

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

## ЕЖЕГОДНЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОПРОС 2020



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

Кишинев, Республика Молдова

2020

## Содержание

Введение .....	Error! Bookmark not defined.
Методологические аспекты .....	Error! Bookmark not defined.
1. Доступ населения к компьютеру и Интернету. Особенности доступа к Интернету .....	8
1.1. Степень оснащения хозяйств компьютерами .....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Уровень подключения к Интернету.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Степень использования компьютеров .....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Использование Интернета .....	13
2. Знание, поддержка и доверие к е-Управлению и Модернизации правительственных услуг.....	18
3. Получение электронных государственных услуг .....	28
4. Степень удовлетворенности качеством государственных услуг ....	Error! Bookmark not defined.
5. Социо-демографический анализ .....	39
Выводы.....	Error! Bookmark not defined.
Выписка из Матрицы результатов проекта .....	43
Приложение 1: Двумерные таблицы .....	46

## Список рисунков

Рисунок 1. Уровень оснащения хозяйств компьютерами .....	8
Рисунок 2. Уровень оснащения хозяйств компьютерами: динамика .....	9
Рисунок 3. Причины отсутствия компьютера в хозяйстве .....	9
Рисунок 4. Подключение хозяйств к Интернету .....	10
Рисунок 5. Подключение хозяйств к Интернету: динамика .....	11
Рисунок 6. Причины отсутствия подключения к Интернету .....	11
Рисунок 7. Уровень использования компьютера, последние 12 месяцев .....	12
Рисунок 8. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев .....	13
Рисунок 9. Место доступа к Интернету за последние 12 месяцев .....	14
Рисунок 10. Частота использования Интернета .....	14
Рисунок 11. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев: динамика .....	15
Рисунок 12. Цели использования Интернета .....	16
Рисунок 13. Цели использования Интернета: динамика .....	17
Рисунок 14. Знание о реформе «Модернизация правительственных услуг» .....	18
Рисунок 15. Степень понимания реформы «Модернизация правительственных услуг» .....	19
Рисунок 16. Ожидаемая польза от реформы «Модернизация правительственных услуг» .....	19
Рисунок 17. Знание понятия е-Управление или Электронное управление .....	20
Рисунок 18. Степень понимания понятия е-Управление .....	21
Рисунок 19. Степень понимания гражданами пользы/преимуществ Электронного управления .....	21
Рисунок 20. Степень понимания преимуществ/пользы е-Управления .....	22
Рисунок 21. Уровень доверия к качеству и безопасности электронных государственных услуг .....	22
Рисунок 1. Безопасность электронных государственных услуг – динамика средней оценки .....	23
Рисунок 23. Уровень открытости граждан к получению государственных услуг в режиме онлайн, по типу устройства .....	24
Рисунок 2. Уровень открытости граждан к получению государственных услуг в режиме онлайн, по типу устройства .....	24
Рисунок 25. Предпочтения при получении государственных услуг: онлайн или оффлайн .....	25
Рисунок 26. Уровень самостоятельности при получении государственных услуг онлайн: тип пользователя ...	25
Рисунок 27. Уровень использования государственных услуг онлайн: тип пользователя .....	26
Рисунок 28. Степень знания Агентства электронного управления .....	27
Рисунок 29. Получение электронных государственных услуг в течение последних 12 месяцев (от общего числа пользователей государственных услуг) .....	28
Рисунок 30. Доля и профиль пользователей электронных услуг .....	29
Рисунок 31. Доля пользователей электронных услуг в динамике .....	29
Рисунок 32. Электронные государственные услуги: степень получения .....	30
Рисунок 33. Электронные государственные услуги: способ получения .....	31
Рисунок 34. Электронные государственные услуги: устройство доступа .....	32
Рисунок 35. Источники информации об электронных государственных услугах .....	33
Рисунок 36. Доля Интернета, указанного как важнейший источник информации .....	33
Рисунок 37. Получение государственных услуг .....	34
Рисунок 38. Степень удовлетворенности полученными государственными услугами: по способу получения	35
Рисунок 39. Получение государственных услуг .....	35
Рисунок 40. Степень удовлетворенности электронными государственными услугами: динамика (оценки 5 и 6) .....	36
Рисунок 3. Степень удовлетворенности электронными государственными услугами: средние значения за 2020 год .....	37

Рисунок 42. Подача петиций/жалоб на качество государственной услуги .....	37
Рисунок 43. Степень удовлетворенности качеством реакции на петицию/жалобу.....	38
Рисунок 44. Распределение респондентов по ежемесячному доходу семьи .....	41
Рисунок 45. Доля респондентов, заявивших, что понесли определенные расходы.....	41

### Список таблиц

Таблица 1. Структура выборки .....	6
Таблица 2. Трудовая деятельность и род занятий респондентов.....	39
Таблица 3. Источники доходов респондентов и главы хозяйств .....	40
Таблица 4. Распределение респондентов по характеристикам жилища .....	41
Таблица 5. Доступ к удобствам в жилище .....	42
Таблица 6. Удобства в жилище .....	42

## 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 Плате действий по реформе, направленной на модернизацию публичных услуг на 2017-2021 годы<sup>2</sup>, **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 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>1</sup> <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=366209>

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

<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:** 3056 человек в возрасте 18 лет и старше;
- **Тип выборки:** стратифицированная, вероятностная, двухстадийная;
- **Критерии стратификации:** 13 географических регионов, совпадающих с административно-территориальными единицами до возврата 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 (192) 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  $\pm 1.8\%$

**Период сбора данных:** 18 ноября – 11 декабря 2020 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	%
<b>Всего</b>		3056	100,0%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	44,4%
	<b>Женский</b>	1686	55,6%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	17,6%
	<b>30-44 года</b>	860	31,1%
	<b>45-59 лет</b>	741	23,9%
	<b>60-74 года</b>	905	27,4%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	46,6%
	<b>Сельская</b>	1653	53,4%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	19,6%
	<b>Общее среднее</b>	687	22,1%

	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	37,7%
	<b>Высшее</b>	609	20,7%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	58,2%
	<b>Нет</b>	1303	41,8%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	79,4%
	<b>Нет</b>	664	20,6%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	38,0%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	28,5%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	33,5%

Данные по основным показателям представлены в сравнении с исследованием [«Восприятие, усвоение и поддержка населением e-Управления и Модернизации правительственных услуг»](#), проведенным в 2019 году, а по некоторым показателям – и с предыдущими опросами.

**ОГРАНИЧЕНИЯ:** Данные опроса 2020 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 течение значительной части 2020 года, 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

