постоянный рост по сравнению с 2016 годом практически в случае каждой цели доступа к государственным услугам.

Однако по сравнению с 2020 годом, в 2021 не наблюдается существенной динамики, а в случае получения информации о культурных учреждениях отмечаются сокращения процентных значений.

Данные исследования 2021 года высвечивают несколько конкретных аспектов:

- Постоянно растущее использование в целях получения информации о государственных учреждениях и их услугах;
- Взрывной рост запросов на государственные услуги через Интернет (23,3% к 14,3% в 2020 году) и передачи информации в государственные учреждения (11,6% к 8,2% в 2020 году).

Эти события еще раз подтверждают, что положение дел, отраженное в исследовании 2021 года, должно интерпретироваться через призму воздействия пандемии COVID-19.



услугах

Как и в случае использования компьютера и Интернета, молодой возраст, городская местность, высокий уровень образования, а также доходов — социально-экономические характеристики, связанные с более высоким уровнем получения государственных услуг через Интернет (приложение

1, таблица 12-17).

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

В этой главе анализируются степень информированности граждан о реформе «Модернизация правительственных услуг» и е-Управления, восприятия граждан относительно пользы е-Управления, готовности пользоваться электронными государственными услугами.

Степень знания о реформе «Модернизация правительственных услуг» показывает относительно небольшой уровень. Из опрошенных лиц, **7,6% респондентов утверждают, что ознакомлены с определенными подробностями реформы «Модернизация правительственных услуг»**, еще 35,8% слышали о реформе, но не знают подробностей, а более половины опрошенных (56%) до момента собеседования не слышали о реформе.

Отмечается, что степень знания о реформе по модернизации существенно не различается в зависимости от пола, возраста или местности проживания. В то же время, о реформе известно больше лицам с высшим образованием, у которых имеются компьютеры с подключением к Интернету на дому, из более состоятельных семей.

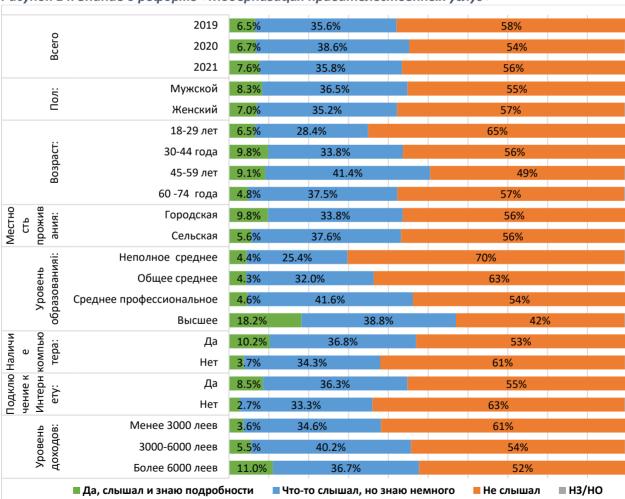


Рисунок 14. Знание о реформе «Модернизация правительственных услуг»

Степень знания о реформе по модернизации – это показатель, который неизбежно влияет на уровень ее понимания населением. Существенные доли респондентов поставили низкие оценки уровню понимания реформы по модернизации правительственных услуг. Только 17,5% оценивают уровень знания о реформе по модернизации услуг на высоком уровне (поставив оценки 5 и 6 по шкале от 1 до 6), в случае 29,6% отмечается, что этот уровень средний (оценки 3 или 4 по той же шкале от 1 до 6), а 50,9% поставили оценки 1 или 2 (примерно на 5% меньше, чем в 2020 году).

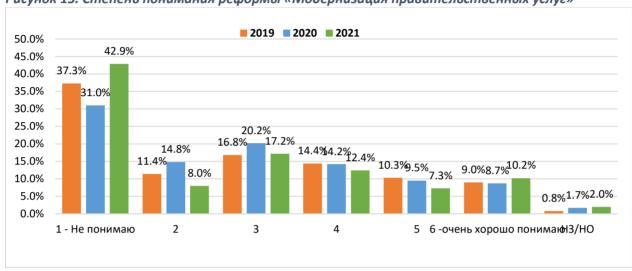


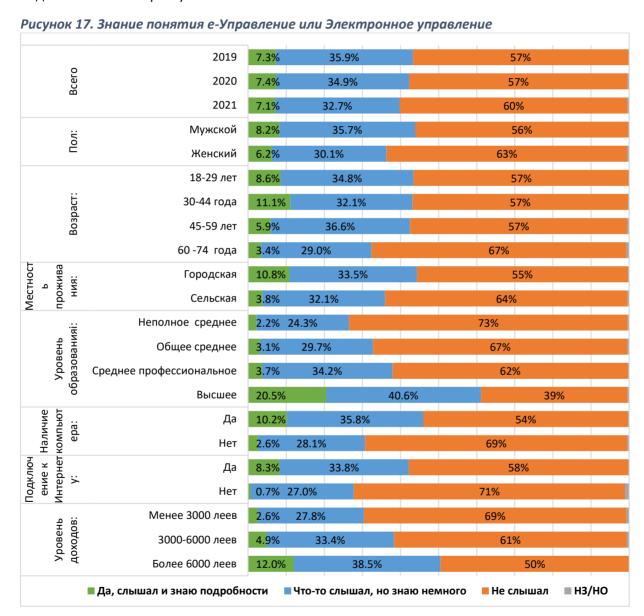
Рисунок 15. Степень понимания реформы «Модернизация правительственных услуг»

Один из аспектов, которые оценивались в ходе исследования - это потенциальная польза, ожидаемая гражданами в результате внедрения реформы «Модернизация правительственных услуг». Отметим, что для 35,5% населения устранение коррупции при предоставлении государственных услуг является одним из ожидаемых преимуществ. А 30,2% респондентов рассчитывают сократить количество посещений государственных учреждений, необходимых для получения той или иной услуги. Другое пожелание, отмеченное респондентами – снижение затрат и продолжительности предоставления услуги (17%).



Рисунок 16. Ожидаемая польза от реформы «Модернизация правительственных услуг»

Степень знания понятия **е-Управление или Электронное управление** гражданами показывает относительно устойчивый уровень за последние 3 года. Отмечается, что 7,1% опрошенных граждан знают подробности, а 32,7% утверждают, что слышали что-то, но не знают подробностей, еще 60% признались, что не слышали о данном понятии до момента собеседования. Не выявлено различий в зависимости от пола респондента и местности проживания, знание понятия е-Управление напрямую соотносится с возрастом респондентов — более глубокий уровень знания у самых молодых, с более высоким уровнем образования, и с тем, есть ли в хозяйстве или нет компьютер и подключение к Интернету.



**Степень понимания понятия е-Управление** средняя, максимальные баллы при оценке поставили 15,0% всего населения, а средние оценки – 25,3%.

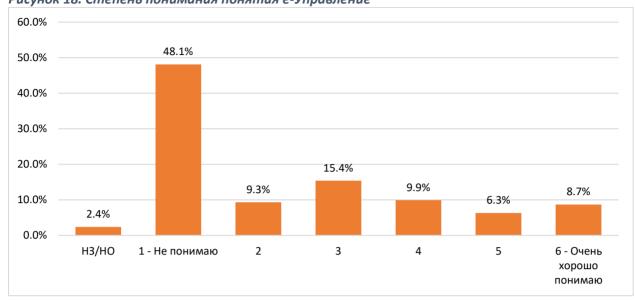


Рисунок 18. Степень понимания понятия е-Управление

В то же время, значительная часть населения убеждена в том, что внедрение Электронного управления принесет преимущества/пользу гражданам: 52,0%, значительно меньше второе исследование подряд (62,6% в 2020 г. и 69,0% в 2019 г.).

В более высокой степени усматривают пользу от внедрения электронного управления молодые лица, с высоким уровнем образования, имеющие компьютер и Интернет на дому, а также самые состоятельные (приложение 1, таблица 24).

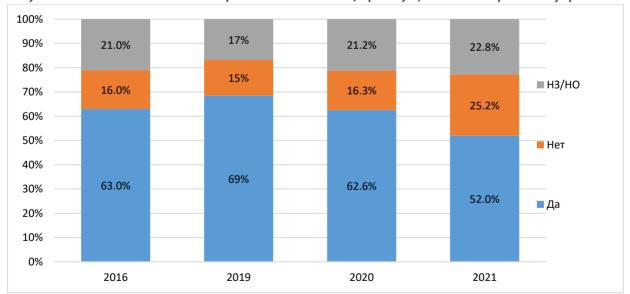


Рисунок 19. Степень понимания гражданами пользы/преимуществ Электронного управления

Вместе с тем, подробное понимание этих преимуществ остается на низком уровне. По шкале от 1 до 6, максимальные оценки (5 и 6) поставили 20,7% опрошенных, средние оценки - 28,6%.



Рисунок 20. Степень понимания преимуществ/пользы е-Управления

Неосведомленность и незнание особенностей предоставления услуг и обеспечения безопасности в виртуальном пространстве напрямую влияет на уровень доверия граждан к качеству и безопасности электронных услуг. По шкале от 1 до 6, поставили минимальные оценки (1 или 2) качеству электронной услуги 19,6% граждан, а 34,3% оценили минимальными баллами ее безопасность. Вместе с тем, значительная часть респондентов поставили максимальные или средние оценки качеству электронных услуг (52,4% оценок от 4 до 6), в то время как в случае безопасности существуют некоторые оговорки, процент тех, кто ставит высокие и средние оценки, ниже - 34,2% оценок 4-6.

Женщины и мужчины проявляют практически одинаковый уровень доверия к качеству и безопасности электронных государственных услуг. В то же время, наблюдаются существенные расхождения в зависимости от возраста, местности проживания, уровня образования и уровня доходов, в том смысле, что молодые люди, из городской местности, с высоким уровнем образования и более высокими доходами, больше уверены в безопасности и качественности электронных государственных услуг (приложение 1, таблицы 26-27).



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

Средний балл оценок постоянно рос от одного исследования к другому, от 3.03 балла в 2016 году (среднее значение по шкале 6) до 3.19 - в 2020 году, но в 2021 году наблюдаем значительное снижение показателя — 2.9, падение, которое, скорее всего, связано с периодом пандемии, когда спрос на электронные услуги был обусловлен пандемическими ограничениями.

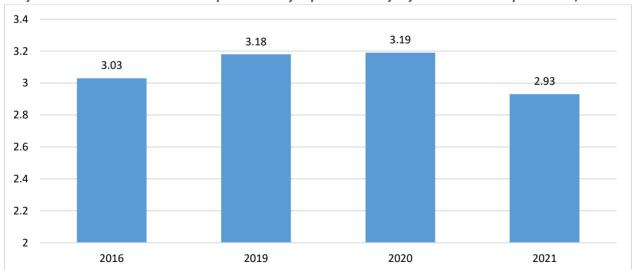


Рисунок 22. Безопасность электронных государственных услуг — динамика средней оценки

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

<sup>\*</sup> качество услуги (то, что, обратившись за электронной государственной услугой через компьютер или мобильный телефон, Вы ее быстро и определенно получите);

<sup>\*\*</sup> безопасность предоставления (например, Ваши персональные данные не попадут в распоряжение посторонних лиц или учреждений, ни одно постороннее лицо не сможет узнать, насколько часто Вы пользуетесь определенными услугами, и т.д.)

**Во-первых, доля тех, кто заявляет о своей открытости к использованию электронных государственных услуг, численно преобладает** над теми, кто, скорее, не желал бы пользоваться электронными услугами.

Исследование 2021 года показывает некоторое снижение показателей, подтверждая тенденцию к снижению в 2020 году по сравнению с 2019 годом. Так, в исследовании 2021 года заявляют о своей готовности пользоваться через компьютер 34% (оценки 5 или 6), умеренный уровень готовности (оценки 3 или 4) проявляют 17,7%.

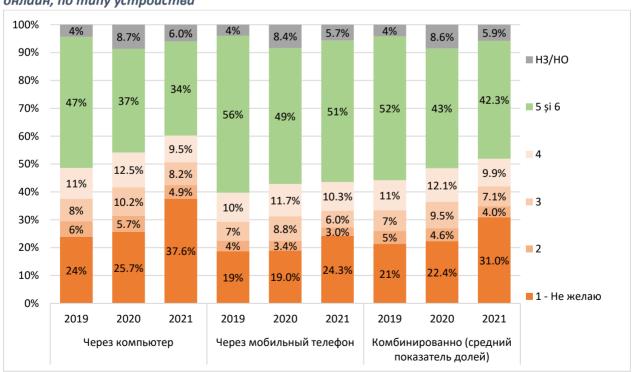
Степень готовности к использованию электронных услуг через мобильный телефон на 15% выше степени готовности к использованию через компьютер (51% - оценки 5 или 6).

Комбинированный показатель готовности равен 42,3% (оценки 5 или 6). Несколько взрывной рост доли респондентов, отвергающих использование государственных услуг онлайн, обусловлен двумя факторами:

- *долгосрочная тенденция отказа от компьютера в пользу телефона*, где увеличение доли оценки 1 очень велико (+12% по сравнению с 2020 годом, тогда как для телефона увеличение составляет 5%);
- *влияние пандемии*, которая заставила перейти в некоторых случаях на удаленную работу, что вызвало бы дискомфорт и отвращение.

Конечно, более высокую готовность проявляют более продвинутые категории пользователей Интернета – молодежь, лица с высоким уровнем образования, из городской местности, из более состоятельных хозяйств (приложение 1, таблицы 28-29).

Рисунок 23. Уровень открытости граждан к получению государственных услуг в режиме онлайн, по типу устройства



Снижение показателей, отражающих уровень открытости граждан для доступа к услугам онлайн, по сравнению с предыдущими исследованиями, заметно и по достигнутым средним значениям: средневзвешенный показатель снизился с 4,08 в 2019 году и 3,84 в 2020 году до 3,14 в 2021 году.

4.50 4.10 4.05 4.08 3.88 3.84 4.00 3.58 3.50 3.14 3.00 2.23 2.50 2.00 1.50 1.00 0.50 0.00 2019 2020 2021 2019 2020 2021 2019 2020 2021 Через компьютер Через мобильный телефон Комбинированно (средний показатель долей)

Рисунок 24. Уровень открытости граждан к получению государственных услуг в режиме онлайн, по типу устройства. Динамика средней оценки.

На просьбу выбрать (симулирование ситуации выбора способа доступа к государственной услуге), респонденты дали ответы, показывающие тенденцию получения в режиме онлайн, при этом **15,8%** высказались исключительно за онлайн («Только онлайн – см. рисунок ниже), еще 35,2% оценили выражением «скорее, онлайн». За получение только у окошка – в режиме офлайн – высказываются 26,8% опрошенного населения. Вместе с тем, вероятнее всего, на данный показатель влияют пандемические условия, которыми характеризовался 2021 год. Ведь повышение процента тех, кто выбрали бы получение офлайн по сравнению с 2019 и 2020 годах, может быть обратной реакцией респондентов на введенные государственными органами условия, касающиеся социальной дистанции и самоизоляции в течение 2020 года.

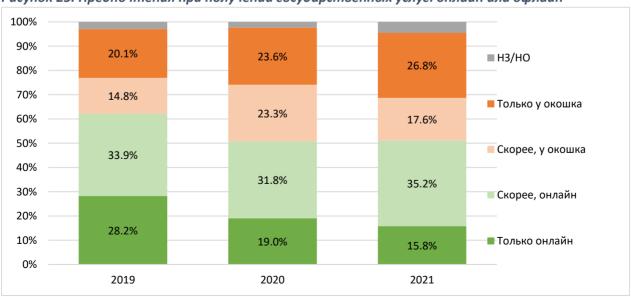


Рисунок 25. Предпочтения при получении государственных услуг: онлайн или офлайн

Уровень цифровой грамотности, навыки работы на электронных устройствах и навигации по Интернету четко определяют предпочтения при использовании электронных услуг. В данный момент 36.4% граждан могут быть признаны самостоятельными пользователями в случае получения электронных услуг, заявляющих, что предпочли бы их получать самостоятельно, без поддержки со стороны других лиц. Еще 34,2%, предпочитая получать самостоятельно, все же допускают возможную необходимость поддержки со стороны других лиц: они квалифицируются в исследовании как потенциальные пользователи с поддержкой. А 25,4% респондентов можно назвать «поручителями» или пользователями с высокими потребностями в поддержке, предпочитающими поручить обращение за услугой и ее получение другому лицу.



Рисунок 26. Уровень самостоятельности при получении государственных услуг онлайн: тип



- (1) Я готов получать самостоятельно сам, без помощи другого лица.
- (2) Мне мы потребовалась чья-то поддержка.
- (3) Я поручу/попрошу другого человека.

Устанавливаем наличие прямой связи между уровнем самостоятельности (самостоятельные пользователи) при доступе к электронным услугам и молодой возрастной категорией, категорией более подготовленных лиц, с доступом к компьютеру и Интернету на дому, семьями с более высоким уровнем доходов. Несколько выше доля самостоятельных пользователей среди мужчин.

Более высокая доля делегатов наблюдается среди пожилых людей, в сельской местности, без компьютеров и интернета дома, с более низким уровнем образования.

В то же время по сравнению с 2019 и 2020 годами показатель не изменился. Процент делегатов увеличился с 22% до 25%.

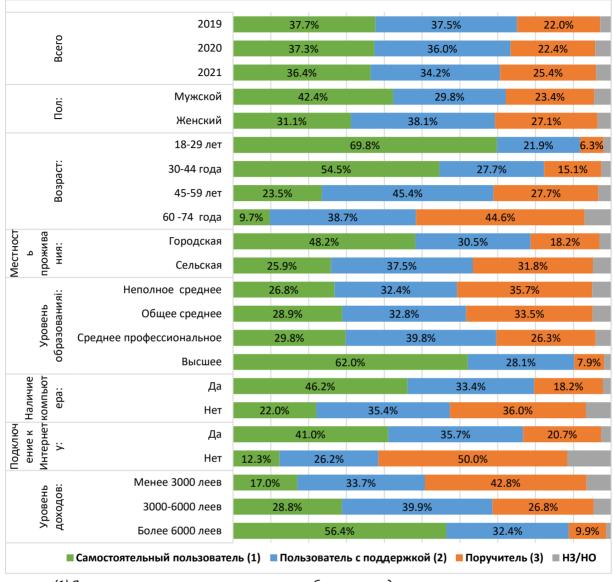


Рисунок 27. Уровень использования государственных услуг онлайн: тип пользователя

**Степень знания Агентства электронного управления** гражданами постоянная, невысокая. Только **2,2% респондентов утверждают, что им очень хорошо известно об этой организации, еще <b>15,0% заявляют, что им якобы хорошо известно**. Каждому второму гражданину (53,9%) ничего не известно об АЭУ.

Отмечаются те же отличия, что и по другим проанализированным до сих пор показателям, об АЭУ больше известно более молодым лицам, из городской местности, с более высоким уровнем образования, умеющим пользоваться Интернетом и компьютером, более состоятельным (приложение 1, таблица 32).

<sup>(1)</sup> Я готов получать сам самостоятельно, без помощи другого лица

<sup>(2)</sup> Мне бы потребовалась чья-то поддержка.

<sup>(3)</sup> Я поручу/попрошу другого человека.

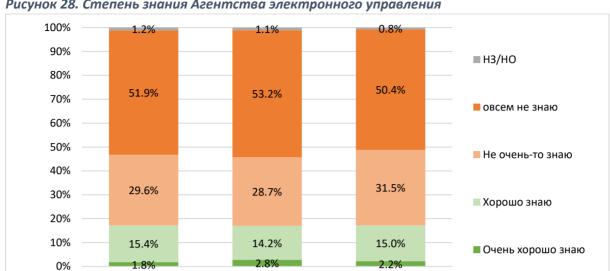


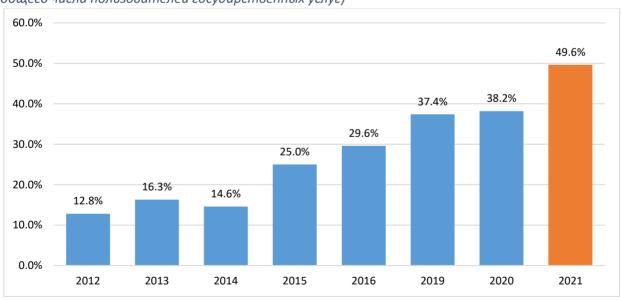
Рисунок 28. Степень знания Агентства электронного управления

### 3. Получение электронных государственных услуг

В этой главе представлены результаты измерений по степени получения государственных услуг, в том числе электронных, по типу и способу доступа.

Один из главных показателей, относимых к е-управлению и непосредственно к данному исследованию — это уровень получения электронных государственных услуг. Исследование 2021 года вновь подтверждает постоянный и существенный рост значения данного показателя. Каждый второй респондент, пользовавшихся какими-либо государственными услугами за последние 12 месяцев, утверждают, что, хотя бы одна из услуг была получена электронным способом, с ростом более чем на 10 процентов по сравнению с предыдущими 2019 и 2020 годами. Трудно представить, что такой рост всего за один год может быть результатом естественного развития событий. Несомненно, то, что по крайней мере часть этого увеличения была навязана условиями пандемии, а карательный характер в данном случае приводит к определенному недовольству и негативному отношению к обусловленному доступу к государственным услугам онлайн.

В течение 2012-2014 годов данный показатель находился на относительно постоянном уровне, а впоследствии неуклонно повышался. В 2019 году рост к 2016 году составил 7,8%. В 2020 году значение показателя сохранялось на том же уровне (рост менее чем на 1%), а расхождение по сравнению с 2019 годом находилось в пределах статистической погрешности, а рост в 2021 году является наиболее выраженным ежегодным ростом за весь период проведения данного вида исследования (2012-2021 гг.)



**Рисунок 29. Получение электронных государственных услуг в течение последних 12 месяцев** (от общего числа пользователей государственных услуг)

Тот же показатель при соотнесении с общей численностью населения (в том числе лицами, которые не пользовались Интернетом или не пользовались какими-либо государственными услугами) достигает уровня **16,2%**, а при соотнесении только с пользователями Интернета (в том числе теми, кто не пользовался государственными услугами) это уровень составляет **20,4%**.

Колебания показателя в зависимости от социо-демографических категорий очень выраженные. Категория молодых людей в возрасте 18-29 лет в пять раза чаще пользовалась электронными

**услугами** по сравнению с лицами в возрасте 60-74 лет. Уровень этого показателя среди мужчин примерно на 10% выше, чем среди женщин.

Расхождение в составе категорий населения из разных местностей проживания составляет более 20%. Тот же показатель достигает огромной разницы при соотнесении с уровнем лиц с неполным средним и с высшим образованием, последние — единственная категория, где уровень использования превышает 60%.

Наличие компьютера в хозяйстве, хотя и повышает уровень использования электронных услуг, все же не оказывает такого выраженного влияния. С другой стороны, подключение хозяйства к Интернету — фактор, существенно повышающий (в восемь раз) получение электронных государственных услуг. Рост уровня получения обусловлен повышение уровня доходов.

В то же время уровень доступа к электронным услугам среди беднейших 40% респондентов составляет 37,4%, что в 2,5 раза больше, чем в 2020 году (14,0%). Итак, в отсутствие других событий, которые мы могли бы заподозрить в качестве причин, пандемия привела, с одной стороны, к небольшому снижению доступа к государственным услугам в целом (см. следующую главу), увеличив (или даже навязав) доступ к удаленным (т.е. онлайн) услугам, даже для беднейших слоев населения. А "навязанный" характер такого онлайн-доступа часто создавал дискомфорт, что приводило к снижению оценок качества услуг, предоставляемых онлайн.

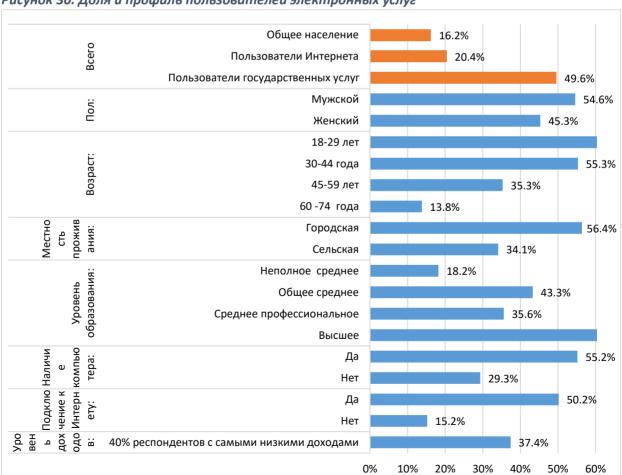
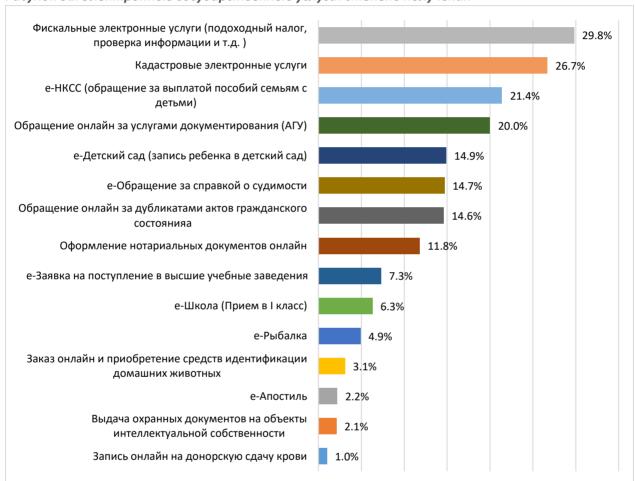


Рисунок 30. Доля и профиль пользователей электронных услуг

Спектр полученных услуг достаточно сложен. Вместе с тем, в списке основных 5 услуг находятся практически те же услуги, что и по результатам опроса 2020 года:

- Фискальные электронные услуги 29,8%;
- Кадастровые электронные услуги 26,7%;
- E-HKCC 21,4%.
- Услуги документирования (АГУ) 20,0%;
- Электронный детский сад 14,9%.

Рисунок 31. Электронные государственные услуги: степень получения



Наиболее выраженный рост по сравнению с 2020 годом наблюдался для таких услуг, как электронное заявление о судимости (+4,6%), электронная школа (+3,2%), электронные налоговые услуги (+3,0%). Такие услуги, как е- НКСС, кадастр, нотариальные документы, наоборот, снизились в доступе (более чем на 3%).

Заслуживает внимания предпочтение получать электронные услуги **через веб-страницы специализированных учреждений**, существенный процент получений электронных государственных услуг по–прежнему осуществляется через эти страницы, а не через Единый портал государственных услуг. Только три услуги в основном были получены через Единый портал

государственных услуг, а именно: заказ/приобретение средств идентификации для домашних животных, электронный детский сад и запрос дубликатов документов гражданского состояния.

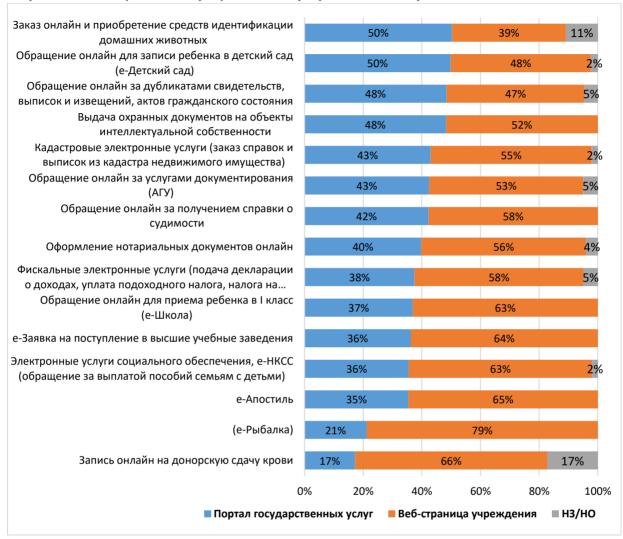


Рисунок 32. Электронные государственные услуги: способ получения

Учитывая показанные выше тенденции, на будущее следует прогнозировать рост предпочтений получать электронные услуги через мобильный телефон в ущерб получениям через компьютер. В то же время, в данный момент с этой точки зрения половина услуг получаются преимущественно с компьютера (более 50%), а другая половина – по телефону.