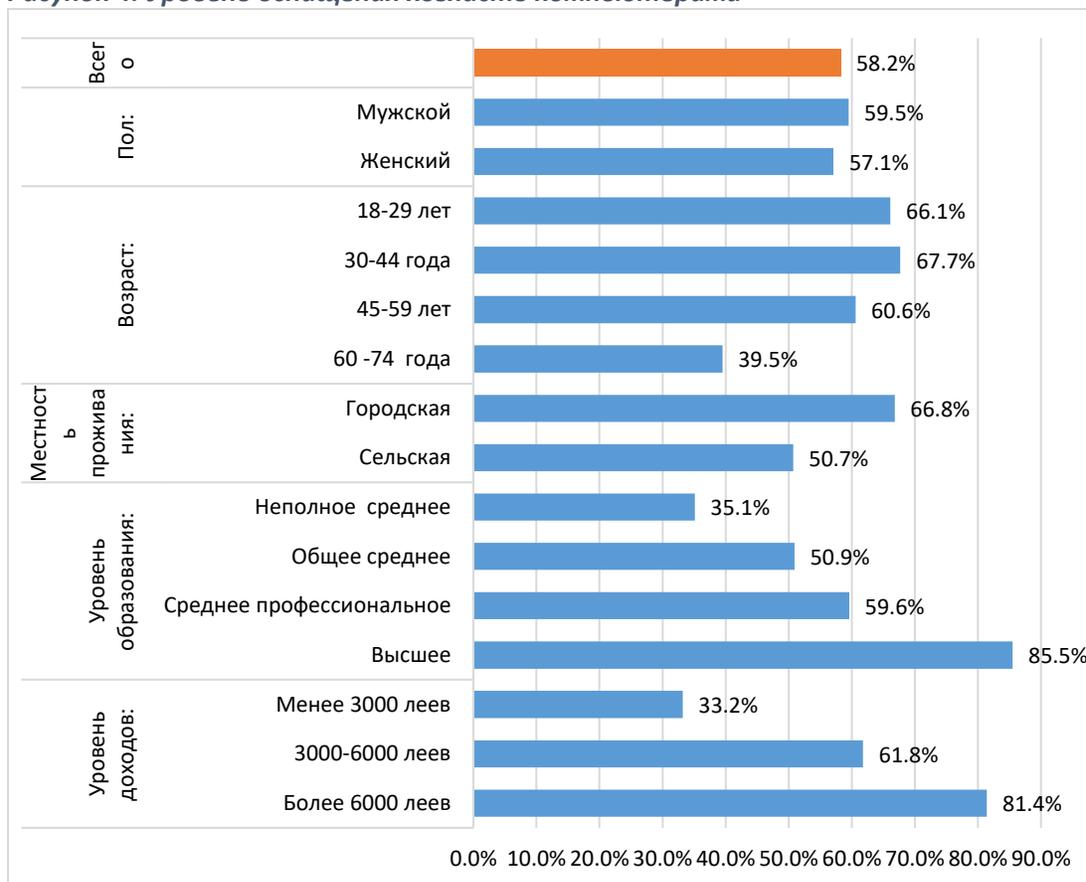
Эта глава представляет сведения о степени наличия компьютеров в хозяйствах, подключении хозяйств к Интернету, частоте доступа и динамике соответствующих показателей во времени.

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

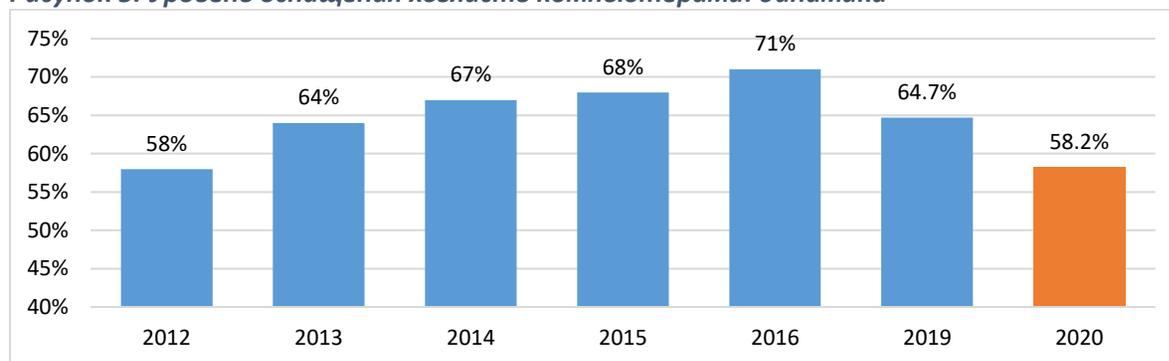
По оценкам данного исследования, сегодня примерно **две трети (58,2%) хозяйств Республики Молдова располагают домашним компьютером**. В этой связи, доступом к компьютеру пользуются в равной степени, как мужчины, так и женщины, однако имеются некоторые различия по другим социо-демографическим характеристикам. Степень оснащения компьютерами *снижается к более старшим возрастным группам* (от 67,7% среди лиц 30-44 лет до лишь 39,5% среди лиц 60-74 лет), остается более низкой в сельской местности (50,7% к 66,8% 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 4. Уровень оснащения хозяйств компьютерами**



Если проанализировать динамику значения этого показателя с предыдущих лет, отметим неуклонное снижение уровня оснащения хозяйств компьютерами, начиная с 2016 года. **Уровень оснащения в 2020 году самый низкий за весь период измерений (начиная с 2013 года), сократившись только за один год примерно на 7% (в 2019 году он составлял 64,7%).** Это объясняется преобразованием предпочтений доступа к Интернету за счет других методов – все больше лиц осуществляют доступ к Интернету с других видов устройств, прежде всего, с мобильного телефона.

**Рисунок 5. Уровень оснащения хозяйств компьютерами: динамика**



Что касается *причины отсутствия компьютера*, то отсутствие финансовых средств на его приобретение – самая частая называемая причина в случае 55,6% опрошенных. Вместе с тем, похоже, что тенденция отказа от компьютера вызвана использованием других устройств, а не отказом от информационных технологий. С одной стороны, сохраняется доля тех, кто заявляет, что якобы не нуждается в компьютере, потому что не видит его пользы: 41,2% по сравнению с 41,4% в 2019 году и рост 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: 2012-2020 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*).

**Рисунок 6. Причины отсутствия компьютера в хозяйстве**



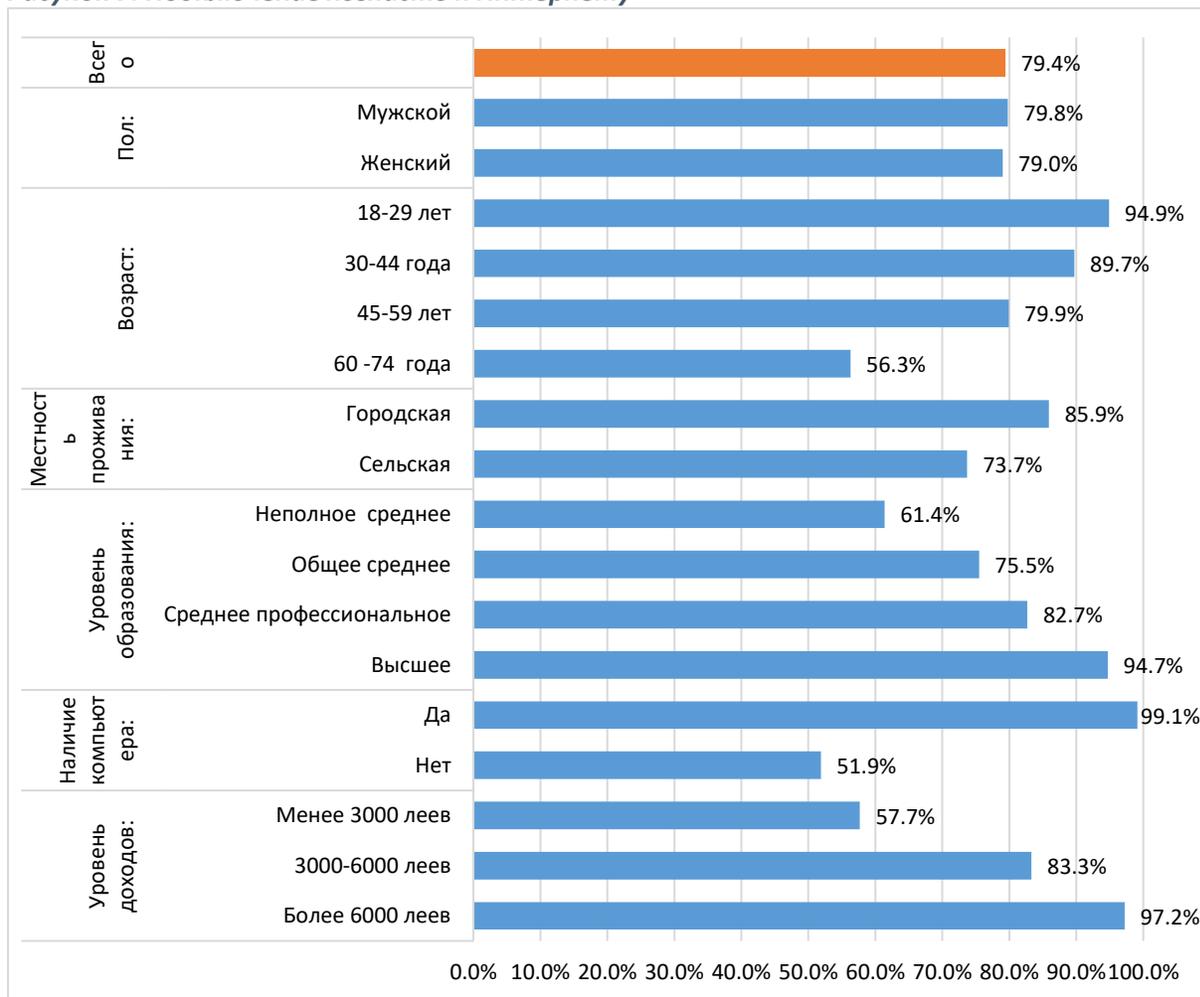
Среди хозяйств, в которых имеется компьютер, в 9,8% - более одного устройства, поэтому среднее количество устройств на одно хозяйство равно 1,1 (приложение 1, таблица 3).

## 1.2. Уровень подключения к Интернету

По оценкам исследования, **восемь из десяти хозяйств подключены к Интернету**, а уровень подключения к Интернету уже на 20% выше, чем оснащение хозяйств компьютерами.

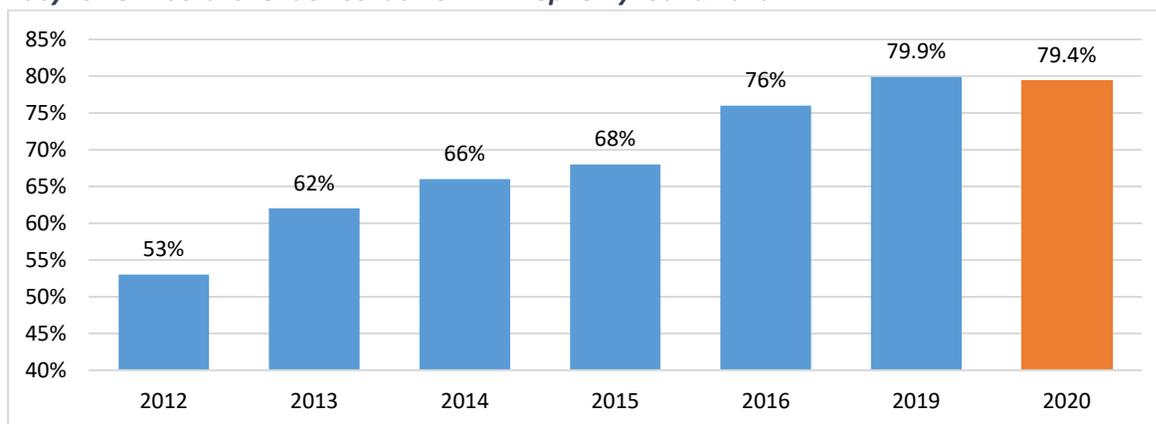
Колебания по социо-демографическим категориям аналогичны колебаниям в случае компьютера, уровень охвата Интернетом снижается по мере увеличения возраста, он выше в городской местности, при более высоком уровне образования и доходов.

**Рисунок 7. Подключение хозяйств к Интернету**



Проведенные в последнем десятилетии исследования установили неуклонный рост уровня охвата хозяйств Интернетом, который повысился примерно на 3% по сравнению с 2016 годом, но практически на том же уровне, что и в 2019 году.

**Рисунок 8. Подключение хозяйств к Интернету: динамика**



Есть три способа подключения хозяйств к Интернету: четыре из десяти хозяйств подключены через сигнал Wi-Fi, каждое четвертое - через ADSL и у 18,4% 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 (63,3%). Значительное количество участвовавшего в опросе населения, хозяйства которого не подключены к Интернету, ссылаются на стоимость услуги (38,9%, больше, чем в 2016 году – 28,0%, но несколько меньше, чем в 2019 году). Еще 12,5% объясняют отсутствие подключения к Интернету отсутствием подключенного к Интернету мобильного телефона. Увеличилась доля тех, кто не подключен к Интернету из-за технической невозможности подключения (15,9%).

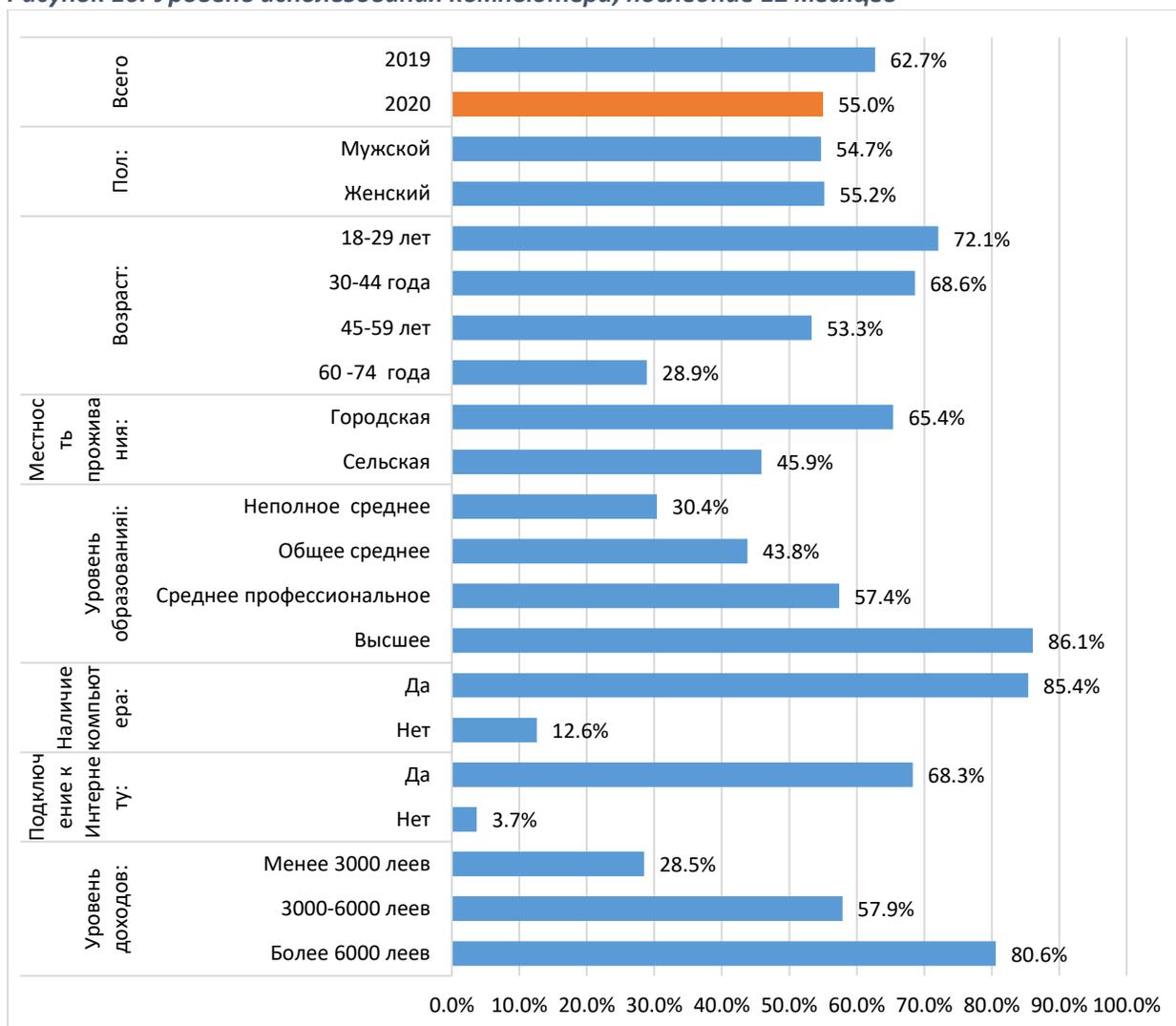
**Рисунок 9. Причины отсутствия подключения к Интернету**