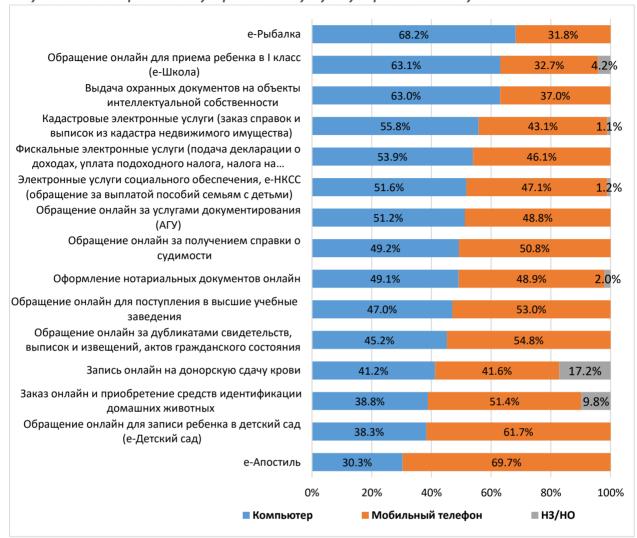


Рисунок 33. Электронные государственные услуги: устройство доступа

Правильное и исчерпывающее информирование об электронных государственных услугах нащупывает почву к более высокому уровню доверия к получению е-услуг. В списке основных источников информации об электронных государственных услугах остаются телевидение и Интернет. Отметили, что получают информацию через эти два источника, 58,5% и, соответственно, 65,0%% граждан. В случае Интернета предпочтение при получении информации отдается новостным страницам и социальным сетям (46,7%) в ущерб специально выделенным правительственным веб-страницам (18,6%). Общая тенденция - получение информации через Интернет. По сравнению с 2020 годом, доля телевидения как источника информации снизилась примерно на 8%, в то время как доля интернета увеличилась. Информация с новостных сайтов и социальных сетей увеличилась более чем на 5%, а с правительственных сайтов - на 7%. Аналогично в 2021 году впервые совокупная доля информации через интернет превышает информацию через телевидение (46,7% через новостные сайты, социальные медиа плюс 18,6% сайты государственных учреждений против 50,7% телевидения).



Рисунок 34. Источники информации об электронных государственных услугах

В целом, Интернет, как источник получения информации, за последние годы постоянно повышался, достигнув уровня свыше 60 процентов упоминаний в качестве важнейшего источника получения информации гражданами.

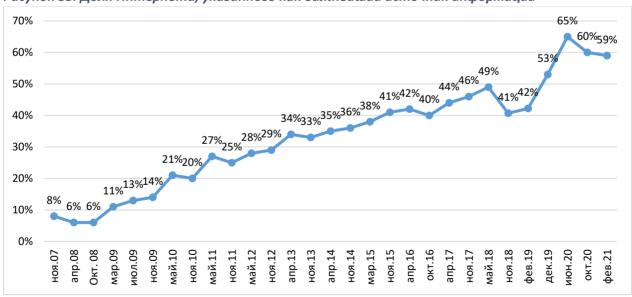


Рисунок 35. Доля Интернета, указанного как важнейший источник информации

Источник: Барометр общественного мнения, Институт общественных политик.

Если у пользователя будет возможность получать уведомления от поставщика государственных услуг, респонденты предпочтут три канала. Это: сообщениями через Интернет (30,7%), SMS (21,4%) или электронная почта (20,0%).

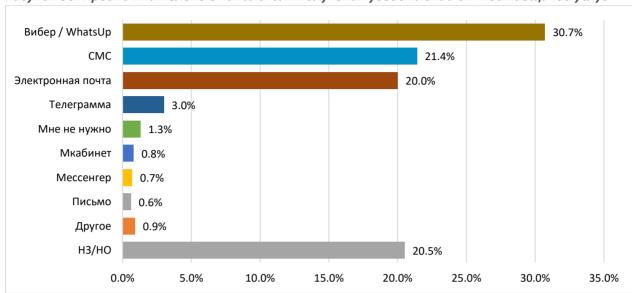


Рисунок 36. Предпочтительные каналы для получения уведомлений от поставщиков услуг

Индикатор: Для отправки уведомлений о событиях сервиса или других значимых событиях получателям, государственная служба MNotify использует различные каналы уведомлений. Если бы вы получили уведомление от поставщика услуг, какой канал, по вашему мнению, был бы наиболее подходящим?

## 4. Степень удовлетворенности качеством государственных услуг

В этой главе анализируется степень удовлетворенности граждан полученными электронными государственными услугами.

Ранее была представлена степень получения электронных государственных услуг в соотнесении с долей респондентов, которые вообще получали какие-либо государственные услуги в течение отчетного периода (последние 12 месяцев до момента собеседования). Последний показатель — уровень тех, кто получал какие-либо государственные услуги — составил 23,4% в 2021 году. Небольшое снижение значения показателя, отмеченное в 2020 году (25,2%) и в 2019 году (27,4%) вероятно, является последствием периодов самоизоляции и сокращенного функционирования учреждений.

Степень получения государственных услуг практически одинаковая по гендерным группам, но выше в случае молодежи, жителей городской местности, с высоким уровнем образования, с компьютером и Интернетом в хозяйстве, с более высокими доходами.

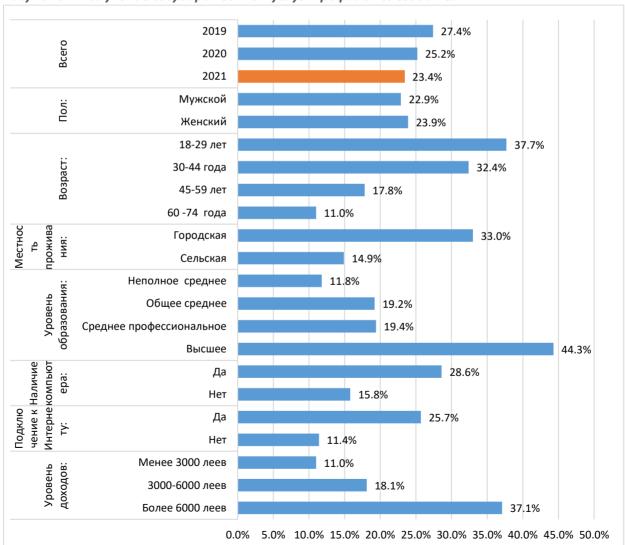


Рисунок 37. Получение государственных услуг: профиль пользователя

Отмечаем существенные различия в степени удовлетворенности качеством государственных услуг в зависимости от способа получения (онлайн или офлайн) и веб-инструмента (страницы специализированных учреждений или интегрированная страница), в пользу онлайн-а. Средняя оценка, поставленная по шкале от 1 до 6, составила 4,6 в случае услуг, полученных офлайн, в офисе поставщиков услуг, 4,8 - в случае электронных услуг, полученных через специализированные страницы учреждений, и 4,7 - в случае услуг, полученных электронным способом через портал servicii.gov.md. Этот показатель снижается по сравнению с 2020 годом, когда средние значения составляли 5,0 для услуг, полученных офлайн, 5,0 для электронных услуг, полученных через специализированные страницы учреждений, и 5,3 услуг, полученных электронным способом через портал servicii.gov.md. Тот факт, что удовлетворенность снижается для всех способов доступа, говорит о снижении удовлетворенности граждан качеством услуг в пользу роста неудовлетворенности, независимо от способа доступа.



Рисунок 38. Степень удовлетворенности полученными государственными услугами: по способу получения

Из общего числа респондентов, получавших государственные услуги за последние 12 месяцев, каждый второй (50,0%) их получали электронным способом, либо полностью (9,7%), либо хотя бы на одном этапе (40,3%). Различия полностью соответствуют тенденциям, уже описанным в случае других показателей, в том смысле, что молодые люди, из городской местности, с высоким уровнем образования и доходов — те категории, которые в гораздо больших масштабах стремятся получать государственные услуги электронным способом (приложение 1, таблица 60).

Заметны изменения в типе доступа по сравнению с предыдущим исследованием (2020 год), со значительным снижением (-18%) доли бенефициаров, пользующихся услугами офлайн, и аналогичным увеличением (+18%) доли тех, кто пользовался услугами онлайн.

90.0% 77.6% 80.0% 70.0% 59.8% 60.0% 49.4% 50.0% 40.0% 31.7% 30.0% 20.0% 10.0% 0.0% В офисе государственного учреждения для Через Интернет (полностью или частично) прохождения всех этапов/процедур 2020 **2021** 

Рисунок 39. Получение государственных услуг<sup>4</sup>

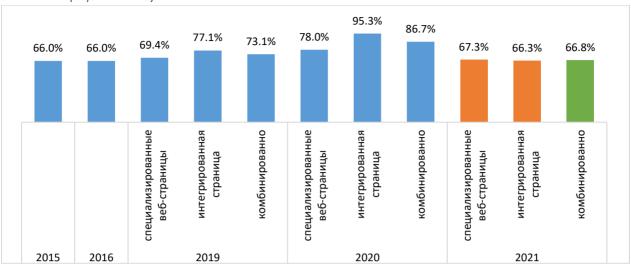
Удовлетворенность (сумма весомостей оценок 5 и 6) с годами развивается в обоих направлениях. В измерениях до 2016 года удовлетворенность услугами электронного правительства оставалась относительно постоянной: 64%-66% дали оценки удовлетворенности 5 и 6 по шкале от 1 до 6 баллов. В 2019 году был отмечен рост для обоих вариантов (интегрированная страница/портал государственных услуг servicii.gov.md или сайты поставщиков государственных услуг). В 2020 году рост продолжается, доля респондентов, удовлетворенных доступом к электронным государственным услугам за последние 12 месяцев, уже составляет 86,7% (кумулятивно/совокупно между двумя вариантами). Уровень удовлетворенности респондентов, получивших доступ к желаемым электронным услугам через портал servicii.gov.md, составил 95,3%, а уровень удовлетворенности качеством электронных услуг, доступных через специализированные сайты поставщиков услуг, составил 78,0%.

В 2021 году наблюдается 20-процентное снижение комбинированного показателя по сравнению с 2020 годом - 66,8%, причем снижение наблюдается для обоих способов доступа - 67,3% для специализированных веб-страниц и 66,3% для интегрированной страницы. На данный момент можно предположить, что это снижение полностью или частично связано с пандемическими условиями, которые снизили качество предоставляемых услуг независимо от режима доступа, а не со снижением фактической производительности при предоставлении услуги онлайн. Удовлетворенность снизилась для всех форм доступа, включая офлайн с 75,1% в 2020 году до 66,3% в 2021 году.

 $^4$  Сумма долей превышает 100% за счет респондентов, получивших более одной услуги разными способами доступа.

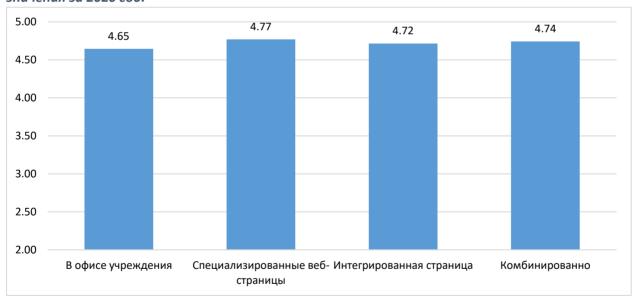
39





Средние значения, полученные на основе данных респондентами оценок, не превышают 5 баллов (по 6-бвлльной шкале) по всем способам доступа. Однако для доступа к Интернете, пользователи предоставили значительно более высокие оценки (4,74 балла в сочетании с онлайн доступом к 4,65 балла за офлайн доступ).

Рисунок 41. Степень удовлетворенности электронными государственными услугами: средние значения за 2020 год.



И последний тематический показатель связан со степенью удовлетворенности пользователей качеством ответа поставщика услуг на высказанные бенефициаром пожелания или жалобы. Показатель измерялся с помощью вопроса: "Скажите, пожалуйста, были ли ситуации, когда Вам пришлось написать жалобу / петицию / предложение из-за того, что услуга, которая была Вам предоставлена государственным учреждением, не была выполнена качественно?". Ранее респондента спрашивали, знает ли он о существовании такого механизма. Поэтому трое из четырех

респондентов (76,8%) не подавали никаких жалоб, претензий или предложений по улучшению процедуры или процесса в учреждение, где они получали услугу. 7,7% респондентов говорят, что они пользовались государственными услугами и были в положении для подачи жалоб/петиций/предложений.

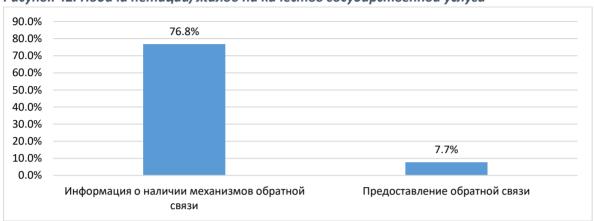


Рисунок 42. Подача петиций/жалоб на качество государственной услуги

Несмотря на положение, в котором оказался бенефициар (неудовлетворенность полученной услугой) оценки способа реагирования, умеренные: 36,2% оценили качество реагирования (то, как поставщик предложил поддержку в разрешении ситуации) на 5 или 6 баллов, а 37,6% - скорость реагирования. Значение комбинированного показателя составляет 36,9% (оценки 5 и 6 баллов).



Рисунок 43. Степень удовлетворенности качеством реакции на петицию/жалобу

В исследовании 2021 года для оценки показателя в анкете использовалась 4-балльная шкала, и сумма положительных значений (очень доволен и скорее доволен) составила 49,4%. Если применить аналогичный подход (половина шкалы) для 6-балльной шкалы, который применялся в текущем исследовании, то значение положительных оценок (4-6) составит 51,3%, что несколько выше, чем в 2020 году.

## 5. Социо-демографический анализ

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

Таким образом, распределение респондентов в зависимости от пола соответствует распределению в официальных статистических данных, где 46,4% - мужчины и 53,3% - женщины. Почти половина, 47,2% опрошенных лиц - из городской местности, 52,8% - из сельской местности. Почти пятая часть выборки (17,5%) представлена молодежью в возрасте 18-29 лет, а пожилые люди составляют 29,8%. Лица с высшим образованием составляют 22,8% выборки, со средним профессиональным образованием - 37,2%, с общим средним образованием - 19,4%, а у 20,6% неполное среднее образование (приложение 1, таблица 1).

Почти половина респондентов (45,4%) заявили, что в течение последней недели до исследования работали как минимум один час за зарплату или другую выплату (определение статуса занятого лица, данное Международной организацией труда). Из тех, кто не работал, 22,1% указали в качестве причины отсутствие рабочих мест, 19,8% - из-за пожилого возраста, 30,3% назвали в качестве причины плохое состояние здоровья, а в общей сложности 15,5% находились в отпуске по материнству/ уходу за ребенком.

Таблица 2. Трудовая деятельность и род занятий респондентов

		%
Род занятий	Руководители органов публичного управления всех уровней, руководители и	0,8%
респондента	старшие должностные лица социально-экономических и политических организаций	
	Специалисты высшего уровня квалификации	9,5%
	Специалисты среднего уровня квалификации	6,9%
	Служащие в области администрирования	0,8%
	Работники сферы услуг, жилищного хозяйства и коммунального обслуживания, торговли	2,7%
	Квалифицированные работники сельского хозяйства, лесоводства, охотничьего хозяйства, рыбоводства и рыболовства	1,8%
	Квалифицированные рабочие крупных и малых промышленных предприятий, художественных промыслов, строительства, транспорта, телесвязи, геологии	
	Операторы, аппаратчики, машинисты установок и машин, слесари-сборщики	1,4%
	Неквалифицированные рабочие	8,7%
	Учащийся/Студент	4,9%
	Лица, находящиеся на иждивении других лиц, или содержащие себя на другие доходы (аренда, проценты, рента и т.д.)	0,3%
	Безработный /Не работаю, ищу работу	7,4%
	Домохозяйка	14,0%
	Пенсионер	28,6%
	Работаю за границей	3,4%
	Другое	1,2%
	Н3/НО	0,6%
Профессиональная	Да	45,4%
деятельность в	Нет	54,1%
	Н3/НО	0,5%

		%
течение последней недели		
Причина	Отпуск по материнству/по уходу за ребенком до 1,5 года / 3 лет	11,3%
экономической	Ежегодный отпуск или в медицинском отпуске	4,2%
неактивности	Неблагоприятные метеорологические условия	0,6%
	Мне не позволяет состояние здоровья	30,3%
	Мне не позволяет возраст	19,8%
	Отсутствие рабочих мест	22,1%
	Другая причина	6,9%
	H3/HO	4,8%

Личные доходы респондентов поступают в 29,7% случаев из пенсий, около 17,6% - от работы в частном несельскохозяйственном секторе, 12,6% - от работы в государственном несельскохозяйственном секторе, 6,6% - из переводов из-за границы.

В случае главы хозяйства, доходы происходят на 24,4% от работы в частном несельскохозяйственном секторе, 22,5% - из пенсии, 16,4% - от работы в государственном несельскохозяйственном секторе, а 8,7% - переводы из-за границы.

Таблица 3. Источники доходов респондентов и главы хозяйств

	% респондентов	% глава хозяйства
Самостоятельный работник в сельскохозяйственном секторе (фермер, земельная доля)	1,3%	2,3%
Работник сельского хозяйства в публичном (государственном) секторе	1,2%	2,0%
Работник сельского хозяйства в частном секторе	2,7%	4,2%
Предприниматель	1,8%	1,8%
Самостоятельный работник в несельскохозяйственном секторе	1,8%	2,0%
Работник публичного (государственного) сектора в несельскохозяйственной сфере	12,6%	16,4%
Работник частного сектора в несельскохозяйственной сфере	17,6%	24,4%
Самостоятельная профессиональная деятельность	4,8%	5,8%
Пособие по безработице	0,8%	0,7%
Пенсия	29,7%	22,5%
Социальные выплаты	6,1%	0,8%
Помощь от детей /родственников	3,8%	0,4%
Переводы из-за границы	6,6%	8,7%
Другое	2,0%	2,7%
У меня/у него нет источника дохода	12,1%	6,0%
H3/HO	2,4%	3,3%

Распределение респондентов в зависимости от размера ежемесячного дохода семьи сосредоточено в двух основных группах. Таким образом, 33% хозяйства располагают доходами свыше 6 тыс. леев, еще 25% - в промежутке 1000-3000 леев.

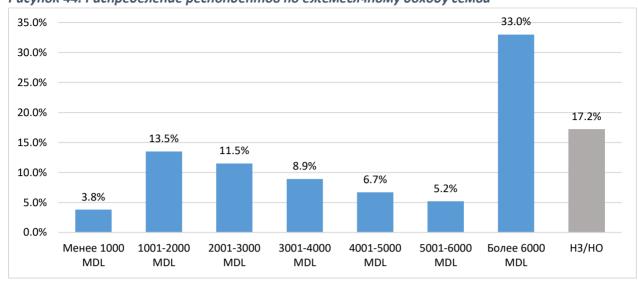


Рисунок 44. Распределение респондентов по ежемесячному доходу семьи

Расходы на транспорт и здравоохранение являются универсальными, подавляющее большинство респондентов заявили, что понесли такие расходы за 12 месяцев (85,5% и 85,9%, соответственно). Также универсальными представляются расходы на образование (40,5%), 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.

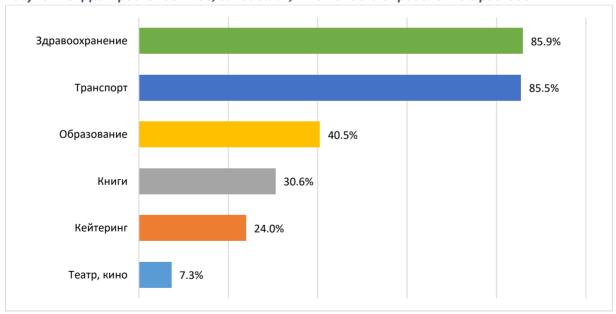


Рисунок 45. Доля респондентов, заявивших, что понесли определенные расходы

Более 2/3 респондентов заявили, что располагают отдельным домом, а 29,4% - отдельной квартирой.

Жилища строятся из различных материалов, одно из пяти построено из бетона, 35,6% - из кирпича, а 37,8% - из соломенного кирпича. Большинство жилищ (82,6%) были построены до 1991 года.

Таблица 4. Распределение респондентов по характеристикам жилища

<u> </u>	ac pecinente con local and map and man situation and and and and and and and and and an	- 1 -
	Отдельная квартира	29,4%
	Комната в квартире	0,5%
Тип жилища	Отдельный дом	68,5%
	Часть дома	1,5%
	нз/но	0,2%
6	Бетон, монолитные блоки, панели	21,3%
Строительные	Кирпич, котелец, прессованные блоки	35,6%
материалы, из которых	Соломенный кирпич, глина	37,8%
построено жилище	нз/но	6,2%
V 6	До 1991 года	82,6%
Когда было построено	После 1991 года	12,8%
жилище	Н3/НО	4,6%
	1	12,2%
	2	38,7%
Количество комнат,	3	25,7%
занимаемых респондентом	4	13,7%
	5 и более	8,8%
	Н3/НО	0,8%

У 12,7% нет подключения к водопроводу, остальные подключены, а точка доступа расположена в жилище или во дворе.

Более трети жилищ (34,4%) подключены к централизованной системе канализации, значительная доля указала на наличие собственной самодельной системы (43,0%). Только у 60,4% жилищ имеется внутренний туалет. Только одно из пяти хозяйств подключено к централизованной системе канализации.

Таблица 5. Доступ к удобствам в жилище

Подключение к	Да, с точкой доступа внутри жилища	76,0%
	Да, с точкой доступа во дворе	46,8%
водопроводу	Не подключено	12,7%
Па	Централизованная система канализации	34,4%
Подключение к	Местная/собственная система канализации	43,0%
канализации	Не подключено	22,0%
	Внутри жилища	60,4%
Расположение туалета	Во дворе	63,9%
	У нас нет туалета	0,4%
Casse sanana	Централизованное отопление	20,3%
Способ отопления	Автономное отопление	74,4%
жилища	Без отопления	4,6%
Истоници отоплония	Природный газ	32,4%
Источник отопления	Уголь, дрова, мазут	76,7%
жилища	Электричество	1,2%

Была проведена оценка и наличия имущества в жилище. Большинство респондентов, 95,4%, заявили, что располагают телевизором, у 94,9% есть холодильник/морозильник, у более 90% есть мобильный телефон, а у 79,3% - стационарный телефон, стиральная машина имеется у 88,2% респондентов. Автомобилем располагают только 44,1% респондентов исследования, этот показатель также значительно выше, чем в 2020 году, когда он составлял 36,6%.

Таблица 6. Удобства в жилище

	2021	2020			
Водопровод	88,4%	96,2%			
Телевизор	95,4%	96,2%			
Природный газ	62,3%	59,8%			
Автомобиль	44,1%	36,6%			
Стационарный телефон	79,3%	77,7%			
Мобильный телефон (GSM)	91,9%	91,4%			
Стиральная машина-автомат	88,2%	85,9%			
Видеомагнитофон	14,9%	9,6%			
Кабельное телевидение	75,2%	72,6%			
Спутниковая ТВ-антенна	13,8%	13,2%			
Холодильник /морозильник	94,9%	96,6%			

### Выводы

#### Оснащение и использование Интернета

Владение компьютерами среди населения в целом неуклонно снижается из-за перехода на другие типы устройств (телефон, планшет, ноутбук). Расхождения показывают более низкий уровень владения компьютером среди пожилого, сельского населения с более низким уровнем дохода и образования. Это может быть связано с отсутствием необходимости в компьютере, которую заменяет другое устройство, обеспечивающее подключение к Интернету.

Проникновение Интернета растет. Как и в случае с показателем *наличия компьютеров в хозяйствах, доступ к интернету* варьируется в зависимости от возраста, места жительства, образования, дохода хозяйства.

Более половины респондентов пользовались компьютером в течение последних 12 месяцев (снижение на 4% по сравнению с 2020 годом и более чем на 11% по сравнению с 2019 годом), а интернетом пользовались четверо из пяти граждан. Все больше граждан выходят в Интернет через мобильные телефоны и другие устройства мобильного доступа.

Общение и досуг остаются основными целями использования Интернета. В то же время, информация о государственных услугах и доступ к ним как цели/причины использования интернета заметно увеличиваются по сравнению с предыдущими исследованиями.

#### е-Управление

Степень знания о реформе «Модернизация правительственных услуг», а также об е-Управлении, не показывает значений, отличающихся от предыдущих лет, а приоритетом остается информирование широкой общественности и обеспечение наглядности остаются приоритетными задачами. Цифровая грамотность и информирование общественности также остаются первостепенными в контексте очень низкого уровня понимания Реформы, о котором сообщается в данном опросе.

**Устранение коррупции и сокращение количества визитов, необходимых для получения** — вот **основные преимущества, ожидаемые гражданами** от реформы "Модернизация правительственных услуг".

То же самое можно сказать и о концепции е-Управления: уровень осведомленности и понимания гражданами этой концепции невысок.

Только половина респондентов ожидает выгод и результатов от е-Управления, что значительно меньше, чем в предыдущих исследованиях (на 11% меньше, чем в 2020 году).

Низкая информированность и понимание е-Управления являются факторами, которые напрямую влияют на уровень доверия к качеству и безопасности онлайн-услуг, поэтому значительная часть опрошенных граждан выражает недоверие к качеству и безопасности электронных услуг (25,3% и 44,4% с оценкой 1 или 2).

Получение электронных государственных услуг

И, несмотря на определенные доли недоверия (подозрительности), основная часть респондентов выражают свою готовность и открытость к использованию электронных услуг, их доля составляет

42,3%, что сопоставимо с показателем 2020 года, хотя и ниже, чем в 2019 году. Можем допустить, что это обусловлено условиями самоизоляции и социальной дистанции.

На просьбу выбрать из двух способов получения услуги - онлайн или офлайн, **более половины респондентов утверждают, что выбрали бы онлайн-способ получения государственной услуги**, сопоставимо с уровнем, зафиксированным в 2020 году, и тоже снижается по сравнению с 2019 годом.

В случае получения государственных услуг в режиме онлайн, более трети респондентов называют себя самостоятельными пользователями, еще треть – пользователями с частичной поддержкой, и 25,4% — пользователями, которые нуждаются в полной поддержке путем поручения. Это подчеркивает переход около 3% пользователей, нуждающихся в некоторой поддержке, в сегмент тех, кто полностью делегировал бы онлайн-сервис кому-то другому.

Уровень получения электронных государственных услуг составляет 49,6% по отношению к населению, которое получало за последние 12 месяцев государственные услуги вообще (как онлайн, так и офлайн), и 20,4% по отношению к пользователям Интернета. Степень получения электронных государственных услуг выше среди молодежи, среди жителей городской местности, с высшим образованием, с более высоким уровнем доходов.

По сравнению с предыдущими исследованиями, уровень получения электронных государственных услуг в 2021 году продемонстрировал взрывной рост, увеличившись более чем на 11 процентов по сравнению с 2020 годом, что является самым высоким годовым приростом, зафиксированным в любом исследовании с 2012 года, по сравнению только с годовым приростом, зафиксированным в 2015 году.

Значительная часть электронных государственных услуг еще получается преимущественно через веб-страницы профильных учреждений, в ущерб Порталу Государственных Услуг. С точки зрения устройства, примерно половина услуг была получена преимущественно через компьютер, другая половина — через мобильный телефон. Все тенденции говорят о том, что в будущем степень получения услуг по телефону будет неуклонно расти.

Удовлетворенность качеством электронных государственных услуг

В целом, 1 из 4 граждан за последние 12 месяцев до исследования получили определенные государственные услуги, независимо от способа получения (онлайн или офлайн). Отмечается высокий уровень удовлетворенности полученной услугой, если гражданин получил эту услугу онлайн, особенно в случае услуг, полученных через Портал государственных услуг (www.servicii.gov.md).

Примерно 8% граждан, получивших государственные услуги, пришлось высказать жалобы или пожелания по поводу способа предоставления услуги, степень реагирования и скорость ответа получили удовлетворительные оценки, при этом каждый второй респондент высказал свою удовлетворенность.

## Выписка из матрицы результатов проекта

Модернизация правительственных услуг

Показатели восприятия, усвоения и поддержки (измеряемые через Ежегодный национальный опрос)

Обновление. Декабрь 2021 г.

**Цель развития проекта:** Улучшение доступа, эффективности и качества выбранных правительственных административных **VCЛVГ.** Текущ. Текущ. Текущ. Конечная Базовое Цель Цель Цель Цель Показатели целей развития проекта Год 4 Год 1 Год 1 Год 2 Год 2 Год 3 Год 3 значение цель 32% 37% 27% 27.9% 32% 49,6% 43% Доля лиц, получавших электронные общая 24% 50% % женщин 49.5% 49.5% 61.4% 49.5% 53.6% 49.5% 53.0% 49.5% услуги за последние 12 месяцев, из 49.5% них: группы с % женщин низкими группы с низкими 6% 6% 18.4% 10% 14.0% 15% 37.4% 20% 25% доходами доходами (самые бедные (самые 40%) бедные 40%) Доля граждан, удовлетворенных 49.4% качеством ответа на свой feedback (baselin 50,9% 36,9%5 общая поставщиками правительственных e) административных услуг

<sup>-</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> В 2020 году в анкету в результате человеческой ошибки использовалась четырехуровневая шкала (очень доволен, скорее удовлетворен, скорее не удовлетворен, совсем неудовлетворен), а базовый показатель был сформирован как сумма положительных оценок (очень доволен и скорее доволен). При применении схожего подхода при 6-балльной шкале, применявшейся в исследовании 2021 года (оценки 4-6 представляют собой положительную половину 6-ступенчатой шкалы, также как оценки 3 и 4 по 4-ступенчатой шкале), тогда значение сопоставимого показателя на 2021 год составит 51,3%, будучи обеспеченным целевого увеличение на 1,5%.