### 1.3. Степень использования компьютеров

**Уровень использования компьютера за последние 12 месяцев составляет 55,0%**, и существенно снизился даже по сравнению с предыдущим годом (-8%). Отметим отсутствие каких-либо различий в зависимости от пола, сильное снижение уровня использования к более старшим возрастным группам (с 72,1% среди молодежи в возрасте 18-29 лет до 28,9% среди лиц 60-74 лет). Уровень использования существенно выше в городской местности (65,4% к 45,9% среди лиц из сельской местности), в два раза выше в случае лиц с высшим образованием (86,1%) по сравнению с категорией граждан с самым низким уровнем образования (30,4%), также имеется двойное расхождение между крайними группами в зависимости от дохода хозяйства.

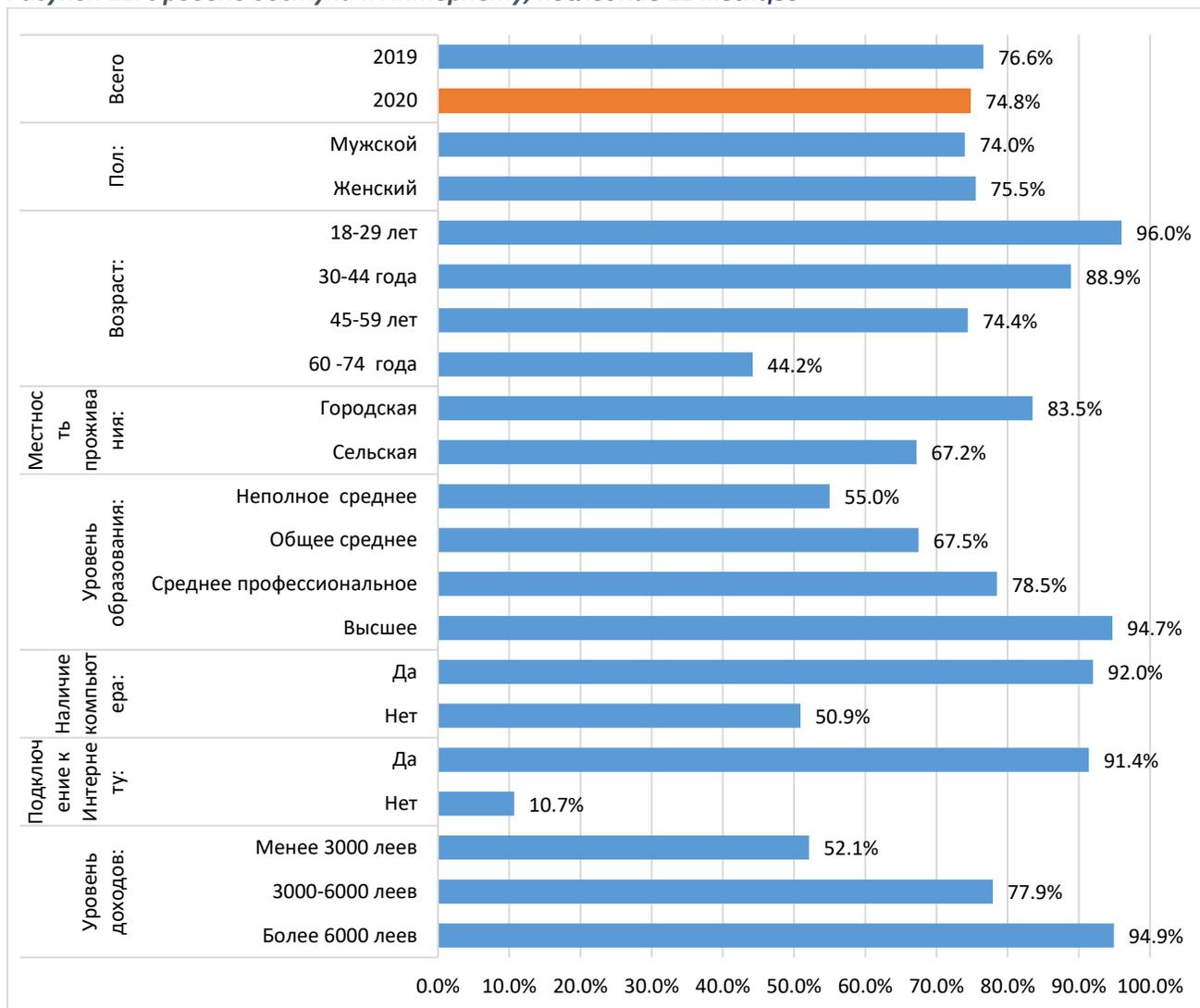
**Рисунок 10. Уровень использования компьютера, последние 12 месяцев**



## 1.4. Использование Интернета

Исследование показывает, что **пользовались Интернетом за последние 12 месяцев трое из четверых респондентов (74,8%)**, без существенной динамики по сравнению с 2019 годом. Отмечается незначительное расхождение между респондентами женского и мужского пола, очень выраженная в зависимости от возраста (95,9% в случае молодежи и только 44,4% среди пожилых лиц), примерно на 16% 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, **каждый второй респондент из хозяйств без компьютера утверждает, что осуществлял доступ к Интернету в последние 12 месяцев.**

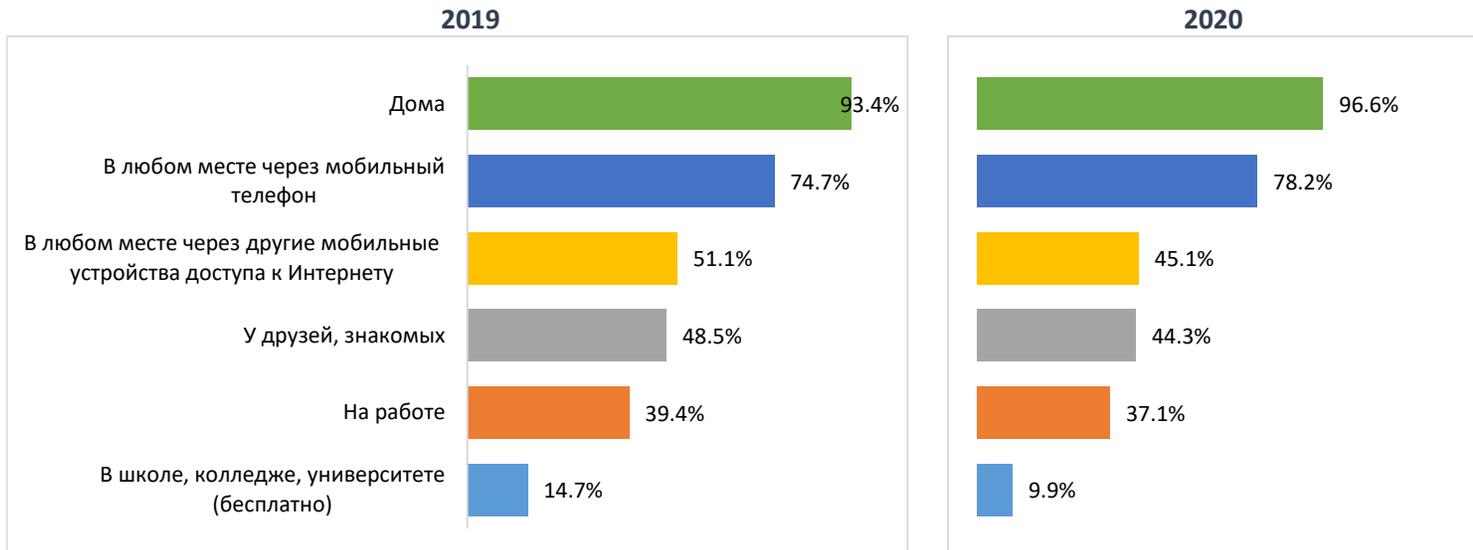
**Рисунок 11. Уровень доступа к Интернету, последние 12 месяцев**



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 (96,6%), все больше осуществляли доступ

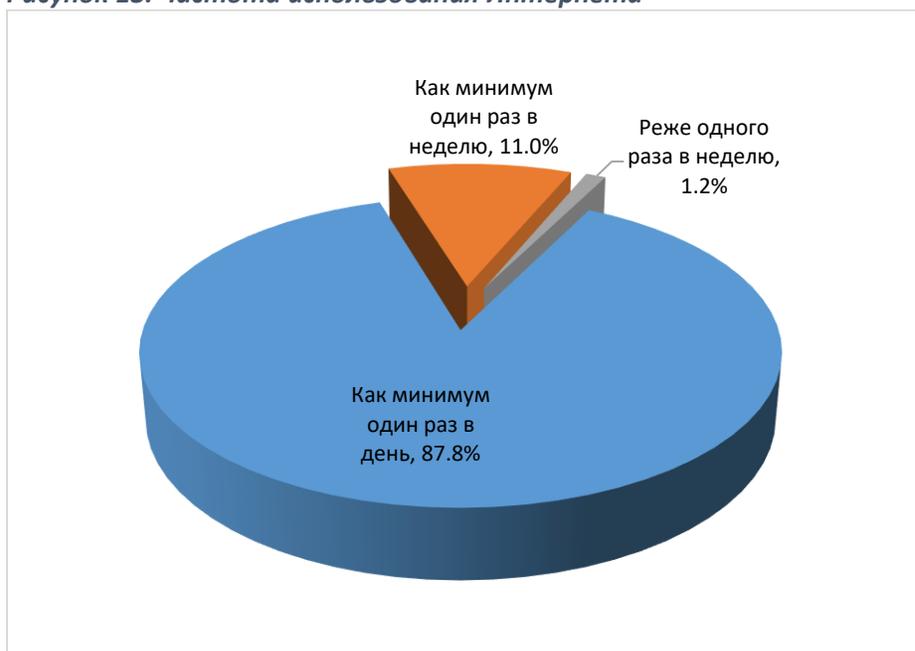
через мобильный телефон (78,2% к 74,7% в 2019 году), через прочие мобильные устройства доступа (45,1%), у друзей, знакомых (44,3%), на работе (37,1%).

**Рисунок 12. Место доступа к Интернету за последние 12 месяцев**



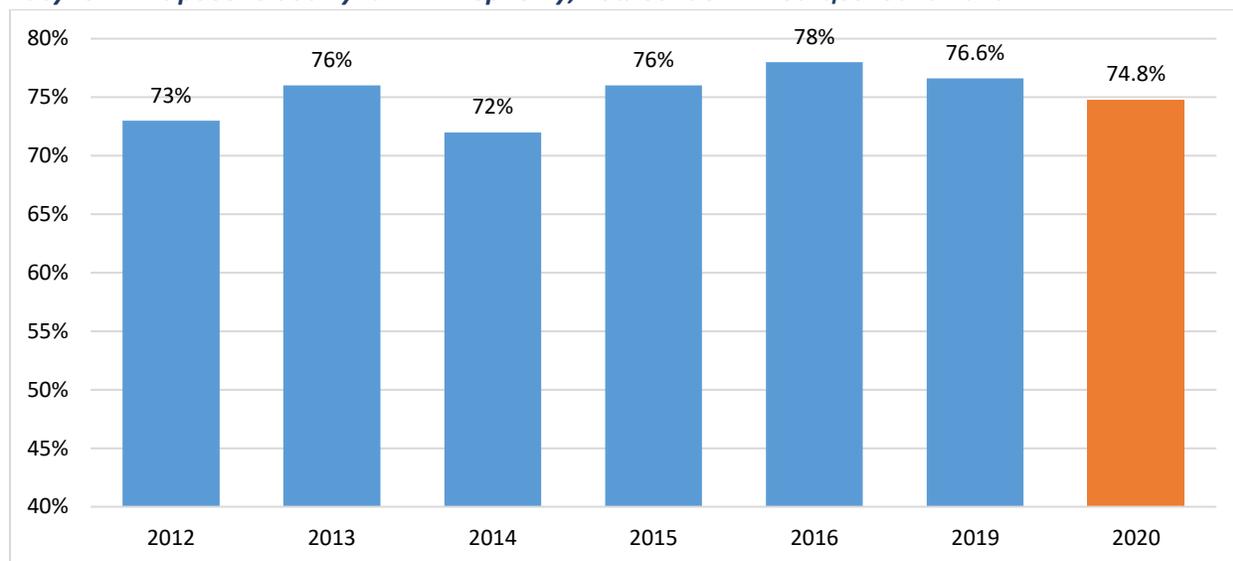
**Подавляющее большинство респондентов (87,8%) осуществляют доступ к Интернету ежедневно, особенно молодые, из городской местности, с высоким уровнем образования, имеющие компьютер и Интернет на дому, из более состоятельных семей.**

**Рисунок 13. Частота использования Интернета**



Следует отметить устойчивый уровень пользования Интернетом в течение периода, охваченного исследованиями в данной сфере. В течение 2012-2020 годов уровень использования Интернета колебался в промежутке 72%-78%, то есть в пределах интервала точности измерений. В этих условиях максимальный предел данного промежутка (78%), вероятно, означает насыщение процесса охвата Интернетом.

**Рисунок 14. 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, 92,5% - для разговоров в чате, 89,4% - для доступа к социальным сетям. На третьем месте – просмотр и/или скачивание цифрового контента в развлекательных целях (игры, тексты, изображения, книги, музыка, фильмы) - 72,6%, затем чтение книг, журналов онлайн (63,5%), затем 57,1% для передачи или открытия голосовых сообщений через Интернет. Более половины использовали Интернет для обмена данными (e-mailing), а 45,5% для обучения и образования, что на 6% больше, чем в 2019 году.

**Использование Интернета в целях, которые непосредственно касаются государственных услуг, показало максимальную долю в 41,0%,** 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.