# Приложение 1: Двумерные таблицы

## Содержание:

Таблица	1. Структура выборки	533
Таблица	2. У Вас есть компьютер в хозяйстве?	544
Таблица	3. Сколько компьютеров у Вас есть в хозяйстве?	555
Таблица	4. По каким причинам Вы не располагаете компьютером в хозяйстве?	56
	5. У Вас дома есть доступ к Интернету?	
Таблица	6. По каким причинам у Вас нет доступа к Интернету?	58
	7. Укажите основной тип доступа Вашего хозяйства к Интернету:	
Таблица	8. Независимо от места, Вы лично использовали за последние 12 месяцев?	60
Таблица	9. Из какого места Вы осуществляли доступ к Интернету за последние 12 месяцев?	61
	10. Из какого места Вы осуществляли доступ к Интернету за последние 12 месяцев?	
Таблица	11. Как часто Вы использовали Интернет за последние 12 месяцев, независимо от места?	63
	12. Вы использовали Интернет для	
	13. Вы использовали Интернет для	
	14. Вы использовали Интернет для	
	15. Вы использовали Интернет для	
	16. Вы использовали Интернет для	
	17. Вы использовали Интернет для	
	18. Скажите, пожалуйста, слышали ли Вы о реформе «Модернизация правительственных услу	
	19. Используя шкалу оценок от 1 (не понимаю) до 6 (очень хорошо понимаю), оцените, пожал	-
	вень понимания реформы «Модернизация правительственных услуг»?	
	20. Какие, по Вашему мнению, главные преимущества будут получены в результате осуществл	
	і «Модернизация правительственных услуг»?	72
	21. Используя шкалу оценок от 1 (полностью поддерживаю) до 6 (совсем не поддерживаю),	
оцените,	пожалуйста, насколько Вы поддерживаете реформу «Модернизация правительственных услу	
Таблица	22. Скажите, пожалуйста, слышали ли Вы о понятии е-Управление или Электронное управлени	
	23. Используя шкалу оценок от 1 (не понимаю) до 6 (очень хорошо понимаю), оцените, пожал	
	вень понимания понятия е-Управление / Электронное управление?	755
	24. Как Вы думаете, внедрение Электронного управления принесет преимущества/пользу	
	ам Республики Молдова?	
	25. Используя шкалу оценок от 1 (не знаю) до 6 (очень хорошо знаю), оцените, пожалуйста, Ва	
	знания преимуществ/пользы Электронного управления, то есть перехода от обычного управле	
	нию, основанному на внедрению информационных и коммуникационных технологий (наприм	-
	вление онлайн-доступа, используя компьютер или мобильный телефон, к данным, представля	ощим
· ·	ый интерес, предоставление онлайн государственных услуг, общение с государственными	
	ниями по Интернету и т.д.)	
	26. Используя шкалу оценок от 1 (не доверяю) до 6 (полностью доверяю), оцените, пожалуйст	
	о Вы доверяете качеству услуги (тому, что обратившись за электронной государственной услуг	
	мпьютер или мобильный телефон), Вы ее быстро и определенно получите)	
	27. Используя шкалу оценок от 1 (не доверяю) до 6 (полностью доверяю), оцените, пожалуйст	a,
	о Вы доверяете безопасности предоставления (например, что Ваши персональные данные не	
попадут	в распоряжение посторонних лиц или учреждений, что ни одно постороннее лицо не сможет у	знать,
наскольк	о часто Вы пользуетесь определенными услугами, и т.д.)	79

Таблица 28. Используя шкалу оценок от 1 (не желаю) до 6 (очень сильно желаю), оцените, пожалуйста, в
какой степени Вы желаете получать государственные услуги в режиме онлайн через компьютер?
Таблица 29. Используя шкалу оценок от 1 (не желаю) до 6 (очень сильно желаю), оцените, пожалуйста, в какой степени Вы желаете получать государственные услуги в режиме онлайн через мобильный телефон?
Таблица 30. Если бы государственная услуга предоставлялась как у окошка, так и онлайн (электронным способом, через Интернет), Вы предпочли бы получить ее
Таблица 31. Если бы Вам потребовалось получить электронную государственную услугу, какие из следующих
утверждений подошли бы Вам?
агентств?
Таблица 33. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных
агентств?
Таблица 34. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных
агентств?
Таблица 35. В течение последних 12 месяцев Вы лично заходили на сайт Правительства (www.gov.md)? 87
Таблица 36. Сколько раз Вы заходили на сайт Правительства (www.gov.md) в течение последних 12
месяцев?
Таблица 37. В течение последних 12 месяцев Вы лично заходили хотя бы на одну веб-страницу какого-либо
правительственного учреждения?
Таблица 38. Вы лично в течение последних 12 месяцев пользовались хотя бы одной электронной
правительственной услугой, предоставляемой правительственными учреждениями?90
Таблица 39. Какими из следующих электронных государственных услуг, предоставляемых
правительственными учреждениями, Вы пользовались в течение последних 12 месяцев?91
Таблица 40. Какими из следующих электронных государственных услуг, предоставляемых
правительственными учреждениями, Вы пользовались в течение последних 12 месяцев?92
Таблица 41. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Фискальные
электронные услуги (подоходный налог, проверка информации и т.д. )
Таблица 42. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Кадастровые
электронные услуги
Таблица 43. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Обращение за
справкой о судимости
Таблица 44. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Оформление
нотариальных документов онлайн96
Таблица 45. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Апостиль
Таблица 46. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Заявка на
поступление в высшие учебные заведения
Таблица 47. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-НКСС (обращение за
выплатой пособий семьям с детьми)
Таблица 48. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Заказ онлайн и
приобретение средств идентификации домашних животных100
Таблица 49. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Оформление
водительских прав
Таблица 50. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Выдача охранных
документов на объекты интеллектуальной собственности
Таблица 51. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Запись онлайн на
донорскую сдачу крови
Таблица 52. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Обращение онлайн за
дубликатами актов гражданского состояния

Таблица 53. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Рыбалка	105
Таблица 54. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Обращение онл	айн за
услугами документирования (АГУ)	106
Таблица  55. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Детский сад	запись
ребенка в детский сад)	107
Таблица 56. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Школа (Приек	ΛВΙ
класс)	108
Таблица 57. Скажите, пожалуйста, откуда Вы получаете информацию/узнаете о государственных слуга	ıX,
предоставляемых электронным способом?	109
Tabelul 58. Скажите, пожалуйста, где вы получаете информацию о государственных услугах, оказываем	лых в
электронном виде?	110
Таблица 59. Вы обращались за последние 12 месяцев хотя бы за одной услугой в государственные	
органы/учреждения?	
Таблица 60. Какими способами Вы чаще всего получали желаемые услуги?	112
Таблица 61. Оцените по шкале от 1 ( не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы	
удовлетворены качеством государственных услуг, полученных Вами в офисе государственного учрежд	ения?
	113
Таблица 62. Оцените по шкале от 1 ( не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы	
удовлетворены качеством государственных услуг, полученных Вами через Интернет, на	
специализированных веб-страницах государственных учреждений?	114
Таблица 63. Оцените по шкале от 1 ( не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы	
удовлетворены качеством государственных услуг, полученных Вами через Интернет, через интегриров	анную
веб-страницу (Портал государственных услуг) (www.servicii.gov.md)	. 11515
Таблица 64. Если подумать о последнем государственное учреждение, услуги которого вы получали,	
Скажите пожалуиста, знаете ли вы, что граждане могут направлять в государственное учреждение жал	обы /
петиции / предложения относительно услуг, предоставляемых этим государственным учреждением?	116
Таблица 65. Скажите, пожалуйста, были ли ситуации, когда Вам пришлось написать жалобу /	
петицию/предложение из-за того, что услуга, которая была Вам предоставлена государственным	
учреждением, не была выполнена качественно?	117
Таблица 66. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены реакцией или способом реагировани:	я на
Вашу жалобу/петицию со стороны учреждения, предоставившего Вам услугу?	118
Таблица 67. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены быстротой реагирования при решени	
поданной Вами жалобы/ петиции?	
Таблица 68. В здании какого типа расположено Ваше жилище?	120
Таблица 69. Из каких строительных материалов построены стены Вашего жилища?	121
Таблица 70. Когда было построено Ваше жилище?	122
Таблица 71. Ваше жилище подключено к водопроводу?	
Таблица 72. Ваше хозяйство подключено к системе канализации?	124
Таблица 73. Скажите, пожалуйста, где расположен туалет в Вашем хозяйстве?	
Таблица 74. Скажите, пожалуйста, какой тип отопления в Вашем хозяйстве?	
Таблица 75. Скажите, пожалуйста, какой тип автономного отопления в Вашем хозяйстве?	127

Таблица 1. Структура выборки

		Количество	%
Всего		3036	100,0%
	Мужской	1252	46,7%
Пол респондента:	Женский	1784	53,3%
	18-29 лет	551	17,5%
D	30-44 года	769	28,7%
Возраст респондента:	45-59 лет	697	24,0%
	60-74 года	1019	29,8%
Местность	Городская	1416	47,2%
проживания:	Сельская	1620	52,8%
	Неполное среднее	630	20,6%
	Общее среднее	607	19,4%
Уровень образования:	Среднее профессиональное	1124	37,2%
	Высшее	671	22,8%
Наличие	Да	1780	59,7%
компьютера:	Нет	1256	40,3%
Подключение к	Да	2520	84,1%
Интернету:	Нет	516	15,9%
	Менее 3000 леев	915	34,9%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	647	25,2%
	Более 6000 леев	956	39,9%

Таблица 2. У Вас есть компьютер в хозяйстве?

таолица 2. У вас есть компь		Количество	Да	Нет
Всего		3036	59,7%	40,3%
_	Мужской	1252	62,2%	37,8%
Пол респондента:	Женский	1784	57,4%	42,6%
	18-29 лет	551	72,4%	27,6%
Danies 112-112-112-112-112-112-112-112-112-112	30-44 года	769	66,9%	33,1%
Возраст респондента:	45-59 лет	697	61,5%	38,5%
	60-74 года	1019	43,8%	56,2%
Macruscu - manuscuscuscuscuscuscuscuscuscuscuscuscuscu	Городская	1416	68,5%	31,5%
Местность проживания:	Сельская	1620	51,7%	48,3%
	Неполное среднее	630	40,5%	59,5%
Уровень образования:	Общее среднее	607	53,1%	46,9%
уровень ооразования.	Среднее профессиональное	1124	59,5%	40,5%
	Высшее	671	82,7%	17,3%
Налишие исмяти ютеле	Да	1780	100,0%	0,0%
Наличие компьютера:	Нет	1256	0,0%	100,0%
Подключение к	Да	2520	70,2%	29,8%
Интернету:	Нет	516	4,1%	95,9%
	Менее 3000 леев	915	40,5%	59,5%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	647	57,8%	42,2%
	Более 6000 леев	956	76,7%	23,3%

Таблица 3. Сколько компьютеров у Вас есть в хозяйстве?

		Количество	Среднее	Медиана	Максимум	Минимум	Ст. отклонение
Всего		1780	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
По- <b>постоинация</b> .	Мужской	768	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
Пол респондента:	Женский	1012	1,1	1,0	5,0	1,0	0,4
	18-29 лет	397	1,2	1,0	5,0	1,0	0,6
Возраст	30-44 года	515	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
респондента:	45-59 лет	425	1,2	1,0	4,0	1,0	0,4
	60-74 года	443	1,1	1,0	5,0	1,0	0,3
Местность	Городская	954	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
проживания:	Сельская	826	1,1	1,0	5,0	1,0	0,4
	Неполное среднее	247	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
Уровень	Общее среднее	319	1,1	1,0	3,0	1,0	0,4
образования:	Среднее профессиональное	661	1,1	1,0	5,0	1,0	0,5
	Высшее	550	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
Наличие	Да	1780	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
компьютера:	Нет	0					
Подключение к	Да	1758	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
Интернету:	Нет	22	1,0	1,0	2,0	1,0	0,2
	Менее 3000 леев	362	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
Уровень доходов:	3000-6000 леев	369	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	Более 6000 леев	731	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5

Таблица 4. По каким причинам Вы не располагаете компьютером в хозяйстве?

	·	Кол иче ств о	Мне нечего делать за компьют ером	У меня нет необходимых знаний для работы на компьютере	У меня нет финансовых средств на его	У нас нет подключе ния к электроэне ргии	интерн	Другая	Он нам не нужен, мы используем другое устройство	Вышел из строя	нз/но
Всего		1256	46,8%	15,8%	47,7%	0,8%	4,5%	1,3%	1,9%	3,6%	1,8%
Пол	Мужской	484	50,5%	12,9%	42,0%	1,2%	5,7%	1,6%	2,4%	2,8%	1,3%
респондента:	Женский	772	44,0%	18,1%	52,1%	0,5%	3,5%	1,2%	1,5%	4,2%	2,2%
	18-29 лет	154	53,4%	3,6%	33,6%	0,6%	3,3%	0,0%	5,0%	3,9%	1,7%
Возраст	30-44 года	254	49,7%	3,9%	42,8%	0,8%	3,6%	0,5%	1,2%	6,6%	1,7%
респондента:	45-59 лет	272	42,3%	16,5%	55,0%	0,8%	2,9%	1,9%	2,8%	3,1%	0,4%
	60-74 года	576	45,8%	25,8%	50,6%	0,9%	6,2%	1,9%	0,8%	2,0%	2,7%
Местность	Городская	462	56,3%	11,4%	34,3%	0,8%	5,0%	0,5%	3,7%	2,6%	2,1%
проживания:	Сельская	794	41,3%	18,4%	55,5%	0,8%	4,1%	1,9%	0,8%	4,1%	1,6%
	Неполное среднее	383	37,9%	18,5%	56,9%	0,2%	4,4%	1,2%	1,5%	2,7%	1,9%
	Общее среднее	288	51,6%	18,6%	45,8%	1,1%	6,8%	1,4%	1,8%	2,9%	0,7%
Уровень образования:	Среднее профессиональное Высшее	463 121	48,8% 55,7%	13,8% 9,3%	45,2% 33,4%	0,9% 1,5%	3,5% 2,9%	1,8% 0,0%	1,6% 4,4%	4,7% 3,8%	2,2% 2,4%
Наличие	Да	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
компьютера:	Нет	1256	46,8%	15,8%	47,7%	0,8%	4,5%	1,3%	1,9%	3,6%	1,8%
Подключение к	Да	762	51,3%	11,0%	40,5%	0,5%	1,1%	1,0%	2,6%	5,3%	2,0%
Интернету:	Нет	494	39,4%	23,8%	59,5%	1,2%	10,0%	1,8%	0,8%	0,7%	1,4%
	Менее 3000 леев	553	38,7%	22,7%	58,6%	0,7%	4,9%	1,3%	1,0%	1,7%	1,0%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	278	43,0%	14,7%	53,7%	1,2%	6,4%	2,3%	2,1%	3,6%	1,0%
долодов.	Более 6000 леев	225	66,3%	7,6%	25,7%	0,4%	1,5%	0,0%	3,8%	5,3%	1,4%

Таблица 5. У Вас дома есть доступ к Интернету?

Таолица 3. У Вас дома ес		Количество	Да	Нет
Bcero		3036	84,1%	15,9%
	Мужской	1252	85,1%	14,9%
Пол респондента:	Женский	1784	83,2%	16,8%
	18-29 лет	551	96,7%	3,3%
Posport pospourours	30-44 года	769	94,2%	5,8%
Возраст респондента:	45-59 лет	697	86,4%	13,6%
	60-74 года	1019	65,2%	34,8%
Местность	Городская	1416	89,5%	10,5%
проживания:	Сельская	1620	79,3%	20,7%
	Неполное среднее	630	73,2%	26,8%
Уровень	Общее среднее	607	78,4%	21,6%
образования:	Среднее профессиональное	1124	86,7%	13,3%
	Высшее	671	94,5%	5,5%
Наличие	Да	1780	98,9%	1,1%
компьютера:	Нет	1256	62,2%	37,8%
Подключение к	Да	2520	100,0%	0,0%
Интернету:	Нет	516	0,0%	100,0%
	Менее 3000 леев	915	66,5%	33,5%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	647	83,7%	16,3%
	Более 6000 леев	956	97,2%	2,8%

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

	то каким причинам у вас нет до	Колич	У меня нет компьют ера	У меня нет мобильного	Нет возможности подключиться к Интернету	Интернет для нас слишком дорогой	Скорость доступного Интернета слишком низкая	Другая	Нам не нужен Интернет	нз/но
Всего		516	48,1%	20,3%	22,5%	34,3%	1,7%	4,5%	5,7%	2,5%
Пол	Мужской	202	44,5%	20,8%	22,4%	27,6%	0,9%	5,3%	9,9%	3,2%
респондента:	Женский	314	50,9%	19,9%	22,6%	39,5%	2,4%	3,9%	2,5%	1,8%
	18-29 лет	18	19,0%	5,5%	15,8%	36,4%	4,8%	14,2%	4,8%	4,3%
Возраст	30-44 года	44	46,1%	13,5%	15,8%	30,8%	1,9%	9,4%	5,0%	1,9%
респондента:	45-59 лет	97	37,7%	15,6%	29,7%	32,8%	2,1%	6,5%	5,9%	1,0%
	60-74 года	357	53,3%	23,7%	21,6%	35,3%	1,4%	2,6%	5,8%	2,9%
Местность	Городская	163	54,1%	17,0%	20,2%	32,2%	2,3%	3,6%	6,0%	1,2%
проживания:	Сельская	353	45,4%	21,7%	23,5%	35,3%	1,4%	5,0%	5,6%	3,0%
	Неполное среднее	179	46,7%	19,1%	30,2%	39,6%	0,5%	2,0%	3,4%	3,3%
Уровень	Общее среднее	139	47,1%	22,5%	22,6%	36,8%	4,4%	2,9%	6,0%	2,0%
образования:	Среднее профессиональное	157	48,9%	21,7%	14,4%	27,9%	0,6%	8,0%	7,5%	1,9%
	Высшее	41	54,1%	12,1%	19,4%	28,1%	2,5%	7,2%	7,5%	2,5%
Наличие	Да	22	0,0%	5,0%	4,4%	31,0%	4,4%	28,5%	12,7%	13,9%
компьютера:	Нет	494	50,1%	20,9%	23,2%	34,5%	1,6%	3,5%	5,4%	2,0%
Подключение к	Да	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Интернету:	Нет	516	48,1%	20,3%	22,5%	34,3%	1,7%	4,5%	5,7%	2,5%
V	Менее 3000 леев	319	49,1%	20,3%	25,8%	35,3%	0,8%	4,2%	3,9%	1,9%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	110	46,7%	26,7%	19,1%	38,9%	2,8%	3,4%	9,0%	1,8%
долодов.	Более 6000 леев	28	32,8%	13,2%	5,9%	19,6%	10,3%	14,4%	16,5%	6,3%

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

		Количе ство	3G (подключение через переносной stick)	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	Мобильн ый телефон	нз/но
Всего		2520	3,1%	27,4%	23,8%	32,1%	9,9%	3,7%
Пол	Мужской	1050	3,0%	32,3%	22,3%	27,3%	11,4%	3,7%
респондента:	Женский	1470	3,2%	23,0%	25,1%	36,4%	8,5%	3,7%
	18-29 лет	533	5,3%	26,3%	15,3%	43,4%	8,9%	0,8%
Возраст	30-44 года	725	2,4%	33,5%	21,8%	31,7%	9,6%	1,1%
респондента:	45-59 лет	600	2,4%	27,9%	28,1%	28,4%	9,1%	4,0%
	60-74 года	662	2,9%	19,3%	29,5%	26,8%	11,9%	9,6%
Местность	Городская	1253	2,8%	27,3%	15,6%	42,3%	9,1%	3,0%
проживания:	Сельская	1267	3,4%	27,6%	32,0%	21,9%	10,6%	4,4%
	Неполное среднее	451	1,7%	22,5%	35,1%	22,8%	13,1%	4,8%
	Общее среднее	468	6,4%	24,1%	22,9%	31,7%	10,8%	4,1%
Уровень образования:	Среднее профессиональное	967	2,3%	27,6%	24,8%	31,7%	9,8%	3,8%
	Высшее	630	2,9%	32,7%	15,1%	39,6%	7,1%	2,6%
Наличие	Да	1758	3,1%	30,6%	24,5%	34,5%	3,7%	3,5%
компьютера:	Нет	762	3,0%	19,9%	22,2%	26,5%	24,3%	4,1%
Подключение	Да	2520	3,1%	27,4%	23,8%	32,1%	9,9%	3,7%
к Интернету:	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень	Менее 3000 леев	596	2,7%	15,7%	30,7%	30,6%	14,6%	5,7%
уровень доходов:	3000-6000 леев	537	3,2%	25,3%	32,1%	25,0%	12,0%	2,5%
11-11-11-21	Более 6000 леев	928	3,4%	34,2%	15,5%	36,7%	7,3%	3,0%

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

			Комп	ьютер	Инте	рнет
		Количество	Да	Нет	Да	Нет
Bcero		3036	51,2%	48,8%	79,6%	20,4%
Под постоилонто	Мужской	1252	52,0%	48,0%	79,1%	20,9%
Пол респондента:	Женский	1784	50,5%	49,5%	80,1%	19,9%
	18-29 лет	551	73,5%	26,5%	99,1%	0,9%
Pospect pospougouta:	30-44 года	769	62,0%	38,0%	93,9%	6,1%
Возраст респондента:	45-59 лет	697	48,2%	51,8%	82,2%	17,8%
	60-74 года	1019	29,9%	70,1%	52,4%	47,6%
Mostuccti Theywarding	Городская	1416	64,5%	35,5%	87,5%	12,5%
<b>1</b> естность проживания:	Сельская	1620	39,2%	60,8%	72,6%	27,4%
	Неполное среднее	630	26,8%	73,2%	64,5%	35,5%
Уровень образования:	Общее среднее	607	44,5%	55,5%	73,2%	26,8%
уровень образования.	Среднее профессиональное	1124	50,3%	49,7%	82,3%	17,7%
	Высшее	671	80,2%	19,8%	94,4%	5,6%
На пишио компьютора:	Да	1780	76,7%	23,3%	92,8%	7,2%
Наличие компьютера:	Нет	1256	13,4%	86,6%	60,2%	39,8%
Полилиония и Интернети	Да	2520	59,7%	40,3%	92,4%	7,6%
Подключение к Интернету:	Нет	516	5,9%	94,1%	12,3%	87,7%
	Менее 3000 леев	915	29,9%	70,1%	59,4%	40,6%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	647	46,5%	53,5%	78,2%	21,8%
	Более 6000 леев	956	71,8%	28,2%	95,1%	4,9%

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

	чакого места вы осуще	Колич	Дома			У друзей, знакомых			В школе, колледже, университете (бесплатно)		
		ество	Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но
Bcero		2375	96,8%	3,1%	0,1%	42,0%	57,9%	0,1%	14,2%	84,5%	1,3%
D	Мужской	964	96,3%	3,7%	0,0%	44,1%	55,8%	0,1%	13,9%	84,8%	1,3%
Пол респондента:	Женский	1411	97,3%	2,6%	0,1%	40,1%	59,7%	0,1%	14,4%	84,2%	1,4%
	18-29 лет	546	98,5%	1,5%	0,0%	66,0%	34,0%	0,0%	34,0%	65,3%	0,6%
Возраст	30-44 года	723	97,3%	2,7%	0,0%	47,0%	53,0%	0,0%	11,6%	86,7%	1,7%
респондента:	45-59 лет	571	95,3%	4,7%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%	8,1%	90,7%	1,2%
	60-74 года	535	95,9%	3,7%	0,3%	21,8%	77,7%	0,6%	4,3%	94,0%	1,7%
Местность	Городская	1221	97,4%	2,5%	0,1%	49,7%	50,2%	0,1%	16,7%	82,2%	1,1%
проживания:	Сельская	1154	96,2%	3,8%	0,0%	33,7%	66,2%	0,1%	11,5%	86,9%	1,6%
	Неполное среднее	393	96,3%	3,7%	0,0%	39,4%	60,6%	0,0%	14,2%	84,7%	1,1%
Vnonou	Общее среднее	436	95,5%	4,3%	0,2%	35,1%	64,7%	0,2%	12,6%	86,2%	1,2%
Уровень образования:	Среднее										
ооразования.	профессиональное	914	96,7%	3,3%	0,0%	39,5%	60,3%	0,1%	11,5%	87,0%	1,5%
	Высшее	629	98,1%	1,8%	0,1%	51,5%	48,3%	0,1%	19,2%	79,4%	1,4%
Наличие	Да	1642	99,1%	0,8%	0,1%	44,7%	55,1%	0,2%	16,8%	82,0%	1,2%
компьютера:	Нет	733	91,5%	8,5%	0,0%	35,7%	64,3%	0,0%	8,2%	90,1%	1,7%
Подключение к	Да	2316	97,6%	2,3%	0,1%	42,1%	57,8%	0,1%	14,4%	84,2%	1,3%
Интернету:	Нет	59	65,0%	35,0%	0,0%	37,6%	62,4%	0,0%	4,9%	93,8%	1,4%
	Менее 3000 леев	529	95,9%	4,1%	0,0%	20,6%	79,2%	0,2%	5,2%	93,5%	1,3%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	96,5%	3,5%	0,0%	37,7%	62,3%	0,0%	10,7%	86,8%	2,5%
	Более 6000 леев	906	98,2%	1,8%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%	18,7%	80,6%	0,7%

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

	какого места вы осущ	Колич ество				В любом месте через мобильный телефон			В любом месте через другие мобильные устройства доступа к Интернету (ноутбук с Wi-Fi, модем 3G и др.)			
			Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	
Всего		2375	37,6%	62,2%	0,2%	74,9%	25,0%	0,1%	38,7%	60,5%	0,8%	
Под постои поитак	Мужской	964	43,4%	56,4%	0,2%	78,7%	21,1%	0,1%	41,5%	57,6%	0,9%	
Пол респондента:	Женский	1411	32,5%	67,3%	0,3%	71,5%	28,3%	0,1%	36,3%	63,0%	0,7%	
	18-29 лет	546	44,9%	54,9%	0,2%	91,0%	9,0%	0,0%	58,1%	41,0%	0,9%	
Возраст	30-44 года	723	49,8%	50,2%	0,0%	85,0%	14,8%	0,2%	42,8%	56,6%	0,6%	
респондента:	45-59 лет	571	33,4%	66,6%	0,0%	65,9%	34,1%	0,0%	29,7%	69,7%	0,5%	
	60-74 года	535	13,5%	85,5%	0,9%	50,9%	48,8%	0,3%	21,6%	77,3%	1,1%	
Местность	Городская	1221	48,0%	51,7%	0,3%	83,8%	16,0%	0,2%	48,0%	51,2%	0,8%	
проживания:	Сельская	1154	26,3%	73,6%	0,2%	65,3%	34,7%	0,0%	28,7%	70,6%	0,7%	
	Неполное среднее	393	24,8%	75,2%	0,0%	72,4%	27,6%	0,0%	37,0%	62,7%	0,2%	
Vnonous	Общее среднее	436	24,7%	75,1%	0,2%	68,6%	31,2%	0,2%	33,9%	65,9%	0,2%	
Уровень образования:	Среднее											
ооразования.	профессиональное	914	33,0%	66,6%	0,4%	72,4%	27,6%	0,0%	33,1%	66,0%	0,9%	
	Высшее	629	60,3%	39,6%	0,1%	84,0%	15,7%	0,3%	51,0%	47,8%	1,2%	
Наличие	Да	1642	42,4%	57,3%	0,3%	74,5%	25,4%	0,2%	42,6%	56,7%	0,7%	
компьютера:	Нет	733	26,4%	73,5%	0,1%	75,8%	24,2%	0,0%	29,9%	69,2%	0,9%	
Подключение к	Да	2316	37,8%	62,0%	0,2%	74,8%	25,1%	0,1%	39,0%	60,2%	0,8%	
Интернету:	Нет	59	28,0%	72,0%	0,0%	77,0%	23,0%	0,0%	25,7%	74,3%	0,0%	
	Менее 3000 леев	529	11,3%	88,5%	0,2%	50,7%	49,3%	0,0%	24,8%	74,7%	0,6%	
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	35,3%	64,5%	0,2%	73,6%	26,4%	0,0%	39,4%	59,9%	0,7%	
	Более 6000 леев	906	55,1%	44,9%	0,0%	87,7%	12,2%	0,1%	49,5%	49,6%	0,9%	

Таблица 11. Как 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		2375	89,1%	9,1%	1,8%
Ga	Мужской	964	87,4%	10,9%	1,7%
Пол респондента:	Женский	1411	90,6%	7,5%	1,9%
	18-29 лет	546	97,5%	2,2%	0,3%
Doopoor poorous ourou	30-44 года	723	94,5%	4,6%	0,9%
Возраст респондента:	45-59 лет	571	86,5%	10,5%	2,9%
	60-74 года	535	73,8%	22,6%	3,5%
Maa	Городская	1221	93,2%	5,4%	1,4%
Местность проживания:	Сельская	1154	84,7%	13,1%	2,2%
	Неполное среднее	393	85,6%	11,1%	3,3%
Vnonous of nononnuss	Общее среднее	436	85,2%	13,5%	1,2%
Уровень образования:	Среднее профессиональное	914	88,4%	9,6%	2,0%
	Высшее	629	94,9%	4,2%	1,0%
	Да	1642	91,4%	7,4%	1,2%
Наличие компьютера:	Нет	733	83,8%	12,9%	3,2%
Подключение к	Да	2316	89,8%	8,7%	1,4%
Интернету:	Нет	59	60,2%	22,9%	16,8%
	Менее 3000 леев	529	80,9%	16,0%	3,1%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	85,8%	12,5%	1,7%
	Более 6000 леев	906	94,4%	4,8%	0,8%

Таблица 12. Вы использовали Интернет для ...

		Колич ество	органах, государственных учреждениях и о предоставляемых ими услугах			государственными услугами,			Передачи информации правительственным учреждениям, например, направление жалобы, обращения онлайн, участие в публичных консультациях по нормативным актам			
			Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	
Всего		2375	35,6%	63,8%	0,5%	23,3%	76,2%	0,5%	11,6%	88,0%	0,4%	
Пол респондента:	Мужской	964	33,2%	66,0%	0,8%	22,3%	77,2%	0,5%	11,3%	88,2%	0,5%	
пол респондента.	Женский	1411	37,8%	61,9%	0,3%	24,1%	75,4%	0,5%	11,9%	87,9%	0,3%	
	18-29 лет	546	45,9%	53,4%	0,8%	35,9%	63,8%	0,3%	15,6%	83,9%	0,5%	
Возраст	30-44 года	723	38,8%	60,5%	0,7%	30,1%	69,1%	0,8%	15,8%	83,7%	0,5%	
<u> </u>	45-59 лет	571	32,2%	67,6%	0,1%	15,6%	84,2%	0,1%	8,7%	91,2%	0,1%	
	60-74 года	535	23,1%	76,4%	0,5%	7,2%	92,2%	0,5%	3,6%	96,1%	0,4%	
Местность	Городская	1221	42,6%	56,6%	0,9%	32,7%	66,5%	0,8%	17,2%	82,3%	0,5%	
проживания:	Сельская	1154	28,2%	71,6%	0,2%	13,1%	86,8%	0,1%	5,5%	94,2%	0,3%	
	Неполное среднее	393	21,6%	77,4%	1,1%	12,1%	87,2%	0,7%	5,9%	93,4%	0,7%	
Уровень	Общее среднее	436	23,8%	75,3%	0,9%	17,8%	81,4%	0,9%	6,4%	92,5%	1,1%	
образования:	Среднее											
ооризовинил.	профессиональное	914	30,2%	69,5%	0,3%	15,3%	84,3%	0,3%	6,1%	93,8%	0,1%	
	Высшее	629	60,1%	39,7%	0,3%	45,2%	54,5%	0,3%	26,4%	73,5%	0,1%	
Наличие	Да	1642	41,3%	58,1%	0,6%	28,0%	71,5%	0,5%	14,4%	85,1%	0,5%	
компьютера:	Нет	733	22,7%	76,9%	0,3%	12,5%	87,1%	0,4%	5,2%	94,7%	0,1%	
Подключение к	Да	2316	36,1%	63,4%	0,5%	23,7%	75,8%	0,5%	11,8%	87,9%	0,4%	
Интернету:	Нет	59	18,8%	81,2%	0,0%	7,4%	92,6%	0,0%	4,6%	93,9%	1,4%	
	Менее 3000 леев	529	14,8%	83,9%	1,3%	6,4%	92,3%	1,3%	2,4%	96,3%	1,3%	
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	31,0%	68,6%	0,4%	15,7%	84,0%	0,3%	6,8%	92,9%	0,3%	
	Более 6000 леев	906	49,6%	50,2%	0,2%	36,4%	63,6%	0,0%	20,1%	79,8%	0,1%	

Таблица 13. Вы использовали Интернет для ...

		Колич ество	хозяйствующими субъектами			здра меди пре госу	ния инфорл воохранен цинских усл доставляем дарственны кими учрех	ии и лугах, мых ыми	Получения информации о здравоохранении и медицинских услугах, предоставляемых частными медицинскими учреждениями			
			Да	Нет	Н3/НО	Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	
Bcero		2375	32,3%	67,3%	0,4%	42,5%	57,2%	0,3%	37,8%	61,9%	0,3%	
Под роспондонта:	Мужской	964	35,8%	63,7%	0,5%	38,3%	61,2%	0,5%	33,9%	65,6%	0,6%	
Пол респондента:	Женский	1411	29,3%	70,4%	0,2%	46,2%	53,7%	0,1%	41,2%	58,7%	0,1%	
	18-29 лет	546	43,8%	55,6%	0,6%	56,9%	42,8%	0,3%	49,6%	49,9%	0,5%	
Возраст	30-44 года	723	41,2%	58,3%	0,5%	48,7%	50,7%	0,6%	45,5%	53,8%	0,6%	
респондента:	45-59 лет	571	23,8%	76,1%	0,1%	32,2%	67,7%	0,1%	28,7%	71,1%	0,1%	
	60-74 года	535	15,3%	84,6%	0,2%	29,0%	71,0%	0,0%	22,8%	77,2%	0,0%	
Местность	Городская	1221	42,3%	57,1%	0,6%	51,7%	47,8%	0,5%	48,0%	51,5%	0,6%	
проживания:	Сельская	1154	21,6%	78,3%	0,1%	32,7%	67,2%	0,1%	26,8%	73,1%	0,1%	
	Неполное среднее	393	21,0%	78,3%	0,7%	27,0%	72,3%	0,7%	21,1%	78,2%	0,7%	
Уровень	Общее среднее	436	22,3%	77,0%	0,7%	36,8%	62,8%	0,3%	30,8%	68,8%	0,3%	
образования:	Среднее											
ооразования.	профессиональное	914	27,0%	72,9%	0,1%	37,7%	62,3%	0,0%	33,9%	66,0%	0,1%	
	Высшее	629	53,5%	46,1%	0,4%	62,9%	36,6%	0,5%	58,3%	41,2%	0,5%	
Наличие	Да	1642	37,8%	61,8%	0,4%	47,6%	52,0%	0,4%	42,8%	56,8%	0,4%	
компьютера:	Нет	733	20,0%	79,7%	0,3%	31,0%	68,8%	0,2%	26,4%	73,4%	0,2%	
Подключение к	Да	2316	32,7%	66,9%	0,4%	43,0%	56,7%	0,3%	38,3%	61,4%	0,4%	
Интернету:	Нет	59	16,7%	83,3%	0,0%	24,0%	76,0%	0,0%	18,0%	82,0%	0,0%	
	Менее 3000 леев	529	12,0%	86,9%	1,1%	21,3%	77,9%	0,8%	14,6%	84,6%	0,8%	
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	27,7%	72,2%	0,2%	38,2%	61,8%	0,0%	33,5%	66,5%	0,0%	
	Более 6000 леев	906	48,6%	51,4%	0,0%	56,8%	43,1%	0,1%	51,4%	48,5%	0,1%	

Таблица 14. Вы использовали Интернет для ...

	vicionesobanii viii cen	Колич ество	программах театров, кинотеатров, музеев, концертных залов и т.д. )			сообщен	чи или пол чий по элек очте (e-mai	тронной	Телефонных переговоров через Интернет / VoIP			
			Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	
Всего		2375	26,4%	73,2%	0,4%	57,0%	42,6%	0,4%	68,6%	30,7%	0,7%	
Пол поспонлента:	Мужской	964	25,1%	74,3%	0,6%	60,8%	38,5%	0,7%	67,8%	31,6%	0,6%	
Пол респондента:	Женский	1411	27,5%	72,3%	0,2%	53,8%	46,1%	0,1%	69,3%	29,9%	0,8%	
	18-29 лет	546	43,3%	56,1%	0,6%	81,8%	17,8%	0,5%	76,8%	22,7%	0,4%	
Возраст	30-44 года	723	31,0%	68,4%	0,5%	67,2%	32,3%	0,5%	72,6%	26,5%	0,9%	
респондента:	45-59 лет	571	17,0%	83,0%	0,0%	44,3%	55,5%	0,2%	62,1%	37,4%	0,6%	
	60-74 года	535	11,6%	88,1%	0,4%	28,2%	71,5%	0,4%	60,9%	38,2%	0,9%	
Местность	Городская	1221	37,7%	61,7%	0,6%	69,7%	29,8%	0,6%	78,5%	20,5%	1,0%	
проживания:	Сельская	1154	14,3%	85,6%	0,1%	43,4%	56,4%	0,2%	58,0%	41,6%	0,4%	
	Неполное среднее	393	13,3%	86,0%	0,7%	39,0%	60,3%	0,7%	65,0%	34,1%	0,9%	
Vnopous	Общее среднее	436	19,9%	79,4%	0,7%	48,7%	50,8%	0,5%	67,4%	32,0%	0,7%	
Уровень образования:	Среднее											
ооразования.	профессиональное	914	20,0%	80,0%	0,0%	51,7%	48,2%	0,1%	65,0%	34,4%	0,6%	
	Высшее	629	47,8%	51,7%	0,5%	81,5%	18,0%	0,5%	76,7%	22,5%	0,8%	
Наличие	Да	1642	32,3%	67,3%	0,3%	64,6%	35,0%	0,4%	71,2%	27,9%	0,9%	
компьютера:	Нет	733	12,9%	86,7%	0,4%	39,7%	60,0%	0,3%	62,7%	37,0%	0,3%	
Подключение к	Да	2316	26,7%	72,9%	0,4%	57,6%	42,0%	0,4%	68,7%	30,5%	0,7%	
Интернету:	Нет	59	14,4%	85,6%	0,0%	32,9%	67,1%	0,0%	64,8%	35,2%	0,0%	
	Менее 3000 леев	529	7,8%	91,1%	1,1%	27,1%	71,9%	1,0%	59,1%	39,7%	1,3%	
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	15,8%	84,0%	0,2%	48,4%	51,5%	0,2%	69,9%	29,5%	0,7%	
	Более 6000 леев	906	42,0%	58,0%	0,1%	77,0%	22,8%	0,2%	72,9%	26,4%	0,6%	

Таблица 15. Вы использовали Интернет для ...

		Колич ество		оворов чер pe, Messen		сет	ования соц гей (Facebo лассники, Т	ok,	распростр	ещения (по анения) ин чные веб-о	формации
			Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но
Bcero		2375	89,4%	10,5%	0,1%	87,7%	12,3%	0,0%	43,0%	56,4%	0,6%
Попроспошношта	Мужской	964	87,2%	12,7%	0,1%	86,8%	13,2%	0,0%	40,4%	59,1%	0,5%
Пол респондента:	Женский	1411	91,4%	8,6%	0,0%	88,5%	11,5%	0,0%	45,2%	54,1%	0,7%
	18-29 лет	546	95,7%	4,3%	0,0%	94,1%	5,9%	0,0%	63,1%	36,6%	0,3%
Возраст	30-44 года	723	92,9%	6,9%	0,2%	93,4%	6,6%	0,0%	48,7%	50,6%	0,7%
респондента:	45-59 лет	571	87,6%	12,4%	0,0%	86,7%	13,3%	0,0%	35,2%	63,9%	0,8%
	60-74 года	535	78,8%	21,2%	0,0%	71,9%	28,1%	0,0%	20,6%	78,9%	0,5%
Местность	Городская	1221	91,4%	8,6%	0,0%	89,1%	10,9%	0,0%	46,3%	52,9%	0,9%
проживания:	Сельская	1154	87,3%	12,6%	0,1%	86,1%	13,9%	0,0%	39,4%	60,2%	0,4%
	Неполное среднее	393	86,1%	13,6%	0,3%	86,0%	14,0%	0,0%	36,1%	63,2%	0,7%
Vnonouu	Общее среднее	436	86,9%	13,1%	0,0%	84,9%	15,1%	0,0%	40,1%	59,3%	0,7%
Уровень образования:	Среднее профессиональное Высшее	914 629	89,1% 93,6%	10,9% 6,4%	0,0% 0,0%	87,2% 91,5%	12,8% 8,5%	0,0% 0,0%	39,4% 54,3%	60,2% 44,8%	0,4% 0,8%
Наличие	Да	1642	91,2%	8,7%	0,1%	90,3%	9,7%	0,0%	46,9%	52,3%	0,8%
компьютера:	Нет	733	85,3%	14,7%	0,0%	81,8%	18,2%	0,0%	33,9%	65,9%	0,2%
Подключение к	Да	2316	89,9%	10,0%	0,1%	88,1%	11,9%	0,0%	43,1%	56,2%	0,6%
Интернету:	Нет	59	69,2%	30,8%	0,0%	69,5%	30,5%	0,0%	35,3%	64,7%	0,0%
	Менее 3000 леев	529	81,4%	18,4%	0,3%	77,1%	22,9%	0,0%	24,0%	74,8%	1,3%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	87,7%	12,3%	0,0%	88,1%	11,9%	0,0%	37,8%	61,6%	0,6%
	Более 6000 леев	906	94,4%	5,6%	0,0%	93,1%	6,9%	0,0%	56,2%	43,3%	0,5%

Таблица 16. Вы использовали Интернет для ...

			Приобретения или заказа товаров или услуг, предоставляемых частными хозяйствующими субъектами/фирмами			Осуществления банковских операций через Интернет			Учебных и образовательных мероприятий		
			Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но	Да	Нет	нз/но
Всего		2375	39,7%	59,9%	0,4%	38,0%	61,7%	0,3%	42,0%	57,7%	0,3%
Пол роспондонта:	Мужской	964	41,6%	58,0%	0,4%	42,2%	57,5%	0,3%	39,4%	60,3%	0,3%
Пол респондента:	Женский	1411	38,2%	61,5%	0,3%	34,3%	65,4%	0,3%	44,1%	55,5%	0,3%
	18-29 лет	546	58,5%	41,2%	0,3%	58,8%	40,9%	0,3%	61,5%	38,3%	0,1%
Возраст	30-44 года	723	52,5%	47,0%	0,5%	49,7%	50,0%	0,3%	52,5%	47,1%	0,3%
респондента:	45-59 лет	571	26,4%	73,5%	0,1%	25,0%	74,8%	0,1%	30,7%	69,0%	0,3%
	60-74 года	535	13,9%	85,6%	0,5%	11,0%	88,6%	0,4%	16,2%	83,4%	0,4%
Местность	Городская	1221	50,7%	48,8%	0,6%	51,8%	47,8%	0,4%	48,4%	51,1%	0,5%
проживания:	Сельская	1154	28,0%	71,8%	0,2%	23,1%	76,7%	0,1%	35,0%	64,9%	0,1%
	Неполное среднее	393	26,7%	72,6%	0,7%	21,1%	78,6%	0,3%	34,6%	64,7%	0,7%
Vacaciii	Общее среднее	436	32,8%	66,5%	0,7%	30,0%	69,3%	0,7%	31,2%	68,5%	0,4%
Уровень образования:	Среднее										
ооразования.	профессиональное	914	33,9%	65,9%	0,2%	29,2%	70,6%	0,2%	35,1%	64,8%	0,1%
	Высшее	629	60,8%	38,9%	0,3%	66,3%	33,6%	0,1%	63,5%	36,2%	0,3%
Наличие	Да	1642	46,4%	53,2%	0,4%	44,9%	54,7%	0,4%	48,7%	51,0%	0,3%
компьютера:	Нет	733	24,6%	75,1%	0,3%	22,1%	77,8%	0,1%	26,6%	73,2%	0,2%
Подключение к	Да	2316	40,4%	59,3%	0,4%	38,4%	61,3%	0,3%	42,3%	57,4%	0,3%
Интернету:	Нет	59	15,6%	84,4%	0,0%	19,4%	80,6%	0,0%	29,2%	70,8%	0,0%
	Менее 3000 леев	529	13,2%	85,4%	1,4%	8,0%	91,0%	1,0%	16,9%	82,1%	1,0%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	33,0%	66,8%	0,2%	27,0%	72,8%	0,2%	32,8%	67,0%	0,2%
	Более 6000 леев	906	58,1%	41,9%	0,1%	60,6%	39,4%	0,0%	57,6%	42,3%	0,1%

Таблица 17. Вы использовали Интернет для ...

			Просмотра и/или скачивания цифрового контента 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		2375	68,1%	31,6%	0,3%	40,1%	58,9%	1,0%	64,8%	34,8%	0,4%
Пол роспондонта:	Мужской	964	71,2%	28,4%	0,4%	42,1%	57,1%	0,8%	64,7%	34,9%	0,4%
Пол респондента:	Женский	1411	65,4%	34,4%	0,3%	38,3%	60,5%	1,1%	64,9%	34,8%	0,3%
	18-29 лет	546	87,2%	12,7%	0,1%	68,8%	30,6%	0,6%	71,4%	28,2%	0,3%
Возраст	30-44 года	723	76,8%	22,6%	0,5%	46,7%	51,9%	1,4%	70,5%	29,0%	0,5%
респондента:	45-59 лет	571	59,3%	40,6%	0,1%	27,7%	71,8%	0,5%	62,9%	36,8%	0,3%
	60-74 года	535	42,9%	56,7%	0,4%	12,5%	86,2%	1,3%	49,8%	49,8%	0,4%
Местность	Городская	1221	74,8%	24,7%	0,5%	48,0%	50,6%	1,5%	71,1%	28,4%	0,6%
проживания:	Сельская	1154	60,9%	39,0%	0,1%	31,6%	68,0%	0,5%	58,0%	41,8%	0,2%
	Неполное среднее	393	72,3%	27,0%	0,7%	33,9%	64,6%	1,5%	55,5%	43,8%	0,7%
Vnopou	Общее среднее	436	63,5%	35,8%	0,7%	32,4%	66,6%	1,0%	56,8%	42,5%	0,7%
Уровень образования:	Среднее										
ооразования.	профессиональное	914	61,4%	38,5%	0,1%	33,7%	65,5%	0,8%	60,1%	39,7%	0,2%
	Высшее	629	78,0%	21,8%	0,1%	58,2%	40,8%	1,0%	82,4%	17,3%	0,3%
Наличие	Да	1642	71,4%	28,2%	0,4%	45,4%	53,5%	1,1%	69,7%	29,8%	0,4%
компьютера:	Нет	733	60,5%	39,4%	0,1%	28,0%	71,3%	0,7%	53,4%	46,3%	0,2%
Подключение к	Да	2316	68,3%	31,4%	0,3%	40,6%	58,5%	0,9%	65,1%	34,5%	0,4%
Интернету:	Нет	59	60,6%	39,4%	0,0%	19,1%	77,5%	3,4%	50,9%	49,1%	0,0%
	Менее 3000 леев	529	42,0%	56,8%	1,3%	16,0%	82,5%	1,5%	39,2%	59,3%	1,5%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	65,1%	34,8%	0,2%	31,8%	67,2%	0,9%	63,6%	36,2%	0,2%
	Более 6000 леев	906	82,2%	17,8%	0,0%	59,7%	39,2%	1,1%	76,3%	23,6%	0,1%

Таблица 18. Скажите, пожалуйста, слышали ли Вы о реформе «Модернизация правительственных услуг»?

			Да, слышал и знаю подробности	Что-то слышал, но знаю немного	Не слышал	нз/но
Всего		3036	7,6%	35,8%	56,1%	0,5%
<b>Des manages</b>	Мужской	1252	8,3%	36,5%	55,0%	0,2%
Пол респондента:	Женский	1784	7,0%	35,2%	57,1%	0,7%
	18-29 лет	551	6,5%	28,4%	64,9%	0,1%
Dannage mage au = au = a	30-44 года	769	9,8%	33,8%	56,2%	0,1%
Возраст респондента:	45-59 лет	697	9,1%	41,4%	48,8%	0,7%
	60-74 года	1019	4,8%	37,5%	56,9%	0,8%
Местность	Городская	1416	9,8%	33,8%	56,1%	0,3%
проживания:	Сельская	1620	5,6%	37,6%	56,2%	0,6%
	Неполное среднее	630	4,4%	25,4%	69,6%	0,7%
Уровень	Общее среднее	607	4,3%	32,0%	63,0%	0,6%
образования:	Среднее профессиональное	1124	4,6%	41,6%	53,7%	0,2%
	Высшее	671	18,2%	38,8%	42,4%	0,7%
Наличие	Да	1780	10,2%	36,8%	52,6%	0,4%
компьютера:	Нет	1256	3,7%	34,3%	61,4%	0,6%
Подключение к	Да	2520	8,5%	36,3%	54,8%	0,4%
Интернету:	Нет	516	2,7%	33,3%	63,3%	0,7%
	Менее 3000 леев	915	3,6%	34,6%	61,4%	0,5%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	647	5,5%	40,2%	53,7%	0,6%
	Более 6000 леев	956	11,0%	36,7%	52,1%	0,2%

Таблица 19. Используя шкалу оценок от 1 (не понимаю) до 6 (очень хорошо понимаю), оцените, пожалуйста, Ваш уровень понимания реформы «Модернизация правительственных услуг»?

		Колич ество	1 - не поним аю	2	3	4	5	6 - очень хорошо понимаю	нз/но
Всего		3036	42,9%	8,0%	17,2%	12,4%	7,3%	10,2%	2,0%
Пол	Мужской	1252	39,6%	8,0%	18,1%	13,0%	8,0%	11,3%	2,0%
респондента:	Женский	1784	45,9%	8,0%	16,4%	11,8%	6,8%	9,2%	2,0%
	18-29 лет	551	32,4%	7,8%	21,4%	16,4%	9,2%	11,9%	0,9%
Возраст	30-44 года	769	34,6%	7,4%	16,4%	15,9%	9,5%	13,9%	2,4%
респондента:	45-59 лет	697	43,8%	8,1%	18,7%	10,7%	7,1%	8,8%	2,7%
	60-74 года	1019	56,4%	8,6%	14,3%	7,9%	4,2%	6,8%	1,7%
Местность	Городская	1416	36,8%	7,9%	18,4%	14,6%	8,8%	11,5%	2,0%
проживания:	Сельская	1620	48,4%	8,0%	16,1%	10,4%	6,0%	9,1%	2,0%
	Неполное среднее	630	60,4%	6,3%	12,1%	7,0%	4,5%	8,1%	1,6%
Уровень	Общее среднее	607	52,1%	9,1%	18,5%	8,4%	5,2%	5,2%	1,5%
образования:	Среднее профессиональное	1124	41,3%	9,2%	18,5%	12,3%	6,9%	9,0%	2,8%
	Высшее	671	21,9%	6,5%	18,7%	20,7%	12,5%	18,2%	1,6%
Наличие	Да	1780	35,2%	7,9%	17,9%	15,5%	9,0%	12,9%	1,6%
компьютера:	Нет	1256	54,3%	8,1%	16,2%	7,8%	4,8%	6,3%	2,6%
Подключение к	Да	2520	38,5%	8,3%	18,3%	13,7%	8,0%	11,2%	2,0%
Интернету:	Нет	516	66,5%	6,5%	11,4%	5,2%	3,5%	4,8%	2,1%
Vacanti	Менее 3000 леев	915	54,6%	7,4%	15,4%	7,0%	5,3%	8,2%	2,1%
Уровень	3000-6000 леев	647	43,8%	10,1%	17,5%	13,3%	5,5%	8,4%	1,4%
доходов:	Более 6000 леев	956	29,9%	7,5%	19,7%	18,9%	10,6%	12,2%	1,2%

Таблица 20. Какие, по Вашему мнению, главные преимущества будут получены в результате осуществления реформы «Модернизация правительственных услуг»?

		Коли честв О		Сокращение длительности предоставлен ия государственн ых услуг	Сокращение затрат на получение государствен ной услуги	Сокращение числа посещений учреждений для получения услуги	Устранение коррупции при предоставле нии осударствен ных услуг	Другое	Нет преиму ществ	нз/но
Всего		3036	17,3%	17,1%	17,4%	30,2%	35,5%	1,8%	1,3%	26,1%
Пол	Мужской	1252	17,6%	18,9%	15,9%	28,7%	34,1%	2,4%	1,9%	26,3%
респондента:	Женский	1784	17,1%	15,6%	18,7%	31,5%	36,8%	1,2%	0,9%	26,0%
	18-29 лет	551	19,7%	27,4%	21,3%	38,3%	33,0%	0,6%	0,6%	16,5%
Возраст респондента:	30-44 года	769	16,5%	20,3%	16,3%	34,9%	38,4%	2,8%	0,7%	19,5%
	45-59 лет	697	20,1%	15,6%	17,3%	25,2%	36,5%	1,9%	2,3%	26,5%
	60-74 года	1019	14,5%	9,3%	16,3%	24,9%	33,5%	1,3%	1,5%	37,8%
Местность	Городская	1416	18,8%	21,7%	17,1%	35,7%	35,1%	1,6%	1,1%	21,1%
проживания:	Сельская	1620	16,0%	13,1%	17,7%	25,3%	35,9%	1,9%	1,6%	30,6%
	Неполное среднее	630	11,3%	9,2%	16,4%	20,1%	30,6%	1,4%	0,8%	41,7%
Уровень	Общее среднее	607	19,7%	13,9%	16,7%	26,7%	35,0%	0,9%	1,0%	31,3%
образования:	Среднее профессиональное	1124	17,5%	15,7%	18,8%	29,2%	38,2%	2,3%	1,9%	23,3%
	Высшее	671	20,6%	29,6%	16,7%	44,0%	36,1%	2,0%	1,2%	12,0%
Наличие	Да	1780	19,0%	21,6%	18,1%	34,8%	36,7%	2,1%	1,5%	19,3%
компьютера:	Нет	1256	14,9%	10,6%	16,4%	23,3%	33,8%	1,3%	1,1%	36,1%
Подключение к	Да	2520	18,4%	19,2%	18,3%	31,9%	36,5%	1,8%	1,3%	22,9%
Интернету:	Нет	516	11,7%	6,4%	12,6%	21,2%	30,4%	1,7%	1,5%	43,0%
Vnoneuu	Менее 3000 леев	915	16,5%	10,2%	16,9%	23,1%	36,8%	2,1%	0,7%	35,5%
Уровень	3000-6000 леев	647	18,7%	14,2%	17,3%	25,5%	36,4%	1,1%	1,8%	27,5%
доходов:	Более 6000 леев	956	18,9%	25,7%	17,2%	39,3%	36,1%	1,7%	1,7%	14,9%

Таблица 21. Используя шкалу оценок от 1 (полностью поддерживаю) до 6 (совсем не поддерживаю), оцените, пожалуйста, насколько Вы поддерживаете реформу «Модернизация правительственных услуг»?