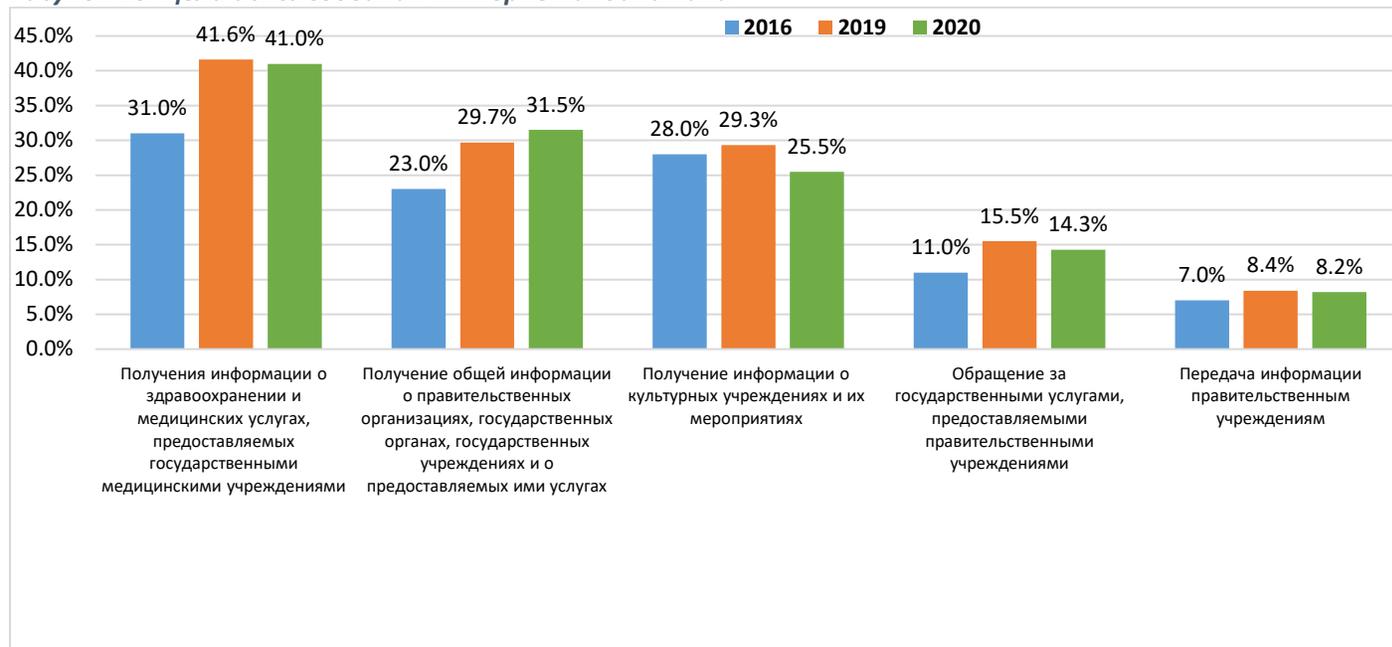
**Рисунок 15. Цели использования Интернета**



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 2019 годом не наблюдается существенной динамики, а в случае получения информации о культурных учреждениях отмечаются сокращения процентных значений.

**Рисунок 16. Цели использования Интернета: динамика**



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*).

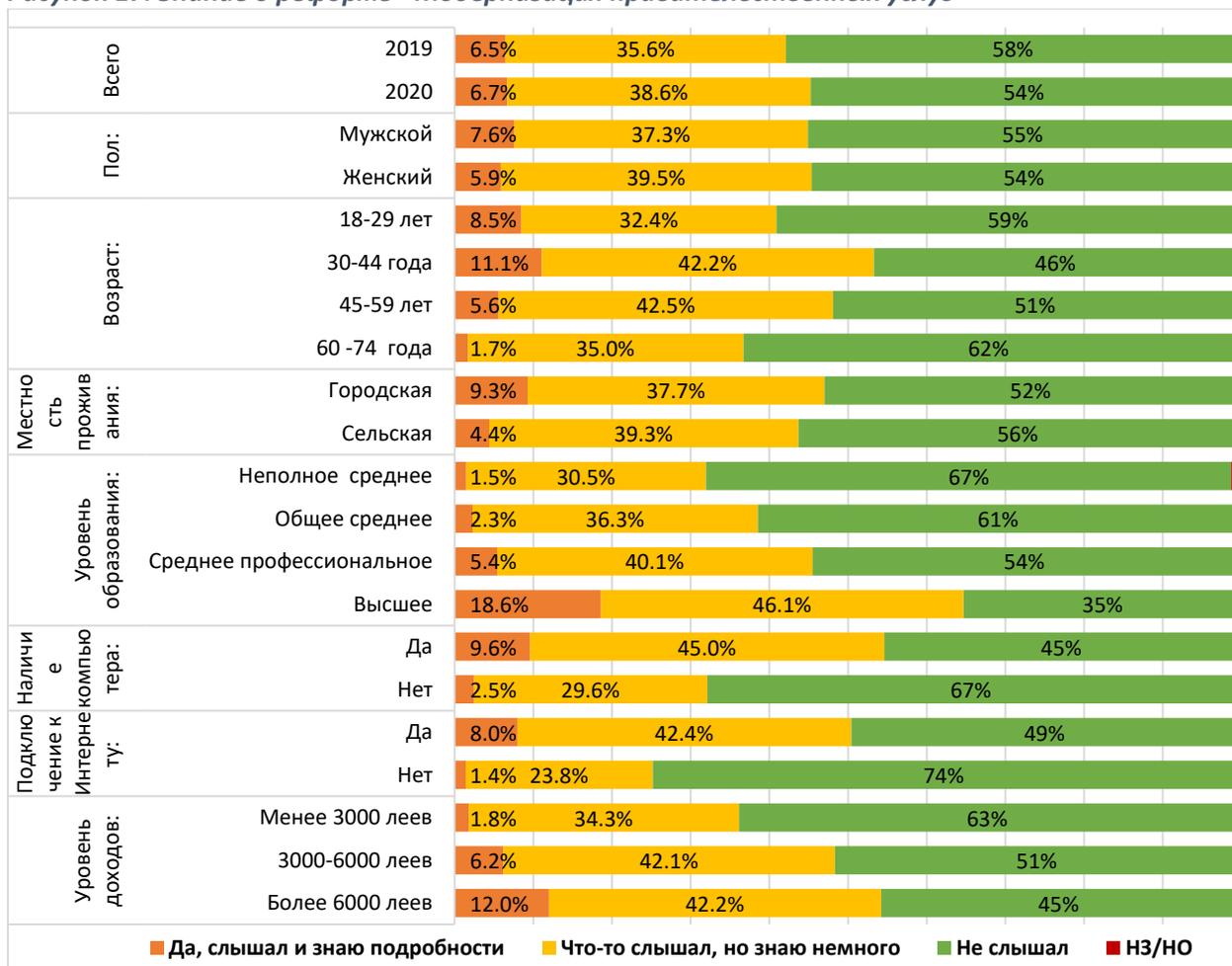
## 2. Знание, поддержка и доверие к е-Управлению и Модернизации правительственных услуг

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, **6,7% респондентов утверждают, что ознакомлены с определенными подробностями реформы «Модернизация правительственных услуг»**, еще 38,6% слышали о реформе, но не знают подробностей, а более половины опрошенных (58%) до момента собеседования не слышали о реформе.

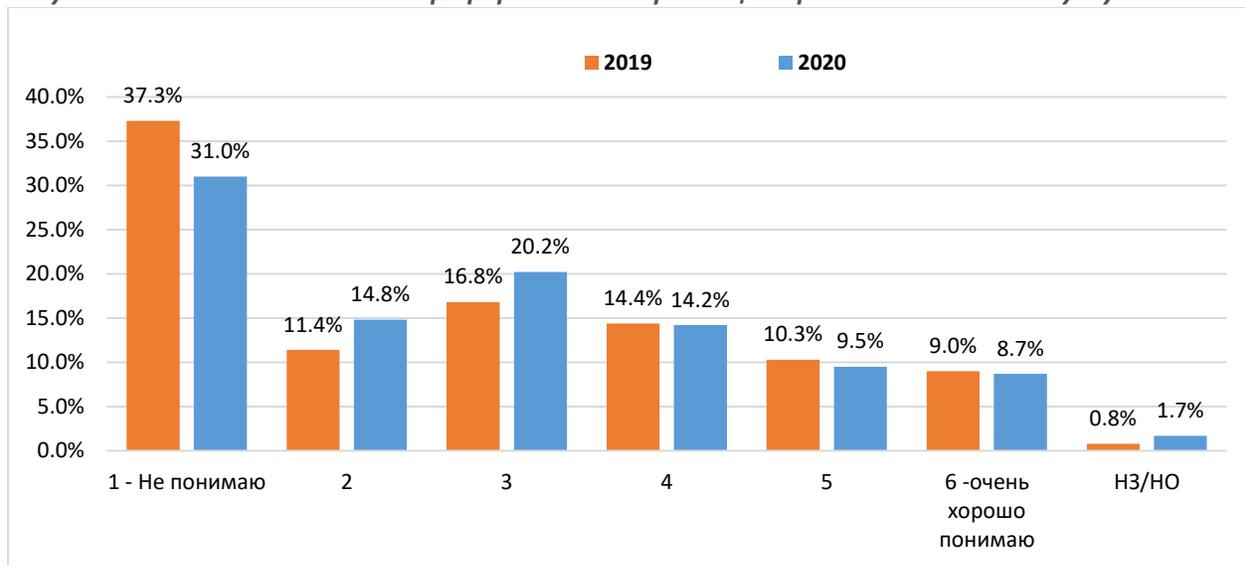
Отмечается, что степень знания о реформе по модернизации существенно не различается в зависимости от пола, возраста или местности проживания. В то же время, о реформе известно больше лицам с высшим образованием, у которых имеются компьютеры с подключением к Интернету на дому, из более состоятельных семей.