		Колич ество	1 - полность ю поддержи ваю	2	3	4	5	6 - совсем не поддержи ваю	нз/но
Bcero		3036	37,5%	9,3%	13,1%	7,2%	3,9%	17,7%	11,4%
Пол	Мужской	1252	38,6%	9,5%	14,0%	7,3%	4,1%	17,5%	9,0%
респондента:	Женский	1784	36,4%	9,1%	12,3%	7,1%	3,7%	17,8%	13,4%
	18-29 лет	551	43,8%	9,9%	14,1%	8,8%	4,8%	13,1%	5,4%
Возраст	30-44 года	769	43,7%	9,4%	12,6%	7,3%	3,6%	15,3%	8,1%
респондента:	45-59 лет	697	35,5%	9,5%	14,9%	8,2%	3,1%	18,2%	10,7%
	60-74 года	1019	29,3%	8,6%	11,6%	5,4%	4,4%	22,3%	18,5%
Местность	Городская	1416	41,5%	8,8%	13,7%	7,8%	3,3%	14,9%	10,0%
проживания:	Сельская	1620	33,9%	9,7%	12,6%	6,7%	4,5%	20,2%	12,5%
	Неполное среднее	630	27,3%	7,7%	12,5%	6,2%	4,8%	24,6%	16,8%
Уровень	Общее среднее	607	31,9%	8,2%	13,9%	7,3%	4,4%	19,5%	14,9%
образования:	Среднее профессиональное	1124	34,2%	10,0%	15,7%	7,7%	4,2%	17,4%	10,9%
	Высшее	671	56,9%	10,4%	9,1%	7,3%	2,3%	9,9%	4,2%
Наличие	Да	1780	43,7%	10,2%	13,3%	7,8%	3,7%	13,5%	8,0%
компьютера:	Нет	1256	28,2%	7,9%	13,0%	6,4%	4,3%	23,9%	16,4%
Подключение к	Да	2520	39,9%	9,9%	13,5%	7,5%	4,2%	15,5%	9,4%
Интернету:	Нет	516	24,4%	5,8%	11,4%	5,6%	2,2%	29,1%	21,4%
Vacani	Менее 3000 леев	915	28,3%	7,8%	13,7%	5,6%	3,9%	24,8%	16,0%
Уровень	3000-6000 леев	647	34,1%	9,1%	13,0%	8,6%	4,4%	17,2%	13,6%
доходов:	Более 6000 леев	956	49,0%	10,5%	11,8%	8,4%	4,2%	10,6%	5,4%

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

		Количество	Да, слышал и знаю подробности	Что-то слышал, но знаю немного	Не слышал	нз/но
Bcero		3036	7,1%	32,7%	59,8%	0,4%
Под постои дошто:	Мужской	1252	8,2%	35,7%	55,9%	0,2%
Пол респондента:	Женский	1784	6,2%	30,1%	63,2%	0,5%
	18-29 лет	551	8,6%	34,8%	56,6%	0,0%
Poopoo poo o o o o o o o o o o o o o o o	30-44 года	769	11,1%	32,1%	56,6%	0,3%
Возраст респондента:	45-59 лет	697	5,9%	36,6%	57,0%	0,5%
	60-74 года	1019	3,4%	29,0%	67,0%	0,7%
Местность	Городская	1416	10,8%	33,5%	55,4%	0,3%
проживания:	Сельская	1620	3,8%	32,1%	63,6%	0,4%
	Неполное среднее	630	2,2%	24,3%	73,1%	0,4%
Уровень	Общее среднее	607	3,1%	29,7%	66,7%	0,5%
образования:	Среднее профессиональное	1124	3,7%	34,2%	61,8%	0,3%
	Высшее	671	20,5%	40,6%	38,5%	0,4%
Наличие	Да	1780	10,2%	35,8%	53,7%	0,3%
компьютера:	Нет	1256	2,6%	28,1%	68,8%	0,5%
Подключение к	Да	2520	8,3%	33,8%	57,6%	0,2%
Интернету:	Нет	516	0,7%	27,0%	71,2%	1,1%
	Менее 3000 леев	915	2,6%	27,8%	69,0%	0,7%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	647	4,9%	33,4%	61,1%	0,6%
	Более 6000 леев	956	12,0%	38,5%	49,5%	0,0%

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

		Колич ество	1 - не поним аю	2	3	4	5	6 - очень хорошо понимаю	нз/но
Всего		3036	48,1%	9,3%	15,4%	9,9%	6,3%	8,7%	2,4%
Пол	Мужской	1252	45,0%	9,8%	16,5%	9,8%	6,7%	10,0%	2,3%
респондента:	Женский	1784	50,9%	8,8%	14,5%	9,9%	5,9%	7,5%	2,4%
	18-29 лет	551	36,8%	10,9%	17,8%	13,5%	8,2%	11,6%	1,3%
Возраст	30-44 года	769	40,2%	8,9%	15,8%	13,3%	7,8%	12,7%	1,3%
респондента:	45-59 лет	697	50,3%	9,6%	16,9%	7,8%	5,7%	6,9%	2,8%
	60-74 года	1019	60,7%	8,3%	12,5%	6,2%	4,1%	4,6%	3,6%
Местность	Городская	1416	41,9%	9,7%	16,6%	10,2%	8,4%	10,4%	2,8%
проживания:	Сельская	1620	53,7%	8,9%	14,4%	9,6%	4,4%	7,1%	2,0%
	Неполное среднее	630	67,0%	8,3%	10,1%	6,7%	2,2%	3,7%	2,0%
Уровень	Общее среднее	607	55,6%	13,0%	13,7%	7,0%	3,4%	5,3%	2,0%
образования:	Среднее профессиональное	1124	48,3%	9,3%	17,2%	10,1%	5,8%	6,4%	2,9%
	Высшее	671	24,5%	6,8%	18,9%	14,9%	13,1%	19,8%	1,9%
Наличие	Да	1780	39,9%	9,6%	17,1%	11,9%	8,3%	10,9%	2,2%
компьютера:	Нет	1256	60,3%	8,7%	13,0%	6,9%	3,2%	5,4%	2,5%
Подключение к	Да	2520	44,0%	9,8%	16,5%	11,0%	7,1%	9,4%	2,1%
Интернету:	Нет	516	70,0%	6,5%	9,6%	3,7%	1,5%	4,9%	3,8%
Vacacu	Менее 3000 леев	915	61,7%	10,2%	13,4%	5,6%	2,8%	4,5%	1,8%
<b>Уровень</b>	3000-6000 леев	647	47,6%	9,5%	16,3%	11,2%	5,4%	7,7%	2,3%
доходов:	Более 6000 леев	956	35,1%	8,4%	18,3%	14,1%	10,4%	12,7%	1,1%

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

	ак вы думасте, внедрение электро	Колич ество	Да	Нет	нз/но
Bcero		3036	52,0%	25,2%	22,8%
Пол	Мужской	1252	53,8%	26,1%	20,1%
респондента:	Женский	1784	50,4%	24,4%	25,2%
	18-29 лет	551	67,6%	18,3%	14,1%
Возраст	30-44 года	769	55,7%	23,6%	20,6%
респондента:	45-59 лет	697	48,0%	29,0%	23,0%
	60-74 года	1019	42,4%	27,8%	29,8%
Местность	Городская	1416	56,7%	22,5%	20,8%
проживания:	Сельская	1620	47,8%	27,6%	24,6%
	Неполное среднее	630	38,4%	30,2%	31,4%
Уровень	Общее среднее	607	45,3%	25,9%	28,8%
образования:	Среднее профессиональное	1124	51,0%	27,1%	21,9%
	Высшее	671	71,6%	17,1%	11,2%
Наличие	Да	1780	60,7%	21,3%	17,9%
компьютера:	Нет	1256	39,0%	31,0%	30,0%
Подключение к	Да	2520	55,4%	23,9%	20,6%
Интернету:	Нет	516	33,7%	32,2%	34,2%
V	Менее 3000 леев	915	42,3%	28,4%	29,4%
Уровень	3000-6000 леев	647	50,8%	25,4%	23,8%
доходов:	Более 6000 леев	956	65,7%	18,5%	15,8%

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 внедрению информационных и коммуникационных технологий (например, осуществление онлайн-доступа, используя компьютер или мобильный телефон, к данным, представляющим публичный интерес, предоставление онлайн государственных услуг, общение с государственными учреждениями по Интернету и т.д.)

		Колич ество	1 - не знаю	2	3	4	5	6 - очень хорошо знаю	нз/но
Всего		3036	38,3%	7,4%	15,1%	13,5%	8,6%	12,1%	5,0%
Пол	Мужской	1252	35,4%	8,1%	14,8%	13,6%	9,3%	13,9%	4,9%
респондента:	Женский	1784	40,9%	6,8%	15,4%	13,4%	8,0%	10,4%	5,2%
	18-29 лет	551	25,5%	6,0%	16,9%	17,6%	13,3%	17,6%	3,2%
Возраст	30-44 года	769	31,0%	6,4%	14,0%	15,6%	11,7%	16,5%	4,8%
респондента:	45-59 лет	697	38,9%	9,3%	15,9%	13,2%	7,1%	10,7%	5,0%
	60-74 года	1019	52,5%	7,7%	14,4%	9,4%	4,0%	5,6%	6,4%
Местность	Городская	1416	32,7%	5,9%	17,1%	15,2%	10,0%	14,2%	4,8%
проживания:	Сельская	1620	43,3%	8,7%	13,3%	12,0%	7,3%	10,2%	5,3%
	Неполное среднее	630	53,0%	6,8%	11,8%	7,7%	5,4%	8,2%	7,0%
Уровень	Общее среднее	607	46,3%	8,8%	16,7%	9,9%	5,9%	8,7%	3,7%
образования:	Среднее профессиональное	1124	37,6%	8,5%	16,3%	14,8%	7,7%	9,1%	6,0%
	Высшее	671	19,6%	4,9%	14,6%	19,9%	15,2%	23,2%	2,5%
Наличие	Да	1780	29,3%	7,0%	16,1%	16,8%	10,9%	15,8%	4,2%
компьютера:	Нет	1256	51,7%	7,9%	13,6%	8,7%	5,2%	6,6%	6,4%
Подключение к	Да	2520	33,3%	7,4%	16,1%	15,0%	9,9%	13,5%	4,8%
Интернету:	Нет	516	64,8%	7,2%	9,7%	5,5%	1,8%	4,4%	6,5%
Vacacu	Менее 3000 леев	915	53,7%	8,0%	14,0%	6,9%	3,4%	9,3%	4,6%
Уровень	3000-6000 леев	647	38,2%	7,9%	16,1%	14,3%	8,5%	10,0%	5,1%
доходов:	Более 6000 леев	956	24,0%	6,5%	16,4%	20,2%	13,7%	16,5%	2,7%

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 определенно получите)

		Колич ество	1 - не доверяю	2	3	4	5	6 - полностью доверяю	нз/но
Всего		3036	19,6%	5,7%	13,2%	14,3%	13,4%	24,7%	9,2%
Пол	Мужской	1252	18,8%	5,5%	12,8%	15,1%	13,9%	25,6%	8,2%
респондента:	Женский	1784	20,3%	5,9%	13,5%	13,6%	12,9%	23,8%	10,0%
	18-29 лет	551	13,7%	5,1%	10,2%	19,9%	18,5%	27,6%	5,1%
Возраст	30-44 года	769	16,0%	5,7%	14,0%	13,7%	16,0%	28,5%	6,2%
респондента:	45-59 лет	697	22,0%	5,6%	13,3%	13,8%	11,7%	24,1%	9,6%
	60-74 года	1019	24,8%	6,2%	14,1%	12,0%	9,1%	19,7%	14,2%
Местность	Городская	1416	19,1%	5,2%	12,7%	15,7%	14,9%	25,9%	6,5%
проживания:	Сельская	1620	20,1%	6,1%	13,6%	13,0%	12,0%	23,5%	11,6%
	Неполное среднее	630	26,1%	6,1%	10,8%	9,7%	9,9%	23,8%	13,6%
Уровень	Общее среднее	607	25,0%	5,4%	12,4%	12,8%	10,6%	22,6%	11,3%
образования:	Среднее профессиональное	1124	18,0%	5,6%	15,5%	16,2%	11,9%	23,6%	9,2%
	Высшее	671	11,6%	5,8%	12,3%	16,6%	21,2%	29,0%	3,4%
Наличие	Да	1780	14,9%	5,6%	13,2%	16,5%	15,5%	27,9%	6,4%
компьютера:	Нет	1256	26,6%	5,8%	13,2%	11,0%	10,2%	19,9%	13,2%
Подключение к	Да	2520	16,6%	5,6%	13,4%	15,6%	14,5%	26,8%	7,4%
Интернету:	Нет	516	35,4%	6,1%	12,0%	7,5%	7,3%	13,1%	18,7%
V	Менее 3000 леев	915	26,1%	5,9%	12,7%	12,8%	9,1%	19,7%	13,8%
Уровень	3000-6000 леев	647	17,7%	7,3%	14,8%	16,0%	11,2%	23,7%	9,5%
доходов:	Более 6000 леев	956	12,6%	5,4%	12,1%	17,5%	19,6%	27,8%	5,1%

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

		Колич ество	1 - не доверяю	2	3	4	5	6 - полностью доверяю	нз/но
Bcero		3036	34,3%	10,1%	13,4%	11,1%	8,5%	14,6%	8,0%
Пол	Мужской	1252	34,2%	9,8%	14,6%	10,8%	8,8%	14,3%	7,4%
респондента:	Женский	1784	34,4%	10,3%	12,4%	11,5%	8,2%	14,8%	8,4%
	18-29 лет	551	25,2%	9,4%	17,3%	14,2%	13,0%	17,1%	3,8%
Возраст	30-44 года	769	29,1%	10,3%	14,7%	12,7%	10,6%	17,7%	5,0%
респондента:	45-59 лет	697	37,2%	10,5%	12,8%	10,8%	7,0%	12,9%	8,7%
	60-74 года	1019	42,5%	9,8%	10,5%	8,2%	5,0%	11,4%	12,6%
Местность	Городская	1416	31,7%	9,0%	14,6%	13,6%	8,9%	16,0%	6,2%
проживания:	Сельская	1620	36,7%	11,0%	12,4%	8,9%	8,1%	13,3%	9,5%
	Неполное среднее	630	45,7%	8,5%	10,3%	5,8%	5,8%	13,0%	10,8%
Уровень	Общее среднее	607	38,1%	10,3%	12,4%	10,4%	6,5%	13,8%	8,4%
образования:	Среднее профессиональное	1124	32,7%	11,8%	14,2%	11,1%	7,1%	14,3%	8,7%
	Высшее	671	23,3%	8,5%	15,9%	16,7%	14,9%	17,0%	3,8%
Наличие	Да	1780	29,1%	10,6%	14,8%	12,6%	10,0%	16,6%	6,3%
компьютера:	Нет	1256	42,0%	9,3%	11,4%	9,0%	6,3%	11,5%	10,4%
Подключение к	Да	2520	31,5%	10,6%	14,4%	12,1%	9,4%	15,6%	6,5%
Интернету:	Нет	516	49,5%	7,1%	8,4%	6,3%	3,8%	9,2%	15,8%
V	Менее 3000 леев	915	41,1%	9,2%	11,5%	9,2%	5,4%	12,0%	11,6%
Уровень	3000-6000 леев	647	35,6%	11,5%	12,0%	10,7%	7,5%	14,5%	8,2%
доходов:	Более 6000 леев	956	23,7%	10,2%	15,7%	15,2%	13,7%	17,2%	4,3%

Таблица 28. Используя шкалу оценок от 1 (не желаю) до 6 (очень сильно желаю), оцените, пожалуйста, в какой степени Вы желаете получать государственные услуги в режиме онлайн через компьютер?

		Количе ство	1 - не желаю	2	3	4	5	6 - очень сильно желаю	нз/но
Всего		3036	37,6%	4,9%	8,2%	9,5%	8,9%	24,9%	6,0%
Пол	Мужской	1252	36,1%	4,7%	9,6%	9,9%	9,2%	25,4%	5,0%
респондента:	Женский	1784	38,9%	5,1%	6,9%	9,2%	8,6%	24,4%	6,9%
	18-29 лет	551	24,4%	5,5%	11,3%	13,8%	12,1%	31,2%	1,6%
Возраст	30-44 года	769	30,8%	4,5%	9,6%	10,2%	10,9%	30,7%	3,2%
респондента:	45-59 лет	697	37,6%	5,3%	6,8%	7,9%	8,7%	27,0%	6,7%
	60-74 года	1019	51,9%	4,7%	5,9%	7,7%	5,3%	13,7%	10,8%
Местность	Городская	1416	32,2%	5,0%	8,5%	10,9%	9,4%	29,5%	4,4%
проживания:	Сельская	1620	42,4%	4,9%	7,8%	8,3%	8,4%	20,7%	7,5%
	Неполное среднее	630	52,8%	4,8%	4,6%	5,8%	4,6%	19,7%	7,7%
Уровень	Общее среднее	607	42,7%	5,5%	9,8%	7,5%	7,1%	18,6%	8,7%
образования:	Среднее профессиональное	1124	38,9%	6,1%	8,4%	10,6%	8,6%	21,4%	6,0%
	Высшее	671	17,5%	2,6%	9,6%	12,8%	14,9%	40,4%	2,2%
Наличие	Да	1780	25,8%	5,1%	9,2%	12,2%	11,2%	33,0%	3,6%
компьютера:	Нет	1256	55,1%	4,7%	6,7%	5,6%	5,5%	12,8%	9,6%
Подключение к	Да	2520	33,8%	4,9%	8,7%	10,4%	10,0%	27,8%	4,4%
Интернету:	Нет	516	57,9%	4,9%	5,4%	4,7%	3,0%	9,5%	14,6%
V	Менее 3000 леев	915	56,0%	4,5%	4,5%	7,4%	4,6%	14,7%	8,4%
Уровень	3000-6000 леев	647	37,9%	4,9%	11,3%	9,0%	8,7%	22,2%	6,0%
доходов:	Более 6000 леев	956	20,0%	4,8%	10,6%	13,2%	14,1%	35,2%	2,1%

Таблица 29. Используя шкалу оценок от 1 (не желаю) до 6 (очень сильно желаю), оцените, пожалуйста, в какой степени Вы желаете получать государственные услуги в режиме онлайн через мобильный телефон?

	que es	Колич ество	1 - не желаю	2	3	4	5	6 - очень сильно желаю	нз/но
Всего		3036	24,3%	3,0%	6,0%	10,3%	11,7%	39,1%	5,7%
Пол	Мужской	1252	22,8%	2,7%	7,1%	10,9%	12,3%	38,9%	5,3%
респондента:	Женский	1784	25,6%	3,2%	4,9%	9,8%	11,2%	39,3%	6,0%
	18-29 лет	551	8,6%	2,6%	6,5%	12,5%	16,0%	52,0%	1,8%
Возраст	30-44 года	769	14,0%	2,5%	6,4%	9,4%	13,5%	51,6%	2,6%
респондента:	45-59 лет	697	26,3%	3,6%	6,3%	9,4%	11,1%	37,5%	5,8%
	60-74 года	1019	41,8%	3,0%	5,0%	10,6%	7,9%	20,7%	10,9%
Местность	Городская	1416	19,0%	3,2%	6,9%	10,7%	11,4%	44,6%	4,2%
проживания:	Сельская	1620	29,0%	2,8%	5,1%	9,9%	11,9%	34,2%	7,0%
	Неполное среднее	630	33,7%	3,3%	4,6%	5,9%	10,0%	35,3%	7,1%
Уровень	Общее среднее	607	29,1%	3,6%	6,7%	10,1%	11,0%	31,5%	7,9%
образования:	Среднее профессиональное	1124	24,1%	3,3%	6,4%	11,7%	11,6%	37,2%	5,7%
	Высшее	671	11,9%	1,6%	5,8%	12,0%	14,0%	52,3%	2,3%
Наличие	Да	1780	16,9%	3,2%	6,4%	11,7%	13,1%	45,2%	3,6%
компьютера:	Нет	1256	35,3%	2,6%	5,4%	8,2%	9,7%	30,1%	8,8%
Подключение к	Да	2520	19,8%	3,0%	6,0%	10,9%	12,8%	43,4%	4,1%
Интернету:	Нет	516	48,3%	2,9%	5,7%	6,8%	5,7%	16,5%	14,1%
Vacani	Менее 3000 леев	915	38,4%	3,1%	3,4%	9,1%	7,2%	30,2%	8,6%
Уровень	3000-6000 леев	647	26,8%	3,5%	8,4%	10,1%	12,8%	33,3%	5,0%
доходов:	Более 6000 леев	956	10,6%	2,2%	7,0%	12,8%	16,5%	49,0%	1,8%

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

		Колич ество	Только онлайн	Скорее, онлайн	Скорее, у окошка	Только у окошка	нз/но
Всего		3036	15,8%	35,2%	17,6%	26,8%	4,5%
Пол	Мужской	1252	16,4%	37,0%	15,7%	25,4%	5,6%
респондента:	Женский	1784	15,3%	33,7%	19,4%	28,0%	3,6%
	18-29 лет	551	30,5%	42,9%	13,5%	10,0%	3,1%
Возраст	30-44 года	769	19,6%	43,1%	16,2%	18,9%	2,2%
респондента:	45-59 лет	697	13,2%	32,3%	19,7%	28,5%	6,3%
	60-74 года	1019	5,6%	25,4%	19,8%	42,8%	6,2%
Местность	Городская	1416	18,7%	38,9%	18,9%	20,4%	3,1%
проживания:	Сельская	1620	13,2%	31,9%	16,5%	32,5%	5,9%
	Неполное среднее	630	9,3%	28,3%	14,9%	39,7%	7,7%
Уровень	Общее среднее	607	11,9%	32,1%	18,6%	33,0%	4,5%
образования:	Среднее профессиональное	1124	15,0%	33,1%	21,4%	26,2%	4,3%
	Высшее	671	26,3%	47,6%	13,3%	10,7%	2,0%
Наличие	Да	1780	20,4%	41,2%	16,8%	18,2%	3,5%
компьютера:	Нет	1256	9,1%	26,3%	18,9%	39,5%	6,1%
Подключение к	Да	2520	18,1%	38,3%	17,8%	21,9%	3,8%
Интернету:	Нет	516	3,5%	18,8%	16,8%	52,5%	8,3%
Veces	Менее 3000 леев	915	6,7%	26,0%	18,4%	42,6%	6,3%
Уровень	3000-6000 леев	647	12,6%	33,6%	22,9%	26,4%	4,5%
доходов:	Более 6000 леев	956	25,2%	46,1%	14,7%	11,3%	2,7%

Таблица 31. Если бы Вам потребовалось получить электронную государственную услугу, какие из следующих утверждений подошли бы Вам?

		Колич ество	Готов получить самостоятельно сам, без посторонней помощи	Мне бы потребовалась чья-то помощь	Я поручу/ попрошу другого человека	нз/но
Bcero		3036	36,4%	34,2%	25,4%	4,0%
Пол	Мужской	1252	42,4%	29,8%	23,4%	4,5%
респондента:	Женский	1784	31,1%	38,1%	27,1%	3,6%
	18-29 лет	551	69,8%	21,9%	6,3%	2,0%
Возраст	30-44 года	769	54,5%	27,7%	15,1%	2,6%
респондента:	45-59 лет	697	23,5%	45,4%	27,7%	3,4%
	60-74 года	1019	9,7%	38,7%	44,6%	7,0%
Местность	Городская	1416	48,2%	30,5%	18,2%	3,1%
проживания:	Сельская	1620	25,9%	37,5%	31,8%	4,8%
	Неполное среднее	630	26,8%	32,4%	35,7%	5,0%
Уровень	Общее среднее	607	28,9%	32,8%	33,5%	4,9%
образования:	Среднее профессиональное	1124	29,8%	39,8%	26,3%	4,1%
	Высшее	671	62,0%	28,1%	7,9%	1,9%
Наличие	Да	1780	46,2%	33,4%	18,2%	2,2%
компьютера:	Нет	1256	22,0%	35,4%	36,0%	6,7%
Подключение к	Да	2520	41,0%	35,7%	20,7%	2,6%
Интернету:	Нет	516	12,3%	26,2%	50,0%	11,6%
V	Менее 3000 леев	915	17,0%	33,7%	42,8%	6,5%
Уровень	3000-6000 леев	647	28,8%	39,9%	26,8%	4,6%
доходов:	Более 6000 леев	956	56,4%	32,4%	9,9%	1,3%

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

			Аген	тство гос	ударствен	ных услуг		Агент	ство элект	гронного	управлени	Я
		Коли честв о	Очень хорошо знаю	Хоро шо знаю	Не очень- то знаю	Совсем не знаю	нз/но	Очень хорошо знаю	Хорош о знаю	Не очень- то знаю	Совсем не знаю	нз/но
Bcero		3036	7,4%	28,9%	29,4%	33,5%	0,8%	2,2%	15,0%	31,5%	50,4%	0,8%
Пол	Мужской	1252	8,2%	30,8%	28,2%	31,9%	0,9%	2,7%	15,3%	32,9%	47,9%	1,1%
респондента:	Женский	1784	6,7%	27,3%	30,5%	34,8%	0,6%	1,8%	14,7%	30,2%	52,6%	0,6%
	18-29 лет	551	13,4%	38,9%	26,9%	20,3%	0,5%	3,3%	20,5%	36,2%	39,2%	0,8%
Возраст	30-44 года	769	10,3%	33,2%	29,2%	26,3%	1,0%	3,6%	19,8%	34,7%	41,1%	0,8%
респондента:	45-59 лет	697	5,0%	27,3%	32,2%	35,2%	0,3%	1,8%	12,9%	32,6%	52,0%	0,8%
	60-74 года	1019	3,0%	20,3%	28,8%	46,6%	1,2%	0,7%	8,9%	24,7%	64,8%	0,9%
Местность	Городская	1416	9,1%	36,6%	26,4%	27,1%	0,8%	2,7%	21,1%	31,3%	44,3%	0,6%
проживания:	Сельская	1620	5,9%	22,1%	32,1%	39,1%	0,8%	1,8%	9,6%	31,7%	55,9%	1,1%
	Неполное среднее	630	3,4%	15,8%	24,5%	54,8%	1,5%	0,7%	7,9%	20,6%	69,6%	1,2%
Уровень	Общее среднее	607	3,0%	24,6%	32,7%	39,6%	0,2%	0,6%	8,6%	31,2%	58,9%	0,7%
образования:	Среднее профессиональное	1124 671	5,4% 18,3%	28,8% 44,9%	34,3% 22,9%	31,0% 13,0%	0,5% 1,0%	1,1%	13,2% 29,9%	35,5% 34,9%	49,4% 27,7%	0,8% 0,6%
11.	Высшее							6,9%				
Наличие компьютера:	Да Нет	1780 1256	10,1% 3,5%	33,6% 22,0%	30,6% 27,7%	25,1% 45,9%	0,7% 0,9%	3,1% 1,0%	19,2% 8,9%	36,1% 24,7%	40,8% 64,7%	0,9% 0,8%
Подключение к	Да	2520	8,5%	31,4%	30,2%	29,3%	0,6%	2,5%	16,8%	33,7%	46,3%	0,7%
Интернету:	Нет	516	1,8%	15,7%	25,3%	55,3%	1,9%	0,7%	5,8%	19,7%	72,5%	1,4%
Vacan	Менее 3000 леев	915	3,1%	15,2%	34,3%	46,1%	1,3%	0,9%	5,7%	31,8%	60,5%	1,1%
Уровень	3000-6000 леев	647	5,5%	28,6%	29,1%	36,4%	0,4%	0,9%	14,2%	30,9%	53,0%	0,9%
доходов:	Более 6000 леев	956	11,3%	43,0%	27,5%	17,9%	0,3%	3,5%	25,5%	35,1%	35,5%	0,5%

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

	. скажите, пожалуиста	Коли		льное аг	ентство по ых продук	безопасно				нергоэфф	ективности	1
		честв о	Очень хорошо знаю	Хоро шо знаю	Не очень- то знаю	Совсем не знаю	нз/но	Очень хорошо знаю	Хорош о знаю	Не очень- то знаю	Совсем не знаю	нз/но
Всего		3036	4,8%	26,6%	28,0%	40,0%	0,5%	3,6%	25,7%	27,9%	41,8%	1,0%
Пол	Мужской	1252	5,0%	27,9%	27,6%	38,9%	0,5%	4,2%	26,7%	28,9%	38,9%	1,3%
респондента:	Женский	1784	4,7%	25,4%	28,4%	41,0%	0,5%	3,1%	24,8%	26,9%	44,4%	0,8%
	18-29 лет	551	7,3%	35,0%	29,6%	27,6%	0,5%	4,8%	31,0%	30,2%	33,4%	0,7%
Возраст	30-44 года	769	6,5%	30,0%	29,0%	33,5%	0,9%	5,2%	29,1%	28,4%	36,5%	0,8%
респондента:	45-59 лет	697	3,5%	25,5%	28,2%	42,4%	0,4%	3,2%	26,8%	27,4%	41,1%	1,4%
	60-74 года	1019	2,7%	19,2%	26,1%	51,7%	0,3%	1,7%	18,3%	26,2%	52,6%	1,1%
Местность	Городская	1416	5,6%	32,2%	26,4%	35,4%	0,4%	4,0%	30,0%	26,8%	38,5%	0,7%
проживания:	Сельская	1620	4,1%	21,6%	29,5%	44,2%	0,7%	3,3%	21,8%	28,8%	44,8%	1,3%
	Неполное среднее	630	1,8%	15,7%	24,0%	57,6%	0,9%	1,2%	16,8%	21,5%	59,1%	1,3%
Vnonou	Общее среднее	607	2,0%	24,2%	27,5%	46,2%	0,0%	1,5%	20,9%	29,8%	46,8%	0,9%
Уровень образования:	Среднее профессиональное	1124	3,6%	26,7%	30,4%	38,9%	0,5%	3,5%	25,6%	29,6%	40,4%	1,0%
	Высшее	671	11,9%	38,3%	28,4%	20,8%	0,6%	7,9%	37,8%	29,0%	24,5%	0,7%
Наличие	Да	1780	6,1%	30,5%	31,0%	31,9%	0,6%	4,2%	30,3%	30,6%	34,1%	0,7%
компьютера:	Нет	1256	2,9%	20,7%	23,7%	52,2%	0,5%	2,7%	18,7%	23,7%	53,3%	1,4%
Подключение к	Да	2520	5,4%	28,8%	28,8%	36,5%	0,5%	4,0%	28,0%	28,7%	38,6%	0,7%
Интернету:	Нет	516	1,8%	14,7%	24,0%	58,6%	0,8%	1,8%	13,2%	23,4%	59,1%	2,6%
Vecces	Менее 3000 леев	915	2,1%	16,5%	31,5%	49,1%	0,8%	1,8%	15,8%	31,0%	49,7%	1,7%
Уровень	3000-6000 леев	647	3,7%	25,8%	26,3%	43,7%	0,5%	2,3%	26,4%	25,3%	45,2%	0,8%
доходов:	Более 6000 леев	956	6,9%	38,3%	28,4%	26,1%	0,4%	5,2%	36,0%	29,0%	29,2%	0,6%

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

			Агентст	во по зац	ците прав г	тотребител	тей	Наци	ональное	агентств	о занятости	ı
		Коли честв о	Очень хорошо знаю	Хоро шо знаю	Не очень- то знаю	Совсем не знаю	нз/но	Очень хорошо знаю	Хорош о знаю	Не очень- то знаю	Совсем не знаю	нз/но
Bcero		3036	6,3%	34,4%	24,3%	34,2%	0,8%	8,7%	37,0%	22,5%	31,0%	0,7%
Пол	Мужской	1252	7,1%	37,0%	23,2%	31,7%	1,0%	10,1%	37,6%	22,7%	28,6%	0,9%
респондента:	Женский	1784	5,6%	32,1%	25,2%	36,4%	0,6%	7,4%	36,5%	22,4%	33,2%	0,6%
	18-29 лет	551	12,5%	43,0%	22,8%	20,9%	0,8%	10,5%	38,1%	26,5%	24,2%	0,6%
Возраст	30-44 года	769	8,3%	39,7%	25,4%	25,8%	0,9%	11,5%	40,3%	23,8%	23,2%	1,2%
респондента:	45-59 лет	697	4,4%	33,8%	24,1%	36,9%	0,8%	7,2%	38,7%	22,4%	31,1%	0,5%
	60-74 года	1019	2,4%	24,7%	24,2%	48,1%	0,6%	6,0%	31,9%	19,1%	42,5%	0,5%
Местность	Городская	1416	8,2%	40,4%	23,0%	27,9%	0,6%	9,6%	40,1%	22,5%	27,3%	0,6%
проживания:	Сельская	1620	4,7%	29,0%	25,4%	39,9%	1,0%	7,8%	34,3%	22,6%	34,4%	0,9%
	Неполное среднее	630	3,5%	23,2%	22,3%	50,0%	1,0%	6,9%	28,6%	19,4%	44,0%	1,2%
Уровень	Общее среднее	607	4,4%	30,4%	25,9%	39,1%	0,2%	7,1%	35,7%	21,2%	36,0%	0,0%
образования:	Среднее профессиональное	1124	4,5%	35,3%	25,2%	34,0%	1,1%	7,3%	37,7%	24,5%	29,8%	0,8%
	Высшее	671	13,6%	46,6%	23,2%	16,1%	0,5%	13,8%	44,9%	23,4%	17,1%	0,8%
Наличие	Да	1780	7,7%	40,3%	25,8%	25,5%	0,7%	8,8%	39,7%	25,3%	25,2%	0,9%
компьютера:	Нет	1256	4,3%	25,6%	22,1%	47,1%	0,9%	8,4%	33,1%	18,4%	39,6%	0,5%
Подключение к	Да 	2520	7,2%	37,5%	24,5%	30,1%	0,7%	9,0%	39,4%	23,0%	27,8%	0,8%
Интернету:	Нет	516	1,9%	17,7%	22,9%	56,3%	1,3%	6,9%	24,2%	20,2%	48,1%	0,6%
Уровень	Менее 3000 леев	915	2,3%	22,0%	29,6%	45,1%	0,9%	6,3%	30,4%	23,5%	39,1%	0,7%
доходов:	3000-6000 леев	647	4,9%	35,6%	22,1%	36,7%	0,7%	8,8%	38,5%	20,6%	31,2%	0,9%
H-13-H-21	Более 6000 леев	956	9,5%	46,2%	23,4%	20,3%	0,6%	9,3%	45,6%	24,1%	20,2%	0,7%

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

	следних 12 месяцев вы лично заход	Количес тво	Да	Нет
Всего		2375	20,3%	79,7%
По- мостои тоито	Мужской	964	20,8%	79,2%
Пол респондента:	Женский	1411	19,9%	80,1%
	18-29 лет	546	28,0%	72,0%
Popport postourourou	30-44 года	723	27,3%	72,7%
Возраст респондента:	45-59 лет	571	13,8%	86,2%
	60-74 года	535	8,0%	92,0%
Mostuosti movuunoilusi	Городская	1221	27,0%	73,0%
Местность проживания:	Сельская	1154	13,1%	86,9%
	Неполное среднее	393	8,4%	91,6%
Vnogou ofnozogousa:	Общее среднее	436	13,4%	86,6%
Уровень образования:	Среднее профессиональное	914	13,1%	86,9%
	Высшее	629	42,4%	57,6%
He survey weeks to be a second to	Да	1642	24,1%	75,9%
Наличие компьютера:	Нет	733	11,8%	88,2%
Полилично и Интористи	Да	2316	20,6%	79,4%
Подключение к Интернету:	Нет	59	7,3%	92,7%
	Менее 3000 леев	529	7,6%	92,4%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	13,0%	87,0%
	Более 6000 леев	906	30,3%	69,7%

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

		Колич ество	Один раз	1-3 раза	4-7 раз	8-10 раз	Более 10 раз	Н3/НО
Всего		469	10,7%	31,7%	22,1%	8,8%	24,6%	2,1%
Пол	Мужской	193	9,8%	29,1%	21,5%	9,4%	27,8%	2,5%
респондента:	Женский	276	11,6%	34,0%	22,6%	8,3%	21,6%	1,9%
	18-29 лет	151	14,1%	30,4%	24,5%	9,1%	19,7%	2,2%
Возраст	30-44 года	197	10,6%	31,1%	20,4%	8,4%	27,6%	1,9%
респондента:	45-59 лет	78	7,6%	32,1%	24,2%	9,2%	24,1%	2,7%
	60-74 года	43	4,8%	39,1%	18,0%	9,3%	26,6%	2,2%
Местность	Городская	323	11,0%	32,3%	22,7%	7,5%	25,1%	1,5%
проживания:	Сельская	146	10,2%	30,3%	20,8%	11,9%	23,3%	3,6%
	Неполное среднее	34	19,5%	22,1%	10,8%	17,9%	26,8%	2,9%
Уровень	Общее среднее	55	17,6%	38,6%	17,1%	8,5%	15,2%	2,9%
образования:	Среднее профессиональное	117	17,5%	35,9%	20,9%	10,8%	12,1%	2,8%
	Высшее	261	5,0%	29,4%	25,2%	7,0%	31,9%	1,6%
Наличие	Да	384	10,0%	30,0%	22,6%	9,3%	27,2%	1,0%
компьютера:	Нет	85	14,1%	39,4%	19,8%	6,8%	12,4%	7,4%
Подключение к	Да	465	10,8%	31,9%	21,9%	8,9%	24,3%	2,2%
Интернету:	Нет	4	0,0%	0,0%	42,1%	0,0%	57,9%	0,0%
Vacant	Менее 3000 леев	40	10,4%	42,6%	19,1%	13,9%	9,4%	4,5%
Уровень	3000-6000 леев	62	11,4%	39,5%	20,7%	6,2%	18,3%	3,9%
доходов:	Более 6000 леев	273	10,5%	27,8%	23,5%	8,7%	28,5%	1,0%

Таблица 37. В течение последних 12 месяцев Вы лично заходили хотя бы на одну веб-страницу какого-либо правительственного учреждения?

учреждения:					
		Колич ество	Да	Нет	нз/но
Bcero		2375	24,8%	74,5%	0,8%
Под мостои долго.	Мужской	964	25,2%	74,1%	0,7%
Пол респондента:	Женский	1411	24,4%	74,8%	0,9%
	18-29 лет	546	40,1%	57,8%	2,1%
Roanact noctourouta:	30-44 года	723	32,2%	67,1%	0,7%
Возраст респондента:	45-59 лет	571	14,7%	85,1%	0,2%
	60-74 года	535	7,7%	92,1%	0,2%
Mostuccti Thoyardalia	Городская	1221	35,1%	63,9%	1,0%
Местность проживания:	Сельская	1154	13,7%	85,8%	0,5%
	Неполное среднее	393	8,4%	90,7%	0,9%
Vnopour ofnozopaura:	Общее среднее	436	17,3%	81,7%	1,0%
Уровень образования:	Среднее профессиональное	914	14,5%	85,0%	0,5%
	Высшее	629	54,5%	44,5%	1,0%
Ha natura was na tanana	Да	1642	30,8%	68,3%	0,9%
Наличие компьютера:	Нет	733	11,0%	88,5%	0,5%
Полилионно и Инторноти	Да	2316	25,2%	74,0%	0,8%
Подключение к Интернету:	Нет	59	8,1%	90,6%	1,3%
	Менее 3000 леев	529	5,6%	94,4%	0,0%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	14,8%	85,0%	0,2%
	Более 6000 леев	906	40,6%	58,3%	1,1%

Таблица 38. Вы лично в течение последних 12 месяцев пользовались хотя бы одной электронной правительственной услугой, предоставляемой правительственными учреждениями?

продоставляется правит	ельственными учреждениями:	Колич	_	
		ество	Да	Нет
Всего		2375	20,4%	79,6%
Под постои домго.	Мужской	964	21,8%	78,2%
Пол респондента:	Женский	1411	19,1%	80,9%
	18-29 лет	546	33,7%	66,3%
Pospect pospougouta:	30-44 года	723	28,4%	71,6%
Возраст респондента:	45-59 лет	571	10,2%	89,8%
	60-74 года	535	4,6%	95,4%
Mostuosti providentias	Городская	1221	29,4%	70,6%
Местность проживания:	Сельская	1154	10,7%	89,3%
	Неполное среднее	393	5,8%	94,2%
Уровень образования:	Общее среднее	436	15,9%	84,1%
эровень образования.	Среднее профессиональное	914	12,4%	87,6%
	Высшее	629	43,8%	56,2%
На вишио момять ютора:	Да	1642	25,3%	74,7%
Наличие компьютера:	Нет	733	9,2%	90,8%
Популющие у Интернети	Да	2316	20,7%	79,3%
Подключение к Интернету:	Нет	59	6,0%	94,0%
	Менее 3000 леев	529	4,8%	95,2%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	500	10,6%	89,4%
	Более 6000 леев	906	34,4%	65,6%

Таблица 39. Какими из следующих электронных государственных услуг, предоставляемых правительственными учреждениями, Вы пользовались в течение последних 12 месяцев?

		Коли честв о	Фискальные электронные услуги (подоходный налог, проверка информации и т.д.)	Кадастр овые электро нные услуги	е- Обращ ение за справко й о судимо сти	Оформ ление нотари альных докуме нтов онлайн	е- Апости ль	е-Заявка на поступлен ие в высшие учебные заведения	е-НКСС (обращение за выплатой пособий семьям с детьми)	Заказ онлайн и приобретени е средств идентификац ии домашних животных
Всего		465	29,8%	26,7%	14,7%	11,8%	2,2%	7,3%	21,4%	3,1%
Пол	Мужской	200	30,0%	29,7%	18,0%	9,7%	3,0%	4,1%	18,8%	3,0%
респондента:	Женский	265	29,6%	23,7%	11,5%	13,8%	1,5%	10,4%	24,1%	3,2%
	18-29 лет	180	23,4%	24,8%	11,6%	10,9%	3,4%	15,0%	16,5%	4,3%
Возраст	30-44 года	203	30,2%	26,9%	17,3%	11,2%	1,6%	3,0%	23,6%	2,0%
респондента:	45-59 лет	58	43,7%	34,9%	19,4%	16,0%	1,9%	3,5%	29,5%	5,3%
	60-74 года	24	38,9%	16,6%	0,0%	12,0%	0,0%	0,0%	16,6%	0,0%
Местность	Городская	348	28,5%	26,0%	16,1%	10,7%	2,2%	7,0%	21,1%	1,4%
проживания:	Сельская	117	33,5%	28,7%	10,7%	14,8%	2,2%	8,1%	22,5%	8,2%
	Неполное среднее	26	22,5%	13,6%	4,1%	7,7%	0,0%	16,6%	5,0%	12,0%
Уровень	Общее среднее	68	16,4%	18,1%	12,3%	7,1%	0,0%	16,3%	16,6%	2,4%
образования:	Среднее профессиональное	107	26,1%	28,9%	11,7%	13,9%	3,0%	5,6%	19,4%	3,5%
	Высшее	264	35,1%	28,9%	17,4%	12,4%	2,6%	5,0%	24,8%	2,4%
Наличие	Да	401	31,9%	27,4%	14,8%	12,0%	2,0%	7,5%	21,7%	3,0%
компьютера:	Нет	64	16,8%	22,3%	13,9%	9,9%	3,8%	5,6%	20,1%	4,1%
Подключение к	Да	461	29,8%	26,7%	14,6%	11,6%	2,2%	7,1%	21,4%	3,1%
Интернету:	Нет	4	27,4%	27,4%	27,4%	27,4%	0,0%	27,4%	23,7%	0,0%
Vecasion	Менее 3000 леев	23	33,4%	14,1%	17,4%	5,2%	0,0%	9,1%	18,3%	8,2%
Уровень	3000-6000 леев	52	17,0%	33,4%	13,4%	7,2%	1,5%	2,9%	25,2%	3,3%
доходов:	Более 6000 леев	303	33,4%	29,0%	15,7%	13,8%	3,1%	7,6%	23,7%	3,3%

Таблица 40. Какими из следующих электронных государственных услуг, предоставляемых правительственными учреждениями, Вы пользовались в течение последних 12 месяцев?

		Колич ество	Оформле ние водитель ских прав	Выдача охранных документов на объекты интеллектуальн ой собственности	Запись онлайн на донорс кую сдачу крови	Обращени е онлайн за дубликата ми актов гражданск ого состояния	е- Рыбал ка	Обращение онлайн за услугами документи рования (АГУ)	е- Детский сад (запись ребенка в детский сад)	е- Школа (Прием в I класс)
Всего		465	19,7%	2,1%	1,0%	14,6%	4,9%	20,0%	14,9%	6,3%
Пол	Мужской	200	24,5%	2,4%	1,2%	14,6%	8,4%	17,6%	9,1%	5,5%
респондента:	Женский	265	15,0%	1,8%	0,8%	14,6%	1,6%	22,3%	20,7%	7,0%
	18-29 лет	180	29,6%	2,4%	1,5%	13,1%	3,2%	12,6%	11,8%	5,8%
Возраст	30-44 года	203	16,4%	0,8%	0,0%	14,9%	6,2%	23,2%	21,1%	8,4%
респондента:	45-59 лет	58	10,7%	3,9%	3,7%	20,2%	7,0%	27,7%	5,6%	1,9%
	60-74 года	24	0,0%	8,3%	0,0%	7,7%	0,0%	24,3%	0,0%	0,0%
Местность	Городская	348	20,0%	1,7%	0,8%	17,0%	5,0%	20,1%	17,0%	6,3%
проживания:	Сельская	117	18,9%	3,2%	1,5%	7,3%	4,9%	19,7%	8,9%	6,2%
	Неполное среднее	26	3,2%	11,8%	0,0%	8,6%	3,6%	6,5%	5,0%	23,0%
Vaccou	Общее среднее	68	23,1%	1,2%	0,0%	10,6%	3,8%	10,4%	7,6%	5,0%
Уровень образования:	Среднее									
ооразования.	профессиональное	107	19,8%	1,9%	0,0%	12,5%	1,8%	15,5%	9,5%	1,5%
	Высшее	264	20,2%	1,6%	1,7%	16,9%	6,6%	25,2%	19,6%	7,1%
Наличие	Да	401	19,5%	1,8%	1,0%	15,3%	5,4%	21,3%	14,4%	6,8%
компьютера:	Нет	64	20,9%	3,9%	1,2%	10,4%	2,3%	11,7%	18,3%	2,7%
Подключение к	Да	461	19,7%	2,1%	1,0%	14,5%	5,0%	19,9%	15,0%	6,3%
Интернету:	Нет	4	27,4%	0,0%	0,0%	27,4%	0,0%	27,4%	0,0%	0,0%
Vacacui	Менее 3000 леев	23	14,7%	3,3%	0,0%	6,9%	5,2%	26,0%	0,0%	8,2%
Уровень	3000-6000 леев	52	19,5%	5,2%	0,0%	14,5%	2,0%	13,1%	12,9%	1,9%
доходов:	Более 6000 леев	303	22,4%	1,4%	1,1%	16,4%	5,5%	18,6%	18,2%	6,3%

Таблица 41. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Фискальные электронные услуги (подоходный налог, проверка информации и т.д.)

		Колич	А) Первая точ	ка доступа: С какой веб-стр	раницы	<ul><li>B) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?</li></ul>		
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но
Bcero		135	35,0%	57,1%	7,8%	50,4%	47,6%	2,0%
Пол респондента:	Мужской	59	44,3%	49,3%	6,4%	59,6%	39,2%	1,2%
	Женский	76	25,7%	65,0%	9,2%	41,2%	56,0%	2,8%
Возраст респондента:	18-29 лет	41	32,6%	58,8%	8,6%	42,6%	53,0%	4,4%
	30-44 года	60	37,8%	55,4%	6,8%	54,1%	45,9%	0,0%
	45-59 лет	25	29,0%	63,1%	8,0%	47,7%	48,3%	4,0%
	60-74 года	9	43,4%	44,8%	11,8%	66,3%	33,7%	0,0%
Местность	Городская	97	34,3%	57,7%	8,0%	48,4%	48,8%	2,7%
проживания:	Сельская	38	36,8%	55,9%	7,3%	55,4%	44,6%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее	5	24,7%	75,3%	0,0%	44,9%	55,1%	0,0%
	Общее среднее	11	43,1%	36,3%	20,6%	27,6%	72,4%	0,0%
	Среднее профессиональное	28	45,3%	48,0%	6,6%	29,6%	67,2%	3,3%
	Высшее	91	31,6%	61,2%	7,2%	59,5%	38,6%	1,9%
Наличие компьютера:	Да	124	34,1%	57,4%	8,5%	52,2%	45,6%	2,1%
	Нет	11	45,7%	54,3%	0,0%	28,4%	71,6%	0,0%
Подключение к	Да	134	34,6%	57,5%	7,9%	50,7%	47,3%	2,0%
Интернету:	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	Менее 3000 леев	8	59,7%	40,3%	0,0%	54,3%	45,7%	0,0%
	3000-6000 леев	9	31,0%	42,3%	26,7%	30,8%	69,2%	0,0%
	Более 6000 леев	99	38,2%	58,5%	3,4%	52,0%	48,0%	0,0%

Таблица 42. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Кадастровые электронные услуги

		Колич		) Первая точка доступа: веб-страницы		С комп	В) Инструмент дос С компьютера или мобильного телефо		
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но	
Bcero		117	41,5%	56,1%	2,3%	54,1%	45,0%	0,8%	
Под роспоилонта:	Мужской	56	41,8%	56,8%	1,4%	66,0%	34,0%	0,0%	
Пол респондента:	Женский	61	41,2%	55,3%	3,5%	39,5%	58,7%	1,8%	
	18-29 лет	40	44,7%	55,3%	0,0%	53,2%	46,8%	0,0%	
Pospect pospougours:	30-44 года	53	42,1%	56,3%	1,6%	51,4%	48,6%	0,0%	
Возраст респондента:	45-59 лет	20	36,6%	58,4%	5,0%	60,4%	34,6%	5,0%	
	60-74 года	4	22,6%	49,8%	27,5%	76,3%	23,7%	0,0%	
Местность	Городская	84	36,3%	61,6%	2,2%	53,6%	45,3%	1,1%	
проживания:	Сельская	33	55,7%	41,5%	2,7%	55,7%	44,3%	0,0%	
	Неполное среднее	3	69,9%	30,1%	0,0%	69,9%	30,1%	0,0%	
Vrancuu of recensuus	Общее среднее	11	34,1%	57,8%	8,1%	20,6%	79,4%	0,0%	
Уровень образования:	Среднее профессиональное	30	36,9%	60,2%	2,9%	37,2%	62,8%	0,0%	
	Высшее	73	43,4%	55,3%	1,3%	65,4%	33,3%	1,3%	
Hammun wasan wasan	Да	104	44,2%	54,0%	1,8%	61,2%	37,9%	0,9%	
Наличие компьютера:	Нет	13	20,7%	72,8%	6,5%	0,0%	100,0%	0,0%	
Подключение к	Да	116	41,1%	56,6%	2,3%	54,6%	44,6%	0,8%	
Интернету:	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
	Менее 3000 леев	3	63,2%	36,8%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
Уровень доходов:	3000-6000 леев	17	59,8%	40,2%	0,0%	49,8%	50,2%	0,0%	
	Более 6000 леев	83	40,4%	57,5%	2,1%	53,6%	46,4%	0,0%	

Таблица 43. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Обращение за справкой о судимости

	кажите страницу и инструмент, ч	Колич		вая точка доступа: С какой страницы		В)Инстр ко	В)Инструмент досту компьютера и мобильного теле		
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но	
Всего		64	44,1%	53,3%	2,7%	47,5%	52,5%	0,0%	
Пол респондента:	Мужской	34	48,7%	51,3%	0,0%	52,2%	47,8%	0,0%	
пол респондента.	Женский	30	36,9%	56,3%	6,8%	40,2%	59,8%	0,0%	
	18-29 лет	21	50,2%	49,8%	0,0%	44,1%	55,9%	0,0%	
Возраст	30-44 года	32	40,7%	54,5%	4,8%	44,7%	55,3%	0,0%	
респондента:	45-59 лет	11	44,6%	55,4%	0,0%	63,1%	36,9%	0,0%	
	60-74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Местность	Городская	51	38,3%	58,5%	3,3%	48,2%	51,8%	0,0%	
проживания:	Сельская	13	70,0%	30,0%	0,0%	44,5%	55,5%	0,0%	
	Неполное среднее	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
Уровень	Общее среднее	7	32,4%	67,6%	0,0%	23,1%	76,9%	0,0%	
образования:	Среднее профессиональное	13	70,9%	29,1%	0,0%	21,8%	78,2%	0,0%	
	Высшее	43	37,7%	58,4%	3,9%	59,5%	40,5%	0,0%	
Наличие	Да	56	46,6%	50,3%	3,1%	52,5%	47,5%	0,0%	
компьютера:	Нет	8	26,7%	73,3%	0,0%	13,9%	86,1%	0,0%	
Подключение к	Да	63	43,3%	54,0%	2,7%	48,2%	51,8%	0,0%	
Интернету:	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
	Менее 3000 леев	4	47,3%	52,7%	0,0%	29,8%	70,2%	0,0%	
Уровень доходов:	3000-6000 леев	7	27,3%	72,7%	0,0%	51,9%	48,1%	0,0%	
	Более 6000 леев	44	49,0%	47,3%	3,8%	44,2%	55,8%	0,0%	

Таблица 44. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Оформление нотариальных документов онлайн

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	K	В)Инструмент доступа: компьютера или мобильного телефон		
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но	
Всего		56	34,3%	62,4%	3,3%	50,2%	48,1%	1,7%	
Пол респондента:	Мужской	20	35,8%	60,6%	3,6%	70,3%	29,7%	0,0%	
пол респолдента:	Женский	36	33,3%	63,6%	3,1%	36,4%	60,8%	2,8%	
	18-29 лет	20	19,1%	76,6%	4,4%	47,4%	52,6%	0,0%	
Возраст	30-44 года	24	38,2%	61,8%	0,0%	52,9%	43,4%	3,7%	
респондента:	45-59 лет	9	45,3%	43,7%	10,9%	44,2%	55,8%	0,0%	
	60-74 года	3	67,3%	32,7%	0,0%	67,3%	32,7%	0,0%	
Местность	Городская	39	35,2%	62,6%	2,1%	50,5%	47,0%	2,4%	
проживания:	Сельская	17	32,5%	61,7%	5,8%	49,6%	50,4%	0,0%	
	Неполное среднее	2	0,0%	100,0%	0,0%	46,7%	53,3%	0,0%	
Уровень	Общее среднее	6	20,1%	79,9%	0,0%	15,6%	84,4%	0,0%	
образования:	Среднее профессиональное	14	25,8%	74,2%	0,0%	38,1%	61,9%	0,0%	
	Высшее	34	41,9%	52,7%	5,4%	60,6%	36,6%	2,7%	
Наличие	Да	50	36,9%	59,3%	3,7%	56,8%	41,3%	1,9%	
компьютера:	Нет	6	14,5%	85,5%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
Подключение к	Да	55	33,2%	63,4%	3,4%	51,1%	47,2%	1,7%	
Интернету:	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
	Менее 3000 леев	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
Уровень доходов:	3000-6000 леев	4	20,3%	79,7%	0,0%	56,7%	43,3%	0,0%	
	Более 6000 леев	43	35,6%	62,1%	2,4%	46,1%	51,8%	2,1%	

Таблица 45. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Апостиль

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	К	В)Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?			
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но		
Всего		10	30,4%	69,6%	0,0%	40,1%	59,9%	0,0%		
Пол респондента:	Мужской	6	45,9%	54,1%	0,0%	60,5%	39,5%	0,0%		
	Женский	4	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
	18-29 лет	6	14,2%	85,8%	0,0%	25,9%	74,1%	0,0%		
Возраст	30-44 года	3	34,2%	65,8%	0,0%	74,7%	25,3%	0,0%		
респондента:	45-59 лет	1	100,0%	0,0%	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	Городская	8	26,2%	73,8%	0,0%	34,6%	65,4%	0,0%		
проживания:	Сельская	2	43,3%	56,7%	0,0%	56,7%	43,3%	0,0%		
	Неполное среднее	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Уровень	Общее среднее	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
образования:	Среднее профессиональное	3	33,8%	66,2%	0,0%	44,3%	55,7%	0,0%		
	Высшее	7	28,8%	71,2%	0,0%	38,2%	61,8%	0,0%		
Наличие	Да	7	29,7%	70,3%	0,0%	52,5%	47,5%	0,0%		
компьютера:	Нет	3	32,7%	67,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
Подключение к	Да	10	30,4%	69,6%	0,0%	40,1%	59,9%	0,0%		
Интернету:	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
	Менее 3000 леев	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Уровень доходов:	3000-6000 леев	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
	Более 6000 леев	9	32,7%	67,3%	0,0%	43,1%	56,9%	0,0%		

Таблица 46. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Заявка на поступление в высшие учебные заведения

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	K	оумент дост омпьютера і ільного теле	или
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но
Bcero		41	32,1%	67,9%	0,0%	45,6%	54,4%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	10	45,1%	54,9%	0,0%	61,9%	38,1%	0,0%
	Женский	31	27,0%	73,0%	0,0%	39,2%	60,8%	0,0%
D	18-29 лет	33	25,2%	74,8%	0,0%	43,0%	57,0%	0,0%
Возраст респондента:	30-44 года	6	67,9%	32,1%	0,0%	53,9%	46,1%	0,0%
	45-59 лет 60-74 года	0	0,0% 0,0%	100,0% 0,0%	0,0% 0,0%	50,0% 0,0%	50,0% 0,0%	0,0% 0,0%
Местность	Городская	30	28,6%	71,4%	0,0%	39,9%	60,1%	0,0%
проживания:	Сельская	11	41,0%	59,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
	Неполное среднее	5	58,7%	41,3%	0,0%	19,6%	80,4%	0,0%
Уровень	Общее среднее	14	16,4%	83,6%	0,0%	35,0%	65,0%	0,0%
образования:	Среднее профессиональное	7	42,5%	57,5%	0,0%	25,1%	74,9%	0,0%
	Высшее	15	32,5%	67,5%	0,0%	69,9%	30,1%	0,0%
Наличие	Да	37	30,5%	69,5%	0,0%	51,0%	49,0%	0,0%
компьютера:	Нет	4	45,7%	54,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к	Да	40	30,2%	69,8%	0,0%	46,8%	53,2%	0,0%
Интернету:	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Менее 3000 леев	3	33,3%	66,7%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	2	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Более 6000 леев	27	36,4%	63,6%	0,0%	49,7%	50,3%	0,0%

Таблица 47. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: e-HKCC (обращение за выплатой пособий семьям с детьми)

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	K	оумент дост омпьютера і ильного теле	или
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но
Bcero		99	34,1%	63,5%	2,4%	50,5%	48,6%	0,9%
Пол респондента:	Мужской	37	36,1%	60,6%	3,4%	66,2%	33,8%	0,0%
	Женский	62	32,6%	65,8%	1,6%	38,4%	60,0%	1,6%
Возраст респондента:	18-29 лет 30-44 года 45-59 лет 60-74 года	29 49 17 4	36,5% 38,9% 18,0% 23,7%	58,2% 59,4% 82,0% 76,3%	5,3% 1,8% 0,0% 0,0%	39,8% 50,5% 63,3% 72,5%	60,2% 47,8% 36,7% 27,5%	0,0% 1,8% 0,0% 0,0%
Местность	Городская	73	33,7%	63,0%	3,2%	48,6%	50,2%	1,2%
проживания:	Сельская	26	35,2%	64,8%	0,0%	55,8%	44,2%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее Общее среднее Среднее профессиональное Высшее	1 10 20 68	0,0% 20,2% 33,7% 37,0%	100,0% 79,8% 59,3% 61,6%	0,0% 0,0% 6,9% 1,4%	100,0% 31,9% 34,5% 57,7%	0,0% 68,1% 65,5% 41,0%	0,0% 0,0% 0,0% 1,4%
Наличие	Да	85	33,3%	64,0%	2,7%	55,5%	43,5%	1,0%
компьютера:	Нет	14	39,7%	60,3%	0,0%	16,8%	83,2%	0,0%
Подключение к	Да	98	33,6%	64,0%	2,4%	50,9%	48,2%	0,9%
Интернету:	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	Менее 3000 леев	4	0,0%	100,0%	0,0%	45,1%	54,9%	0,0%
	3000-6000 леев	13	31,0%	69,0%	0,0%	57,4%	42,6%	0,0%
	Более 6000 леев	73	37,5%	61,3%	1,2%	50,6%	48,2%	1,2%