**Рисунок 17. Знание о реформе «Модернизация правительственных услуг»**



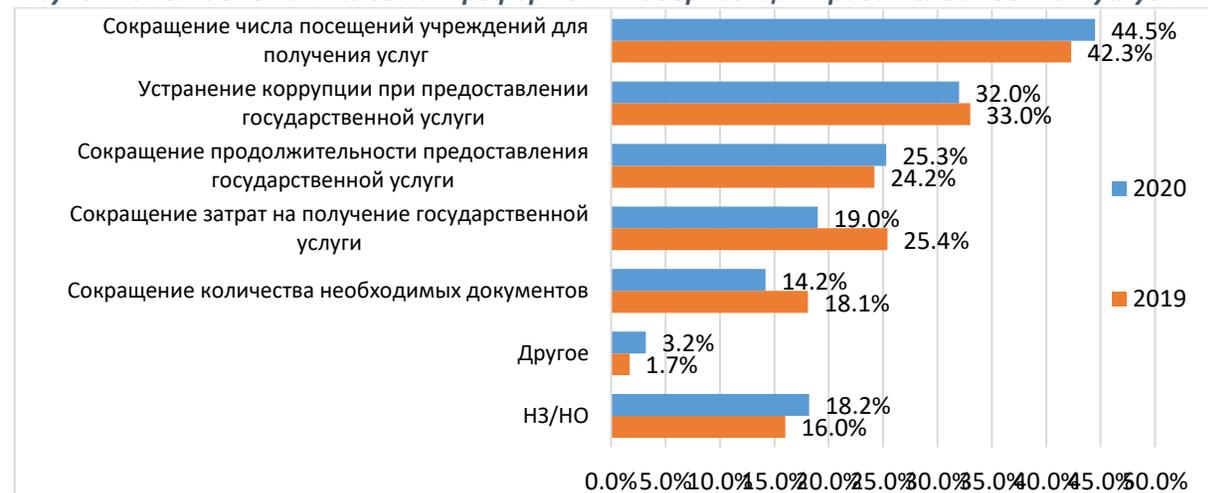
Степень знания о реформе по модернизации – это показатель, который неизбежно влияет на уровень ее понимания населением. Существенные доли респондентов поставили низкие оценки уровню понимания реформы по модернизации государственных услуг. Только **18,2% оценивают уровень знания о реформе по модернизации услуг на высоком уровне** (поставив оценки 5 и 6 по шкале от 1 до 6), в случае 34,4% отмечается, что этот уровень средний (оценки 3 или 4 по той же шкале от 1 до 6), а 45,8% поставили оценки 1 или 2 (примерно на 4% меньше, чем в 2019 году).

**Рисунок 18. Степень понимания реформы «Модернизация государственных услуг»**



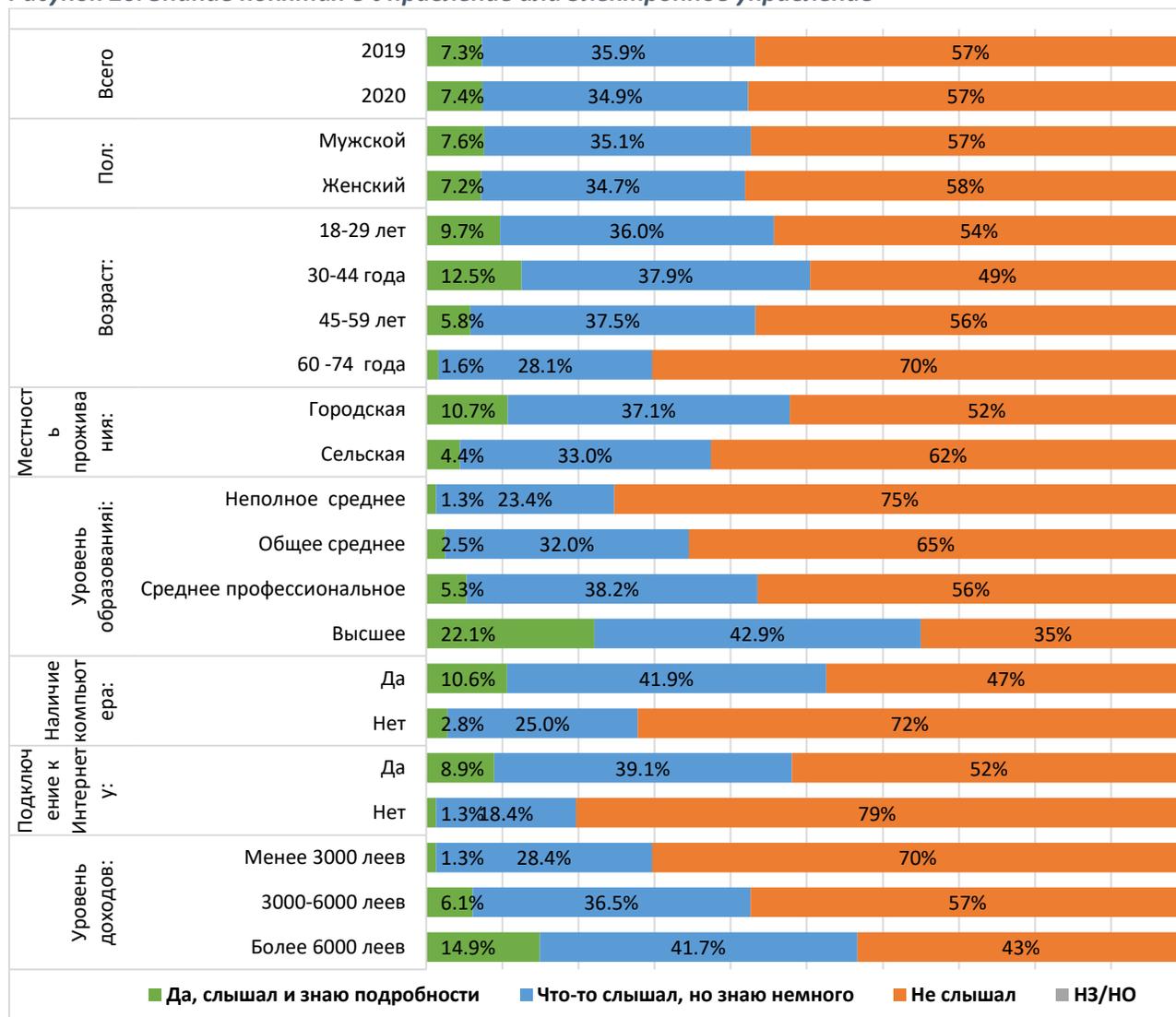
Один из аспектов, которые оценивались в ходе исследования – это потенциальная польза, ожидаемая гражданами в результате внедрения реформы «Модернизация государственных услуг», в случае а 44,5% населения одно из важнейших преимуществ – **сокращение числа необходимых посещений государственных учреждений для получения услуги**. Другое пожелание, отмеченное каждым третьим респондентом – устранение коррупции на уровне предоставления услуг. Снижение затрат и продолжительности предоставления услуги – потенциальные преимущества, указанные четвертью опрошенных в случае каждого.