Таблица 48. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Заказ онлайн и приобретение средств идентификации домашних животных

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	К	оумент дост омпьютера і ильного теле	или
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но
Всего		16	39,4%	45,8%	14,8%	30,4%	61,9%	7,7%
Пол респондента:	Мужской Женский	7 9	33,9% 44,4%	48,3% 43,5%	17,8% 12,0%	25,2% 35,1%	58,7% 64,9%	16,1% 0,0%
Возраст	18-29 лет 30-44 года	9	20,2% 50,0%	79,8% 0,0%	0,0% 50,0%	34,3% 0,0%	65,7% 100,0%	0,0%
респондента:	45-59 лет 60-74 года	3 0	69,1% 0,0%	30,9% 0,0%	0,0% 0,0%	63,7% 0,0%	0,0%	36,3% 0,0%
Местность проживания:	Городская Сельская	6 10	14,7% 51,9%	85,3% 25,7%	0,0% 22,3%	50,0% 20,4%	50,0% 68,0%	0,0% 11,6%
Уровень образования:	Неполное среднее Общее среднее Среднее профессиональное Высшее	3 2 4 7	73,1% 0,0% 55,4% 25,3%	26,9% 100,0% 20,9% 55,7%	0,0% 0,0% 23,8% 19,1%	26,9% 0,0% 47,2% 29,0%	73,1% 100,0% 23,8% 71,0%	0,0% 0,0% 29,0% 0,0%
Наличие компьютера:	Да Нет	13 3	48,1% 0,0%	41,4% 65,4%	10,4% 34,6%	29,3% 35,1%	61,3% 64,9%	9,4% 0,0%
Подключение к Интернету:	Да Нет	16 0	39,4% 0,0%	45,8% 0,0%	14,8% 0,0%	30,4% 0,0%	61,9% 0,0%	7,7% 0,0%
Уровень доходов:	Менее 3000 леев 3000-6000 леев Более 6000 леев	2 2 11	63,1% 55,8% 27,9%	36,9% 44,2% 51,0%	0,0% 0,0% 21,1%	0,0% 0,0% 43,2%	100,0% 100,0% 45,8%	0,0% 0,0% 10,9%

Таблица 49. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Оформление водительских прав

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	К	оумент дост омпьютера і ільного теле	или
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но
Всего		89	38,6%	55,9%	5,5%	37,0%	63,0%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	48	35,2%	60,8%	4,0%	38,0%	62,0%	0,0%
	Женский	41	44,2%	48,0%	7,8%	35,4%	64,6%	0,0%
	18-29 лет	51	36,4%	59,0%	4,6%	30,5%	69,5%	0,0%
Возраст	30-44 года	32	37,0%	55,4%	7,6%	41,1%	58,9%	0,0%
респондента:	45-59 лет	6	65,6%	34,4%	0,0%	65,6%	34,4%	0,0%
	60-74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Местность	Городская	67	34,8%	59,2%	6,0%	37,6%	62,4%	0,0%
проживания:	Сельская	22	50,6%	45,8%	3,6%	35,3%	64,7%	0,0%
	Неполное среднее	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень	Общее среднее	16	23,3%	71,4%	5,4%	18,2%	81,8%	0,0%
образования:	Среднее профессиональное	20	38,1%	55,1%	6,8%	21,1%	78,9%	0,0%
	Высшее	52	42,2%	52,8%	5,0%	48,9%	51,1%	0,0%
Наличие	Да	77	41,5%	55,0%	3,5%	43,3%	56,7%	0,0%
компьютера:	Нет	12	22,1%	61,1%	16,9%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к	Да	88	39,0%	55,5%	5,5%	37,4%	62,6%	0,0%
Интернету:	Нет	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Менее 3000 леев	3	0,0%	100,0%	0,0%	58,2%	41,8%	0,0%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	10	49,9%	41,7%	8,3%	16,8%	83,2%	0,0%
	Более 6000 леев	66	38,2%	55,8%	6,1%	38,1%	61,9%	0,0%

Таблица 50. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Выдача охранных документов на объекты интеллектуальной собственности

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	К	В)Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?			
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но		
Всего		11	48,0%	52,0%	0,0%	49,9%	50,1%	0,0%		
Пол респондента:	Мужской	6	54,3%	45,7%	0,0%	71,3%	28,7%	0,0%		
	Женский	5	39,8%	60,2%	0,0%	21,8%	78,2%	0,0%		
Возраст	18-29 лет	5	19,8%	80,2%	0,0%	42,6%	57,4%	0,0%		
	30-44 года	2	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
респондента:	45-59 лет	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%		
	60-74 года	2	45,1%	54,9%	0,0%	54,9%	45,1%	0,0%		
Местность	Городская	7	31,3%	68,7%	0,0%	33,7%	66,3%	0,0%		
проживания:	Сельская	4	74,9%	25,1%	0,0%	75,8%	24,2%	0,0%		
Уровень образования:	Неполное среднее Общее среднее Среднее профессиональное	3 1 2	34,8% 100,0% 54,0%	65,2% 0,0% 46,0%	0,0% 0,0% 0,0%	0,0% 0,0% 100,0%	100,0% 100,0% 0,0%	0,0% 0,0% 0,0%		
·	Высшее	5	43,9%	56,1%	0,0%	65,1%	34,9%	0,0%		
Наличие	Да	8	41,3%	58,7%	0,0%	66,8%	33,2%	0,0%		
компьютера:	Нет	3	67,9%	32,1%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
Подключение к	Да	11	48,0%	52,0%	0,0%	49,9%	50,1%	0,0%		
Интернету:	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Уровень доходов:	Менее 3000 леев	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
	3000-6000 леев	3	0,0%	100,0%	0,0%	36,7%	63,3%	0,0%		
	Более 6000 леев	5	43,1%	56,9%	0,0%	64,0%	36,0%	0,0%		

Таблица 51. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Запись онлайн на донорскую сдачу крови

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	к	В)Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?			
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но		
Всего		5	17,2%	65,6%	17,2%	41,2%	41,6%	17,2%		
Пол респондента:	Мужской	3	29,5%	41,0%	29,5%	70,5%	0,0%	29,5%		
	Женский	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
Возраст респондента:	18-29 лет 30-44 года 45-59 лет 60-74 года	3 0 2 0	31,7% 0,0% 0,0% 0,0%	36,6% 0,0% 100,0% 0,0%	31,7% 0,0% 0,0% 0,0%	31,7% 0,0% 52,5% 0,0%	36,6% 0,0% 47,5% 0,0%	31,7% 0,0% 0,0% 0,0%		
Местность	Городская	3	0,0%	71,8%	28,2%	39,2%	32,6%	28,2%		
проживания:	Сельская	2	44,2%	55,8%	0,0%	44,2%	55,8%	0,0%		
Уровень образования:	Неполное среднее Общее среднее Среднее профессиональное Высшее	0 0 0 5	0,0% 0,0% 0,0% 17,2%	0,0% 0,0% 0,0% 65,6%	0,0% 0,0% 0,0% 17,2%	0,0% 0,0% 0,0% 41,2%	0,0% 0,0% 0,0% 41,6%	0,0% 0,0% 0,0% 17,2%		
Наличие	Да	4	20,8%	79,2%	0,0%	49,7%	50,3%	0,0%		
компьютера:	Нет	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%		
Подключение к	Да	5	17,2%	65,6%	17,2%	41,2%	41,6%	17,2%		
Интернету:	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Уровень доходов:	Менее 3000 леев	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
	3000-6000 леев	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
	Более 6000 леев	4	22,6%	54,7%	22,6%	22,6%	54,7%	22,6%		

Таблица 52. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Обращение онлайн за дубликатами актов гражданского состояния

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	К	оумент дост омпьютера і ильного теле	или
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но
Всего		66	47,7%	48,4%	3,9%	41,8%	58,2%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	28	48,8%	47,9%	3,3%	57,1%	42,9%	0,0%
	Женский	38	46,7%	48,8%	4,5%	26,5%	73,5%	0,0%
Возраст респондента:	18-29 лет 30-44 года 45-59 лет 60-74 года	23 30 11 2	48,7% 50,3% 45,0% 0,0%	48,0% 49,7% 45,4% 48,8%	3,3% 0,0% 9,5% 51,2%	21,9% 43,5% 73,2% 48,8%	78,1% 56,5% 26,8% 51,2%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Местность	Городская	57	49,1%	46,4%	4,5%	44,3%	55,7%	0,0%
проживания:	Сельская	9	37,9%	62,1%	0,0%	23,9%	76,1%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее Общее среднее Среднее профессиональное Высшее	2 7 14 43	0,0% 62,7% 59,2% 44,0%	100,0% 21,0% 40,8% 52,6%	0,0% 16,2% 0,0% 3,4%	58,2% 76,0% 21,8% 41,9%	41,8% 24,0% 78,2% 58,1%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Наличие	Да	59	48,4%	47,3%	4,3%	46,3%	53,7%	0,0%
компьютера:	Нет	7	41,7%	58,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к	Да	65	47,0%	49,1%	4,0%	42,3%	57,7%	0,0%
Интернету:	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	Менее 3000 леев	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 леев	8	39,8%	60,2%	0,0%	53,0%	47,0%	0,0%
	Более 6000 леев	47	52,8%	43,6%	3,6%	40,8%	59,2%	0,0%

Таблица 53. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Рыбалка

	tanine espaining in mespy menty	Колич		вая точка доступа: С какой страницы	веб-	K	оумент дост омпьютера і ільного теле	или
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но
Всего		20	18,6%	77,4%	4,0%	57,2%	42,8%	0,0%
Пол респондента:	Мужской	16	17,9%	82,1%	0,0%	63,9%	36,1%	0,0%
	Женский	4	22,3%	52,4%	25,3%	22,3%	77,7%	0,0%
Возраст респондента:	18-29 лет 30-44 года 45-59 лет 60-74 года	5 11 4 0	0,0% 9,1% 75,1% 0,0%	100,0% 84,1% 24,9% 0,0%	0,0% 6,8% 0,0% 0,0%	69,9% 47,0% 75,1% 0,0%	30,1% 53,0% 24,9% 0,0%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Местность	Городская	15	11,9%	82,8%	5,4%	56,1%	43,9%	0,0%
проживания:	Сельская	5	38,9%	61,1%	0,0%	60,5%	39,5%	0,0%
Уровень образования:	Неполное среднее Общее среднее Среднее профессиональное Высшее	1 2 2 15	0,0% 0,0% 58,2% 17,8%	100,0% 100,0% 41,8% 77,0%	0,0% 0,0% 0,0% 5,2%	100,0% 0,0% 58,2% 63,1%	0,0% 100,0% 41,8% 36,9%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Наличие	Да	19	19,9%	75,8%	4,3%	61,1%	38,9%	0,0%
компьютера:	Нет	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к	Да	20	18,6%	77,4%	4,0%	57,2%	42,8%	0,0%
Интернету:	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	Менее 3000 леев	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 леев	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Более 6000 леев	15	25,0%	69,6%	5,4%	61,1%	38,9%	0,0%

Таблица 54. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Обращение онлайн за услугами документирования (АГУ)

		Колич	А) Перв	ая точка доступа: С какой страницы	веб-	К	румент досту омпьютера и ильного теле	или
		ество	Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но
Всего		92	41,4%	53,7%	4,9%	50,8%	48,4%	0,9%
Под роспошлошта:	Мужской	34	49,1%	46,0%	5,0%	55,0%	43,0%	2,0%
Пол респондента:	Женский	58	35,4%	59,7%	4,9%	47,5%	52,5%	0,0%
	18-29 лет	23	43,8%	49,0%	7,2%	36,3%	59,9%	3,8%
Возраст	30-44 года	47	41,6%	52,4%	6,0%	51,5%	48,5%	0,0%
респондента:	45-59 лет	16	45,7%	54,3%	0,0%	61,9%	38,1%	0,0%
	60-74 года	6	15,5%	84,5%	0,0%	68,3%	31,7%	0,0%
Местность	Городская	69	40,7%	53,8%	5,5%	49,1%	49,8%	1,1%
проживания:	Сельская	23	43,4%	53,4%	3,1%	56,0%	44,0%	0,0%
	Неполное среднее	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень	Общее среднее	7	33,2%	54,9%	11,9%	21,6%	66,5%	11,9%
образования:	Среднее профессиональное	16	40,9%	47,5%	11,6%	32,4%	67,6%	0,0%
	Высшее	67	43,2%	54,1%	2,7%	59,3%	40,7%	0,0%
Наличие	Да	85	39,5%	55,1%	5,4%	55,2%	43,9%	0,9%
компьютера:	Нет	7	63,0%	37,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к	Да	91	40,8%	54,2%	5,0%	51,3%	47,8%	0,9%
Интернету:	Нет	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Менее 3000 леев	5	76,3%	23,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	7	33,3%	66,7%	0,0%	27,2%	72,8%	0,0%
	Более 6000 леев	57	42,9%	53,4%	3,8%	59,4%	40,6%	0,0%

Таблица 55. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Детский сад (запись ребенка в детский сад)

		Колич	А) Пер	вая точка доступа: С какой страницы	веб-	К	В)Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?			
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но		
Всего		70	40,7%	53,1%	6,2%	33,5%	66,5%	0,0%		
Под постои поитак	Мужской	17	25,1%	63,2%	11,8%	40,6%	59,4%	0,0%		
Пол респондента:	Женский	53	47,5%	48,8%	3,8%	30,4%	69,6%	0,0%		
	18-29 лет	21	40,0%	60,0%	0,0%	34,7%	65,3%	0,0%		
Возраст	30-44 года	46	41,5%	49,3%	9,2%	32,9%	67,1%	0,0%		
еспондента:	45-59 лет	3	34,4%	65,6%	0,0%	34,4%	65,6%	0,0%		
	60-74 года	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Местность	Городская	59	42,9%	49,8%	7,3%	34,4%	65,6%	0,0%		
проживания:	Сельская	11	28,4%	71,6%	0,0%	28,4%	71,6%	0,0%		
	Неполное среднее	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%		
Уровень	Общее среднее	5	37,4%	62,6%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
образования:	Среднее профессиональное	10	42,7%	57,3%	0,0%	21,9%	78,1%	0,0%		
	Высшее	54	41,5%	50,4%	8,1%	37,5%	62,5%	0,0%		
Наличие	Да	58	44,2%	48,4%	7,4%	40,3%	59,7%	0,0%		
компьютера:	Нет	12	23,7%	76,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%		
Подключение к	Да	70	40,7%	53,1%	6,2%	33,5%	66,5%	0,0%		
Интернету:	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
	Менее 3000 леев	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Уровень доходов:	3000-6000 леев	6	14,5%	85,5%	0,0%	17,5%	82,5%	0,0%		
	Более 6000 леев	57	47,0%	45,4%	7,6%	38,0%	62,0%	0,0%		

Таблица 56. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Школа (Прием в І класс)

	namine espaining in mierpyment)	Колич		вая точка доступа: С какой страницы		В)Инстр ко	румент дост омпьютера і ільного теле	или
		ество	Портал государственны х услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	нз/но	Компьютер	Мобильны й телефон	нз/но
Всего		32	29,9%	61,5%	8,6%	48,6%	45,9%	5,5%
Пол респондента:	Мужской	14	25,0%	62,6%	12,5%	47,6%	39,9%	12,5%
	Женский	18	33,8%	60,6%	5,6%	49,4%	50,6%	0,0%
Возраст респондента:	18-29 лет 30-44 года 45-59 лет 60-74 года	12 19 1 0	42,8% 25,0% 0,0% 0,0%	40,7% 70,0% 100,0% 0,0%	16,6% 5,0% 0,0% 0,0%	42,0% 55,0% 0,0% 0,0%	41,5% 45,0% 100,0% 0,0%	16,6% 0,0% 0,0% 0,0%
Местность	Городская	24	32,6%	55,9%	11,5%	48,0%	48,3%	3,7%
проживания:	Сельская	8	21,9%	78,1%	0,0%	50,3%	38,8%	10,9%
Уровень образования:	Неполное среднее Общее среднее Среднее профессиональное Высшее	6 4 2 20	15,6% 28,5% 100,0% 28,1%	53,1% 71,5% 0,0% 67,1%	31,3% 0,0% 0,0% 4,7%	15,6% 46,9% 0,0% 61,7%	68,7% 53,1% 50,0% 38,3%	15,6% 0,0% 50,0% 0,0%
Наличие	Да	30	28,4%	62,4%	9,2%	51,7%	42,5%	5,8%
компьютера:	Нет	2	53,6%	46,4%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Подключение к	Да	32	29,9%	61,5%	8,6%	48,6%	45,9%	5,5%
Интернету:	Нет	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень доходов:	Менее 3000 леев	2	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 леев	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Более 6000 леев	21	27,2%	68,1%	4,7%	53,5%	46,5%	0,0%

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

		Колич ество	Телеви дение	Радио	Газеты	Работники окошек по предоставл ению государств енных услуг	Интернет (новостны е сайты,	правительс твенных	Буклет ы / Брошю ры	я рекла ма	Разговоры с другими лицами (членами семьи, родственникам и, знакомыми)	Друго й источн ик	Не получа ю инфор мацию	нз/но
Всего		3036	50,7%	6,3%	2,6%	2,1%	46,7%	18,6%	1,0%	1,0%	24,9%	0,4%	0,7%	5,9%
Пол	Мужской	1252	49,0%	6,7%	2,5%	1,8%	46,8%	19,5%	0,8%	1,0%	24,6%	0,7%	0,7%	4,7%
респондента:	Женский	1784	52,1%	6,0%	2,6%	2,5%	46,6%	17,7%	1,1%	1,1%	25,2%	0,2%	0,6%	7,0%
	18-29 лет	551	28,0%	2,2%	1,2%	1,3%	75,2%	35,3%	1,6%	1,8%	22,8%	0,2%	0,0%	2,9%
Возраст	30-44 года	769	40,5%	3,5%	1,6%	4,3%	62,3%	27,0%	1,7%	1,7%	26,8%	0,5%	0,6%	3,7%
респондента:	45-59 лет	697	56,8%	6,6%	3,3%	1,7%	42,3%	12,8%	0,3%	0,5%	27,9%	0,9%	0,4%	5,6%
	60-74 года	1019	68,8%	11,2%	3,7%	1,0%	18,3%	5,2%	0,4%	0,3%	21,9%	0,1%	1,3%	10,1%
Местность	Городская	1416	45,2%	4,5%	2,3%	2,8%	55,6%	29,8%	1,4%	1,5%	27,5%	0,4%	0,2%	4,8%
проживания:	Сельская	1620	55,6%	8,0%	2,8%	1,5%	38,7%	8,5%	0,6%	0,6%	22,6%	0,5%	1,0%	7,0%
	Неполное среднее	630	53,5%	6,2%	1,7%	1,2%	32,1%	6,9%	0,8%	0,8%	20,0%	0,6%	1,5%	10,5%
Уровень	Общее среднее	607	55,3%	7,1%	2,2%	1,3%	40,7%	11,3%	0,7%	1,6%	22,7%	0,4%	1,4%	7,0%
образования:	Среднее профессиональное	1124	53,5%	6,5%	2,2%	1,9%	46,3%	14,9%	1,0%	1,3%	28,5%	0,3%	0,2%	5,0%
	Высшее	671	39,7%	5,4%	4,3%	4,2%	65,5%	41,3%	1,1%	0,3%	25,4%	0,4%	0,0%	2,2%
Наличие	Да	1780	45,2%	5,5%	2,4%	2,8%	58,7%	25,9%	1,2%	1,3%	26,4%	0,4%	0,5%	4,0%
компьютера:	Нет	1256	58,8%	7,6%	2,8%	1,2%	28,8%	7,8%	0,6%	0,5%	22,6%	0,4%	1,0%	8,7%
Подключение	Да	2520	48,1%	5,1%	2,4%	2,3%	54,4%	21,7%	1,1%	1,2%	25,8%	0,4%	0,5%	4,4%
к Интернету:	Нет	516	64,0%	12,8%	3,7%	1,1%	5,9%	1,8%	0,2%	0,2%	19,9%	0,5%	1,8%	13,8%
Vnorous	Менее 3000 леев	915	60,9%	7,5%	2,4%	0,8%	28,9%	4,5%	0,3%	0,2%	22,7%	0,1%	1,3%	9,3%
Уровень	3000-6000 леев	647	58,0%	8,1%	2,6%	1,3%	39,2%	11,7%	0,6%	0,9%	23,1%	0,2%	1,3%	6,6%
доходов:	Более 6000 леев	956	42,1%	4,5%	2,3%	3,0%	66,6%	34,2%	1,4%	1,2%	27,2%	0,8%	0,0%	2,1%

Таблица 58. Скажите, пожалуйста, где вы получаете информацию о государственных услугах, оказываемых в электронном виде?

		Колич ество	Email	SMS	MCab inet	Telegra m	Viber	Другое	Mess enger	Писмо	Не нуждаю сь	нз/но
Всего		3036	20,0%	21,4%	0,8%	3,0%	30,7%	0,9%	0,7%	0,6%	1,3%	20,5%
Пол	Мужской	1252	21,1%	21,0%	0,6%	3,4%	30,4%	1,0%	0,8%	0,8%	1,3%	19,7%
респондента:	Женский	1784	19,1%	21,7%	0,9%	2,7%	30,9%	0,9%	0,7%	0,5%	1,4%	21,2%
	18-29 лет	551	38,4%	18,8%	0,6%	9,3%	28,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	3,2%
Возраст	30-44 года	769	28,5%	21,1%	1,5%	3,0%	33,2%	0,5%	1,3%	0,7%	0,5%	9,7%
респондента:	45-59 лет	697	14,8%	25,3%	0,9%	1,5%	34,4%	1,1%	0,5%	0,7%	1,0%	19,7%
	60-74 года	1019	5,2%	19,9%	0,1%	0,6%	26,4%	1,7%	0,7%	0,9%	2,8%	41,8%
Местность	Городская	1416	27,1%	20,2%	1,2%	4,4%	29,5%	0,6%	0,3%	0,4%	1,7%	14,6%
проживания:	Сельская	1620	13,7%	22,5%	0,4%	1,8%	31,7%	1,2%	1,2%	0,8%	1,0%	25,7%
	Неполное среднее	630	9,6%	19,7%	1,5%	3,9%	30,5%	0,9%	1,1%	0,5%	1,6%	30,9%
Уровень	Общее среднее	607	15,1%	21,7%	0,6%	2,7%	29,2%	1,1%	0,4%	0,8%	1,6%	26,8%
образования:	Среднее профессиональное	1124	15,7%	24,3%	0,5%	2,2%	34,3%	1,3%	1,0%	0,6%	1,8%	18,2%
	Высшее	671	40,8%	17,9%	0,9%	3,8%	26,1%	0,1%	0,3%	0,6%	0,1%	9,4%
Наличие	Да	1780	27,7%	21,3%	0,8%	3,5%	32,1%	0,6%	0,8%	0,3%	0,8%	12,1%
компьютера:	Нет	1256	8,7%	21,6%	0,7%	2,3%	28,5%	1,4%	0,7%	1,1%	2,1%	32,9%
Подключение	Да	2520	23,2%	21,5%	0,7%	3,4%	33,8%	0,7%	0,9%	0,4%	1,0%	14,2%
к Интернету:	Нет	516	3,2%	20,5%	1,2%	0,8%	13,9%	1,9%	0,0%	1,7%	3,2%	53,6%
V:	Менее 3000 леев	915	7,3%	20,7%	0,8%	1,2%	28,0%	1,4%	0,9%	0,6%	2,2%	36,9%
Уровень	3000-6000 леев	647	14,6%	24,6%	0,9%	3,1%	33,1%	1,0%	0,7%	1,0%	0,8%	20,1%
доходов:	Более 6000 леев	956	34,6%	20,3%	1,1%	4,1%	32,1%	0,7%	0,7%	0,3%	0,8%	5,3%

Таблица 59. Вы обращались за последние 12 месяцев хотя бы за одной услугой в государственные органы/учреждения?

		Количество	Да	Нет	нз/но
Всего		3036	23,4%	76,3%	0,2%
Под постоилонто	Мужской	1252	22,9%	76,9%	0,2%
Пол респондента:	Женский	1784	23,9%	75,9%	0,2%
	18-29 лет	551	37,7%	62,0%	0,3%
Posper pospersureuro	30-44 года	769	32,4%	67,2%	0,4%
Возраст респондента:	45-59 лет	697	17,8%	82,1%	0,1%
	60-74 года	1019	11,0%	88,9%	0,1%
D.C	Городская	1416	33,0%	66,9%	0,1%
Местность проживания:	Сельская	1620	14,9%	84,8%	0,3%
	Неполное среднее	630	11,8%	88,2%	0,0%
Vnopou ofnopopouva	Общее среднее	607	19,2%	80,6%	0,2%
Уровень образования:	Среднее профессиональное	1124	19,4%	80,4%	0,2%
	Высшее	671	44,3%	55,2%	0,5%
Ha	Да	1780	28,6%	71,1%	0,3%
Наличие компьютера:	Нет	1256	15,8%	84,1%	0,1%
Подключение к	Да	2520	25,7%	74,0%	0,3%
Интернету:	Нет	516	11,4%	88,6%	0,0%
	Менее 3000 леев	915	11,0%	89,0%	0,0%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	647	18,1%	81,6%	0,3%
	Более 6000 леев	956	37,1%	62,4%	0,4%

Таблица 60. Какими способами Вы чаще всего получали желаемые услуги?

		Количе ство	Приходил в офис государственного учреждения для прохождения всех этапов/процедур	Через Интернет (используя компьютер или мобильный телефон) для некоторых этапов/процедур, но затем пошел в офис государственного учреждения, чтобы завершить процедуру получения услуги	Через Интернет (используя компьютер или мобильный телефон) для прохождения всех этапов, без необходимости идти в офис данного учреждения	нз/но
Bcero		697	59,8%	40,3%	9,7%	1,3%
Пол	Мужской	276	58,0%	43,6%	7,8%	2,0%
респондента:	Женский	421	61,3%	37,5%	11,2%	0,7%
	18-29 лет	204	50,8%	48,3%	12,8%	1,5%
Возраст	30-44 года	254	53,4%	47,5%	10,7%	0,9%
респондента:	45-59 лет	125	67,3%	32,9%	8,1%	0,8%
	60-74 года	114	86,6%	13,3%	2,5%	2,8%
Местность	Городская	456	55,5%	45,8%	11,2%	1,1%
проживания:	Сельская	241	68,3%	29,5%	6,8%	1,7%
	Неполное среднее	75	70,2%	26,4%	7,6%	0,0%
Уровень	Общее среднее	115	66,0%	31,6%	7,3%	3,1%
образования:	Среднее					
ооразования.	профессиональное	215	68,1%	29,5%	9,0%	1,4%
	Высшее	292	49,2%	54,5%	11,5%	0,9%
Наличие	Да	502	53,3%	46,1%	12,3%	1,4%
компьютера:	Нет	195	77,4%	24,7%	2,7%	1,0%
Подключение к	Да	639	57,7%	42,3%	10,3%	1,3%
Интернету:	Нет	58	85,3%	16,1%	1,8%	1,7%
Vnopou	Менее 3000 леев	101	75,9%	20,6%	5,7%	0,0%
Уровень	3000-6000 леев	118	70,4%	30,1%	8,0%	0,8%
доходов:	Более 6000 леев	354	52,9%	49,2%	11,7%	0,8%

Таблица 61. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы удовлетворены качеством государственных услуг, полученных Вами в офисе государственного учреждения?

		Колич ество	1 - не удовлетво рен	2	3	4	5	6 - очень удовлетв орен	нз/но
Всего		558	5,8%	4,5%	7,9%	15,2%	25,3%	39,8%	1,5%
Пол	Мужской	219	7,2%	3,9%	8,5%	17,5%	26,5%	34,3%	2,1%
респондента:	Женский	339	4,6%	4,9%	7,5%	13,3%	24,2%	44,4%	1,1%
	18-29 лет	146	2,9%	4,5%	6,4%	18,0%	25,1%	42,0%	1,1%
Возраст	30-44 года	199	7,8%	3,2%	8,2%	12,6%	25,7%	42,6%	0,0%
респондента:	45-59 лет	103	0,9%	8,7%	9,8%	14,0%	24,0%	40,9%	1,7%
	60-74 года	110	11,1%	2,7%	7,4%	18,2%	26,0%	29,0%	5,6%
Местность	Городская	361	7,3%	4,4%	7,1%	13,8%	26,5%	39,6%	1,3%
проживания:	Сельская	197	3,0%	4,6%	9,6%	17,9%	22,9%	40,1%	1,9%
	Неполное среднее	60	4,9%	2,9%	6,1%	13,3%	24,3%	46,8%	1,7%
Уровень	Общее среднее	93	6,2%	4,4%	5,6%	11,4%	33,1%	35,6%	3,7%
образования:	Среднее профессиональное	182	2,8%	5,7%	10,0%	16,8%	24,1%	39,2%	1,4%
	Высшее	223	8,2%	3,9%	7,7%	15,9%	23,4%	40,2%	0,8%
Наличие	Да	382	6,1%	4,0%	8,3%	15,9%	26,9%	38,0%	0,8%
компьютера:	Нет	176	5,2%	5,4%	7,1%	13,6%	21,6%	44,0%	3,1%
Подключение к	Да	503	5,3%	4,2%	8,2%	15,1%	25,3%	40,9%	1,0%
Интернету:	Нет	55	10,6%	7,5%	5,4%	16,0%	24,9%	28,9%	6,7%
Vacani	Менее 3000 леев	86	8,2%	3,2%	7,2%	20,6%	25,7%	31,5%	3,6%
<b>Уровень</b>	3000-6000 леев	99	6,2%	10,8%	9,1%	16,8%	20,7%	33,7%	2,7%
доходов:	Более 6000 леев	274	4,4%	2,8%	6,9%	13,6%	27,2%	44,7%	0,3%

Таблица 62. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы удовлетворены качеством государственных услуг, полученных Вами через Интернет, на специализированных веб-страницах государственных учреждений?

		Колич ество	1 - не удовлетво рен	2	3	4	5	6 - очень удовлетв орен	нз/но
Bcero		145	3,9%	1,4%	7,0%	18,7%	29,4%	37,9%	1,7%
Пол	Мужской	63	4,0%	1,7%	12,9%	16,0%	31,7%	31,7%	2,0%
респондента:	Женский	82	3,8%	1,0%	1,2%	21,4%	27,3%	43,9%	1,4%
	18-29 лет	55	5,0%	1,4%	2,9%	24,7%	31,7%	34,2%	0,0%
Возраст	30-44 года	69	4,2%	1,7%	10,3%	15,9%	26,3%	39,6%	2,0%
респондента:	45-59 лет	19	0,0%	0,0%	5,8%	15,7%	37,9%	35,4%	5,2%
	60-74 года	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Местность	Городская	103	4,6%	0,7%	7,3%	16,0%	30,3%	38,7%	2,4%
проживания:	Сельская	42	2,1%	2,9%	6,3%	25,2%	27,5%	35,9%	0,0%
	Неполное среднее	13	0,0%	0,0%	10,3%	25,5%	44,7%	19,5%	0,0%
Уровень	Общее среднее	23	3,8%	9,3%	0,0%	31,6%	23,4%	24,8%	7,0%
образования:	Среднее профессиональное	30	0,0%	0,0%	17,1%	21,7%	25,3%	35,9%	0,0%
	Высшее	79	5,9%	0,0%	4,5%	13,2%	30,3%	44,8%	1,3%
Наличие	Да	127	3,8%	1,0%	8,0%	17,8%	30,8%	36,7%	1,9%
компьютера:	Нет	18	4,6%	4,1%	0,0%	25,7%	19,4%	46,2%	0,0%
Подключение к	Да	142	4,0%	1,4%	7,2%	19,2%	29,5%	37,1%	1,7%
Интернету:	Нет	3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	29,1%	70,9%	0,0%
Vacani	Менее 3000 леев	10	0,0%	0,0%	10,4%	18,2%	45,4%	13,8%	12,3%
Уровень	3000-6000 леев	14	6,3%	8,6%	8,6%	24,1%	13,4%	39,0%	0,0%
доходов:	Более 6000 леев	94	4,1%	0,0%	8,3%	20,3%	29,7%	37,6%	0,0%

Таблица 63. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько Вы удовлетворены качеством государственных услуг, полученных Вами через Интернет, через интегрированную веб-страницу (Портал государственных услуг) (www.servicii.gov.md)

		Колич ество	1 - не удовлетво рен	2	3	4	5	6 - очень удовлетв орен	нз/но
Всего		46	2,0%		11,4%	16,9%	30,0%	36,3%	3,4%
Пол	Мужской	17	0,0%		13,8%	10,7%	29,2%	46,3%	0,0%
респондента:	Женский	29	3,7%		9,4%	22,2%	30,6%	27,9%	6,2%
	18-29 лет	16	0,0%		18,1%	14,1%	28,4%	39,3%	0,0%
Возраст	30-44 года	19	4,6%		12,0%	13,9%	35,5%	34,0%	0,0%
респондента:	45-59 лет	7	0,0%		0,0%	28,1%	31,0%	40,9%	0,0%
	60-74 года	4	0,0%		0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	50,0%
Местность	Городская	34	2,7%		9,2%	10,8%	34,7%	38,0%	4,6%
проживания:	Сельская	12	0,0%		17,4%	33,5%	17,3%	31,7%	0,0%
	Неполное среднее	5	0,0%		0,0%	0,0%	56,7%	43,3%	0,0%
Уровень	Общее среднее	0	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
образования:	Среднее профессиональное	13	0,0%		16,5%	25,6%	11,0%	35,1%	11,8%
	Высшее	28	3,3%		10,9%	15,6%	34,5%	35,7%	0,0%
Наличие	Да	40	2,3%		13,0%	19,2%	29,9%	31,8%	3,8%
компьютера:	Нет	6	0,0%		0,0%	0,0%	30,2%	69,8%	0,0%
Подключение к	Да	45	2,1%		11,7%	17,4%	30,8%	34,5%	3,5%
Интернету:	Нет	1	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Veces	Менее 3000 леев	5	0,0%		0,0%	32,2%	23,3%	44,4%	0,0%
Уровень	3000-6000 леев	9	0,0%		28,6%	32,8%	19,7%	18,9%	0,0%
доходов:	Более 6000 леев	22	0,0%		12,5%	10,3%	25,2%	52,0%	0,0%

Таблица 64. Если подумать о последнем государственное учреждение, услуги которого вы получали, Скажите пожалуйста, знаете ли вы, что граждане могут направлять в государственное учреждение жалобы / петиции / предложения относительно услуг, предоставляемых этим государственным учреждением?

	, , , , , , ,	Количество	Да	Нет	Н3/НО
Всего		697	76,0%	22,9%	1,1%
	Мужской	276	76,4%	22,6%	1,0%
Пол респондента:	Женский	421	75,7%	23,2%	1,1%
	18-29 лет	204	75,5%	23,6%	0,9%
Posper pospersureuro	30-44 года	254	77,3%	22,4%	0,3%
Возраст респондента:	45-59 лет	125	75,1%	24,0%	0,9%
	60-74 года	114	74,8%	21,6%	3,7%
Macruson, Travello	Городская	456	75,4%	23,7%	0,8%
Местность проживания:	Сельская	241	77,2%	21,3%	1,5%
	Неполное среднее	75	74,0%	23,5%	2,5%
Уровень образования:	Общее среднее	115	76,9%	22,5%	0,7%
эровень ооразования.	Среднее профессиональное	215	75,4%	24,2%	0,4%
	Высшее	292	76,6%	22,0%	1,3%
На вишие меняти ютера.	Да	502	76,1%	23,0%	0,9%
Наличие компьютера:	Нет	195	76,0%	22,6%	1,4%
Подключение к	Да	639	75,9%	23,2%	0,9%
Интернету:	Нет	58	77,4%	19,3%	3,3%
	Менее 3000 леев	101	69,1%	29,0%	1,9%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	118	74,6%	23,2%	2,2%
	Более 6000 леев	354	78,0%	21,5%	0,5%

Таблица 65. Скажите, пожалуйста, были ли ситуации, когда Вам пришлось написать жалобу / петицию/предложение из-за того, что услуга, которая была Вам предоставлена государственным учреждением, не была выполнена качественно?

	продоставлена государственн	Количество	Да	Нет	нз/но
Всего		697	7,6%	92,4%	0,0%
Под постоилонто	Мужской	276	8,1%	91,9%	0,0%
Пол респондента:	Женский	421	7,2%	92,8%	0,0%
	18-29 лет	204	7,9%	92,1%	0,0%
Pospost pospouroutor	30-44 года	254	9,7%	90,3%	0,0%
Возраст респондента:	45-59 лет	125	5,8%	94,2%	0,0%
	60-74 года	114	3,4%	96,6%	0,0%
Mostuccti They was a line	Городская	456	7,7%	92,3%	0,0%
Местность проживания:	Сельская	241	7,4%	92,6%	0,0%
	Неполное среднее	75	1,6%	98,4%	0,0%
Уровень образования:	Общее среднее	115	7,6%	92,4%	0,0%
уровень образования.	Среднее профессиональное	215	9,8%	90,2%	0,0%
	Высшее	292	7,5%	92,5%	0,0%
Ha suura vaassi vasasa	Да	502	8,2%	91,8%	0,0%
Наличие компьютера:	Нет	195	6,1%	93,9%	0,0%
Подключение к	Да	639	7,9%	92,1%	0,0%
Интернету:	Нет	58	3,4%	96,6%	0,0%
	Менее 3000 леев	101	6,2%	93,8%	0,0%
Уровень доходов:	3000-6000 леев	118	6,1%	93,9%	0,0%
	Более 6000 леев	354	6,4%	93,6%	0,0%

Таблица 66. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены реакцией или способом реагирования на Вашу жалобу/петицию со стороны учреждения, предоставившего Вам услугу?

		Колич ество	1 - Очень не удовлетвор ен	2	3	4	5	6 - Очень удовлетвор ен	нз/но
Всего		52	20,3%	22,9%	5,5%	15,2%	29,5%	6,7%	0,0%
Пол	Мужской	22	19,7%	36,4%	4,9%	17,5%	18,4%	3,2%	0,0%
респондента:	Женский	30	20,8%	10,0%	6,0%	13,1%	40,0%	10,0%	0,0%
	18-29 лет	17	22,3%	31,7%	0,0%	10,1%	30,6%	5,3%	0,0%
Возраст	30-44 года	24	19,4%	19,4%	4,7%	20,0%	29,4%	7,0%	0,0%
респондента:	45-59 лет	7	28,1%	15,5%	11,4%	15,5%	29,5%	0,0%	0,0%
	60-74 года	4	0,0%	25,6%	24,4%	0,0%	24,4%	25,6%	0,0%
Местность	Городская	35	16,9%	27,6%	8,2%	14,4%	25,3%	7,6%	0,0%
проживания:	Сельская	17	27,1%	13,3%	0,0%	16,9%	37,9%	4,8%	0,0%
	Неполное среднее	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень	Общее среднее	7	29,3%	51,0%	0,0%	0,0%	9,6%	10,0%	0,0%
образования:	Среднее профессиональное	21	11,0%	24,4%	7,9%	18,0%	30,3%	8,4%	0,0%
	Высшее	23	26,6%	12,1%	5,6%	13,9%	37,6%	4,2%	0,0%
Наличие	Да	41	20,4%	13,5%	7,0%	19,4%	31,2%	8,5%	0,0%
компьютера:	Нет	11	20,0%	56,6%	0,0%	0,0%	23,4%	0,0%	0,0%
Подключение	Да	50	19,0%	23,7%	5,7%	15,8%	29,0%	6,9%	0,0%
к Интернету:	Нет	2	56,4%	0,0%	0,0%	0,0%	43,6%	0,0%	0,0%
	Менее 3000 леев	6	42,1%	14,1%	13,8%	0,0%	13,8%	16,1%	0,0%
Уровень	3000-6000 леев	7	15,1%	11,9%	12,2%	35,0%	13,6%	12,2%	0,0%
доходов:	Более 6000 леев	23	27,1%	23,1%	0,0%	14,7%	27,6%	7,5%	0,0%

Таблица 67. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены быстротой реагирования при решении поданной Вами жалобы/ петиции?

		Колич ество	1 - Очень не удовлетв орен	2	3	4	5	6 - Очень удовлетвор ен	нз/но
Всего		52	17,9%	19,6%	11,4%	13,6%	30,9%	6,7%	0,0%
Пол	Мужской	22	14,8%	29,6%	19,8%	14,3%	18,4%	3,2%	0,0%
респондента:	Женский	30	20,8%	10,0%	3,5%	12,9%	42,8%	10,0%	0,0%
	18-29 лет	17	22,3%	11,4%	25,5%	0,0%	35,4%	5,3%	0,0%
Возраст	30-44 года	24	14,7%	28,9%	3,5%	16,5%	29,4%	7,0%	0,0%
респондента:	45-59 лет	7	28,1%	0,0%	15,5%	26,9%	29,5%	0,0%	0,0%
	60-74 года	4	0,0%	25,6%	0,0%	24,4%	24,4%	25,6%	0,0%
Местность	Городская	35	16,9%	25,6%	7,9%	16,7%	25,3%	7,6%	0,0%
проживания:	Сельская	17	19,9%	7,3%	18,6%	7,3%	42,1%	4,8%	0,0%
	Неполное среднее	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Уровень	Общее среднее	7	29,3%	51,0%	0,0%	0,0%	9,6%	10,0%	0,0%
образования:	Среднее профессиональное	21	5,0%	10,0%	28,9%	13,9%	33,8%	8,4%	0,0%
	Высшее	23	26,6%	17,7%	0,0%	13,9%	37,6%	4,2%	0,0%
Наличие	Да	41	20,4%	12,9%	7,9%	17,4%	32,9%	8,5%	0,0%
компьютера:	Нет	11	9,0%	43,4%	24,2%	0,0%	23,4%	0,0%	0,0%
Подключение к	Да	50	16,5%	20,3%	11,8%	14,1%	30,4%	6,9%	0,0%
Интернету:	Нет	2	56,4%	0,0%	0,0%	0,0%	43,6%	0,0%	0,0%
.,	Менее 3000 леев	6	42,1%	0,0%	14,1%	13,8%	13,8%	16,1%	0,0%
Уровень	3000-6000 леев	7	15,1%	0,0%	11,9%	47,2%	13,6%	12,2%	0,0%
доходов:	Более 6000 леев	23	21,6%	22,1%	14,0%	4,0%	30,8%	7,5%	0,0%

Таблица 68. В здании какого типа расположено Ваше жилище?

		Колич ество	Отдельная квартира	Комната в квартире	Отдельный дом	Часть дома	Друго е	нз/но
Bcero		3036	29,4%	0,5%	68,5%	1,5%	0,1%	0,1%
Пол	Мужской	1252	27,7%	0,7%	70,2%	1,4%	0,0%	0,0%
респондента:	Женский	1784	30,9%	0,4%	67,0%	1,5%	0,1%	0,2%
	18-29 лет	551	48,2%	1,2%	49,5%	0,8%	0,1%	0,1%
Возраст	30-44 года	769	39,4%	0,7%	58,7%	1,1%	0,0%	0,1%
респондента:	45-59 лет	697	17,6%	0,3%	80,4%	1,6%	0,0%	0,1%
	60-74 года	1019	18,3%	0,2%	79,4%	2,1%	0,1%	0,0%
Местность	Городская	1416	61,3%	1,0%	35,3%	2,3%	0,1%	0,1%
проживания:	Сельская	1620	0,9%	0,1%	98,1%	0,7%	0,0%	0,1%
	Неполное среднее	630	15,0%	0,2%	83,3%	1,4%	0,0%	0,1%
Уровень	Общее среднее	607	25,2%	0,3%	73,8%	0,7%	0,0%	0,0%
образования:	Среднее профессиональное	1124	25,1%	0,8%	71,9%	2,0%	0,1%	0,1%
	Высшее	671	53,2%	0,6%	44,9%	1,3%	0,0%	0,0%
Наличие	Да	1780	34,8%	0,6%	63,0%	1,5%	0,0%	0,1%
компьютера:	Нет	1256	21,4%	0,5%	76,5%	1,5%	0,1%	0,1%
Подключение к	Да	2520	32,1%	0,6%	65,8%	1,4%	0,1%	0,1%
Интернету:	Нет	516	15,3%	0,3%	82,7%	1,8%	0,0%	0,0%
V	Менее 3000 леев	915	10,7%	0,5%	87,4%	1,2%	0,1%	0,0%
Уровень	3000-6000 леев	647	19,4%	0,6%	78,5%	1,5%	0,1%	0,0%
доходов:	Более 6000 леев	956	49,3%	0,5%	49,8%	0,4%	0,0%	0,0%

Таблица 69. Из каких строительных материалов построены стены Вашего жилища?

		Колич ество	Из бетона, монолитных блоков, панелей	Кирпич, котелец, прессованные блоки	Соломенный кирпич, глина	Другое	нз/но
Всего		3036	21,3%	35,6%	37,8%	0,1%	5,1%
Пол респондента:	Мужской Женский	1252 1784	21,8% 20,9%	36,9% 34,5%	36,6% 38,9%	0,2% 0,1%	4,5% 5,6%
Возраст респондента:	18-29 лет 30-44 года 45-59 лет 60-74 года	551 769 697 1019	38,9% 27,3% 12,7% 12,2%	30,0% 37,5% 38,2% 35,1%	21,5% 29,1% 44,7% 50,4%	0,0% 0,1% 0,3% 0,1%	9,6% 6,1% 4,1% 2,2%
Местность проживания:	Городская Сельская	1416 1620	41,5% 3,3%	38,0% 33,5%	14,2% 58,9%	0,1% 0,2%	6,2% 4,1%
Уровень образования:	Неполное среднее Общее среднее Среднее профессиональное Высшее	630 607 1124 671	8,5% 18,5% 19,7% 38,0%	29,8% 34,1% 39,0% 36,8%	57,3% 44,2% 35,9% 18,3%	0,0% 0,0% 0,3% 0,1%	4,4% 3,2% 5,1% 6,7%
Наличие компьютера:	Да Нет	1780 1256	26,5% 13,7%	37,3% 33,2%	30,2% 49,1%	0,2% 0,0%	5,8% 4,1%
Подключение к Интернету:	Да Нет	2520 516	23,7% 8,6%	36,6% 30,4%	33,9% 58,4%	0,2% 0,0%	5,5% 2,6%
Уровень доходов:	Менее 3000 леев 3000-6000 леев Более 6000 леев	915 647 956	8,3% 13,3% 35,8%	31,7% 38,0% 38,0%	57,8% 44,3% 20,0%	0,0% 0,2% 0,3%	2,2% 4,3% 6,0%

Таблица 70. Когда было построено Ваше жилище?

	лда обло построено ваше жилив	Колич ество	До 1991 года	После 1991 года	нз/но
Всего		3036	82,6%	12,8%	4,6%
Пол	Мужской	1252	81,1%	15,5%	3,4%
респондента:	Женский	1784	83,9%	10,5%	5,6%
	18-29 лет	551	69,8%	19,6%	10,5%
Возраст	30-44 года	769	79,3%	15,5%	5,1%
респондента:	45-59 лет	697	82,8%	14,8%	2,4%
	60-74 года	1019	92,9%	4,7%	2,4%
Местность	Городская	1416	79,0%	15,1%	5,9%
проживания:	Сельская	1620	85,8%	10,8%	3,4%
	Неполное среднее	630	86,8%	8,1%	5,1%
Уровень	Общее среднее	607	84,5%	10,8%	4,7%
образования:	Среднее профессиональное	1124	82,7%	12,6%	4,8%
	Высшее	671	77,0%	19,4%	3,6%
Наличие	Да	1780	79,3%	16,0%	4,6%
компьютера:	Нет	1256	87,3%	8,2%	4,5%
Подключение к	Да	2520	80,7%	14,5%	4,8%
Интернету:	Нет	516	92,1%	4,1%	3,8%
Vecasion	Менее 3000 леев	915	89,9%	8,2%	1,9%
Уровень	3000-6000 леев	647	88,4%	9,1%	2,5%
доходов:	Более 6000 леев	956	75,1%	20,4%	4,4%

Таблица 71. Ваше жилище подключено к водопроводу?

		Колич ество	Да, в доме/ квартире есть вода	Да, вода есть на улице во дворе	Не подключено	нз/но
Всего	Bcero		76,0%	46,8%	12,7%	0,2%
Пол	Мужской	1252	76,5%	48,0%	13,0%	0,1%
респондента:	Женский	1784	75,6%	45,8%	12,6%	0,4%
	18-29 лет	551	85,5%	32,4%	8,1%	0,1%
Возраст	30-44 года	769	79,9%	39,3%	10,8%	0,4%
респондента:	45-59 лет	697	72,3%	54,2%	15,4%	0,0%
	60-74 года	1019	69,8%	56,4%	15,3%	0,3%
Местность	Городская	1416	91,7%	24,2%	4,0%	0,2%
проживания:	Сельская	1620	62,0%	66,9%	20,6%	0,3%
	Неполное среднее	630	64,0%	59,0%	18,4%	0,4%
Уровень	Общее среднее	607	70,3%	49,9%	14,1%	0,0%
образования:	Среднее профессиональное	1124	76,7%	48,4%	13,7%	0,1%
	Высшее	671	90,7%	30,3%	5,0%	0,4%
Наличие	Да	1780	83,3%	44,2%	8,8%	0,2%
компьютера:	Нет	1256	65,3%	50,5%	18,5%	0,3%
Подключение к	Да	2520	80,6%	45,8%	10,5%	0,2%
Интернету:	Нет	516	52,1%	51,8%	24,4%	0,2%
Vacacu	Менее 3000 леев	915	56,5%	59,0%	20,8%	0,1%
Уровень	3000-6000 леев	647	75,2%	56,4%	12,5%	0,2%
доходов:	Более 6000 леев	956	89,6%	34,8%	7,3%	0,0%

Таблица 72. Ваше хозяйство подключено к системе канализации?

		Колич ество	Централизованная система канализации	Местная/ собственная система канализации	Не подключено	нз/но
Bcero		3036	34,4%	43,0%	22,0%	0,5%
Пол	Мужской	1252	34,3%	43,1%	22,3%	0,3%
респондента:	Женский	1784	34,6%	42,9%	21,8%	0,7%
	18-29 лет	551	53,8%	32,6%	12,7%	1,0%
Возраст	30-44 года	769	44,8%	38,3%	16,3%	0,6%
респондента:	45-59 лет	697	23,7%	50,2%	25,8%	0,3%
	60-74 года	1019	21,8%	47,8%	30,1%	0,3%
Местность	Городская	1416	69,2%	22,1%	8,1%	0,6%
проживания:	Сельская	1620	3,4%	61,7%	34,5%	0,4%
	Неполное среднее	630	18,8%	47,1%	33,3%	0,8%
Уровень	Общее среднее	607	29,3%	38,9%	31,6%	0,3%
образования:	Среднее профессиональное	1124	31,4%	48,9%	19,5%	0,3%
	Высшее	671	58,2%	33,1%	8,0%	0,7%
Наличие	Да	1780	41,6%	42,8%	15,1%	0,5%
компьютера:	Нет	1256	23,9%	43,3%	32,3%	0,5%
Подключение к	Да	2520	37,6%	44,7%	17,2%	0,5%
Интернету:	Нет	516	17,7%	34,2%	47,8%	0,4%
Vacacu	Менее 3000 леев	915	13,8%	40,4%	45,5%	0,3%
Уровень	3000-6000 леев	647	23,6%	55,1%	20,9%	0,3%
доходов:	Более 6000 леев	956	54,6%	38,5%	6,8%	0,2%

Таблица 72. Скажите, пожалуйста, где расположен туалет в Вашем хозяйстве?

	кажите, пожалуиста, где располож	Колич ество	Он в доме/ квартире	Он на улице во дворе	У нас нет туалета	нз/но
Bcero		3036	60,4%	63,9%	0,4%	0,4%
Пол	Мужской	1252	61,6%	65,0%	0,4%	0,3%
респондента:	Женский	1784	59,5%	63,0%	0,3%	0,4%
	18-29 лет	551	74,9%	43,3%	0,6%	0,5%
Возраст	30-44 года	769	66,6%	53,2%	0,4%	0,4%
респондента:	45-59 лет	697	56,0%	75,4%	0,0%	0,3%
	60-74 года	1019	49,7%	77,1%	0,4%	0,4%
Местность	Городская	1416	85,5%	30,0%	0,5%	0,3%
проживания:	Сельская	1620	38,1%	94,1%	0,2%	0,5%
	Неполное среднее	630	41,1%	80,9%	0,3%	0,6%
Уровень	Общее среднее	607	50,7%	67,5%	0,9%	0,3%
образования:	Среднее профессиональное	1124	61,9%	68,4%	0,2%	0,2%
	Высшее	671	84,1%	38,3%	0,3%	0,5%
Наличие	Да	1780	72,2%	57,4%	0,2%	0,3%
компьютера:	Нет	1256	43,1%	73,5%	0,6%	0,6%
Подключение к	Да	2520	66,5%	60,4%	0,4%	0,4%
Интернету:	Нет	516	28,3%	82,3%	0,4%	0,2%
V	Менее 3000 леев	915	33,4%	85,6%	0,4%	0,2%
Уровень	3000-6000 леев	647	54,8%	76,0%	0,3%	0,0%
доходов:	Более 6000 леев	956	82,0%	44,5%	0,5%	0,1%

Таблица 74. Скажите, пожалуйста, какой тип отопления в Вашем хозяйстве?

		Колич ество	Централизо ванное отопление	Автономное отопление	У нас нет отопления	нз/но
Всего	Bcero		20,3%	74,4%	4,6%	0,6%
Пол	Мужской	1252	19,8%	74,8%	5,0%	0,4%
респондента:	Женский	1784	20,8%	74,1%	4,3%	0,8%
	18-29 лет	551	35,4%	61,6%	2,1%	0,9%
Возраст	30-44 года	769	27,2%	68,4%	3,6%	0,8%
респондента:	45-59 лет	697	12,7%	81,0%	5,8%	0,6%
	60-74 года	1019	10,9%	82,4%	6,3%	0,4%
Местность	Городская	1416	42,3%	54,1%	3,0%	0,6%
проживания:	Сельская	1620	0,7%	92,5%	6,1%	0,7%
	Неполное среднее	630	10,8%	82,4%	6,3%	0,4%
Уровень	Общее среднее	607	20,5%	72,9%	6,0%	0,6%
образования:	Среднее профессиональное	1124	17,0%	77,7%	4,8%	0,5%
	Высшее	671	34,1%	63,3%	1,6%	1,0%
Наличие	Да	1780	24,3%	72,4%	2,7%	0,7%
компьютера:	Нет	1256	14,5%	77,4%	7,6%	0,6%
Подключение к	Да	2520	22,6%	73,0%	3,7%	0,7%
Интернету:	Нет	516	8,2%	81,9%	9,5%	0,4%
Vnoneu	Менее 3000 леев	915	6,0%	87,1%	6,6%	0,3%
Уровень	3000-6000 леев	647	12,3%	81,7%	5,6%	0,3%
доходов:	Более 6000 леев	956	35,7%	63,1%	1,0%	0,1%

Таблица 735. Скажите, пожалуйста, какой тип автономного отопления в Вашем хозяйстве?

		Колич ество	Газовое отопление	Уголь, дрова, мазут	Электричеств о	Другое	нз/но
Bcero		2267	32,4%	76,7%	1,2%	0,0%	0,1%
Пол	Мужской	943	35,1%	77,2%	1,6%	0,1%	0,2%
респондента:	Женский	1324	30,1%	76,2%	0,8%	0,0%	0,1%
	18-29 лет	338	41,4%	65,1%	2,2%	0,0%	0,8%
Возраст	30-44 года	525	34,7%	72,6%	1,2%	0,0%	0,0%
респондента:	45-59 лет	565	30,3%	80,7%	0,9%	0,2%	0,0%
	60-74 года	839	28,4%	81,8%	1,0%	0,0%	0,1%
Местность	Городская	769	63,4%	46,5%	1,9%	0,0%	0,4%
проживания:	Сельская	1498	16,3%	92,4%	0,8%	0,1%	0,0%
	Неполное среднее	518	16,0%	89,4%	0,7%	0,0%	0,3%
Уровень	Общее среднее	445	22,2%	83,6%	0,5%	0,2%	0,0%
образования:	Среднее профессиональное	875	34,8%	76,4%	1,0%	0,0%	0,1%
	Высшее	427	56,8%	55,3%	2,8%	0,0%	0,2%
Наличие	Да	1292	41,4%	71,4%	1,6%	0,0%	0,1%
компьютера:	Нет	975	20,0%	84,0%	0,6%	0,1%	0,2%
Подключение к	Да	1843	36,4%	74,0%	1,3%	0,0%	0,1%
Интернету:	Нет	424	13,6%	89,1%	0,6%	0,3%	0,2%
Vacaciii	Менее 3000 леев	794	16,8%	87,0%	0,6%	0,1%	0,1%
Уровень	3000-6000 леев	526	30,2%	78,9%	0,9%	0,0%	0,0%
доходов:	Более 6000 леев	604	49,1%	64,7%	1,8%	0,0%	0,3%