**Рисунок 19. Ожидаемая польза от реформы «Модернизация государственных услуг»**



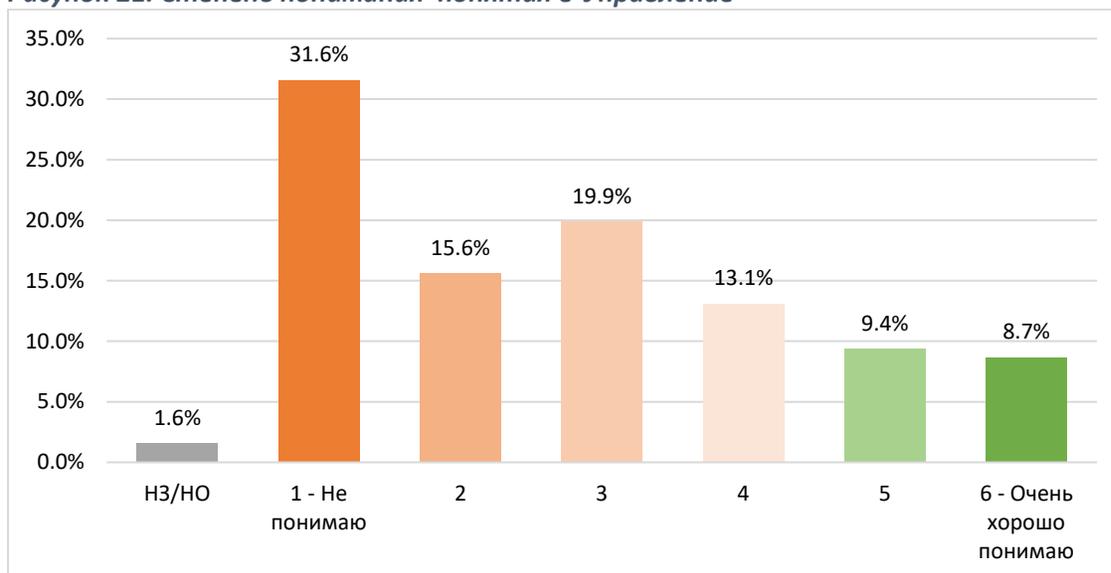
Степень знания понятия **е-Управление или Электронное управление** гражданами показывает относительно устойчивый уровень по сравнению с предыдущим годом. Отмечается, что 7,3% опрошенных граждан знают подробности, а 35,9% утверждают, что слышали что-то, но не знают подробностей, еще 57% признались, что 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.

**Рисунок 20. Знание понятия е-Управление или Электронное управление**



Степень понимания понятия е-Управление средняя, максимальные баллы при оценке поставили 18,1% всего населения, а средние оценки – 33,0%.

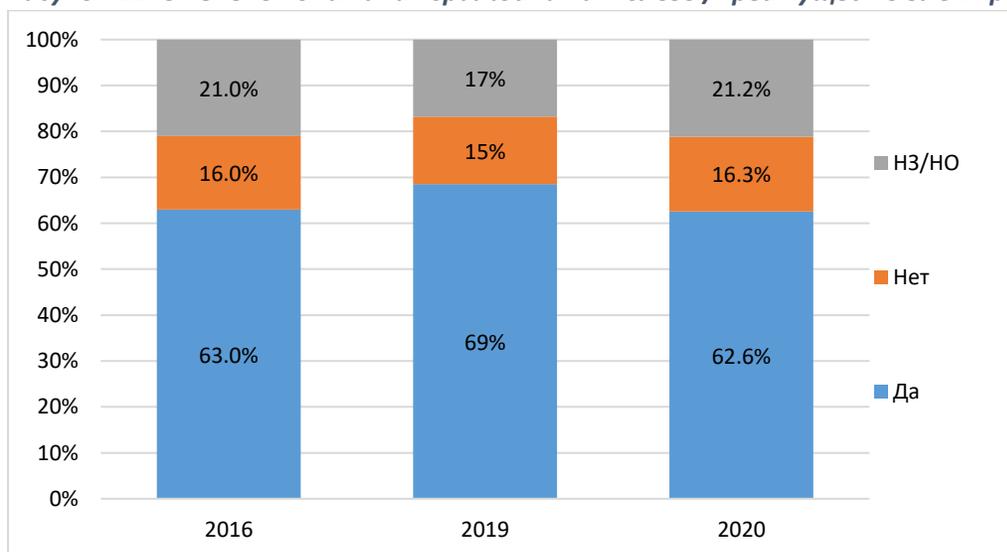
**Рисунок 21. Степень понимания понятия е-Управление**



В то же время, **значительная часть населения убеждена в том, что внедрение Электронного управления принесет преимущества/пользу гражданам: 62,6%**, меньше, чем в 2019 году, когда было отмечено 69%.

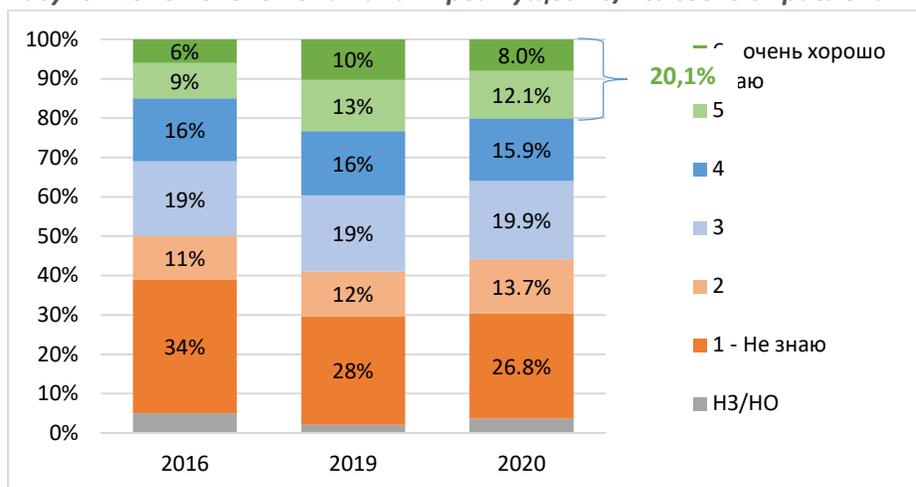
В более высокой степени усматривают пользу от внедрения электронного управления молодые лица, с высоким уровнем образования, имеющие компьютер и Интернет на дому, а также самые состоятельные (приложение 1, таблица 24).

**Рисунок 22. 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 20,1% опрошенных, средние оценки - 35,8%.

**Рисунок 23. 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 19,4% граждан, а 37,0% оценили минимальными баллами ее безопасность.** Вместе с тем, значительная часть респондентов поставили максимальные или средние оценки качеству электронных услуг (57,2% оценок от 4 до 6), в то время как в случае **безопасности существуют некоторые оговорки, процент тех, кто ставит высокие и средние оценки, ниже - 39,5% оценок 4-6 .**

Женщины и мужчины проявляют практически одинаковый уровень доверия к качеству и безопасности электронных государственных услуг: 27% женщин доверяют предоставлению и 42% - качеству услуги, по сравнению с 25% и, соответственно, 41% в случае мужчин. 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 24. Уровень доверия к качеству и безопасности электронных государственных услуг**

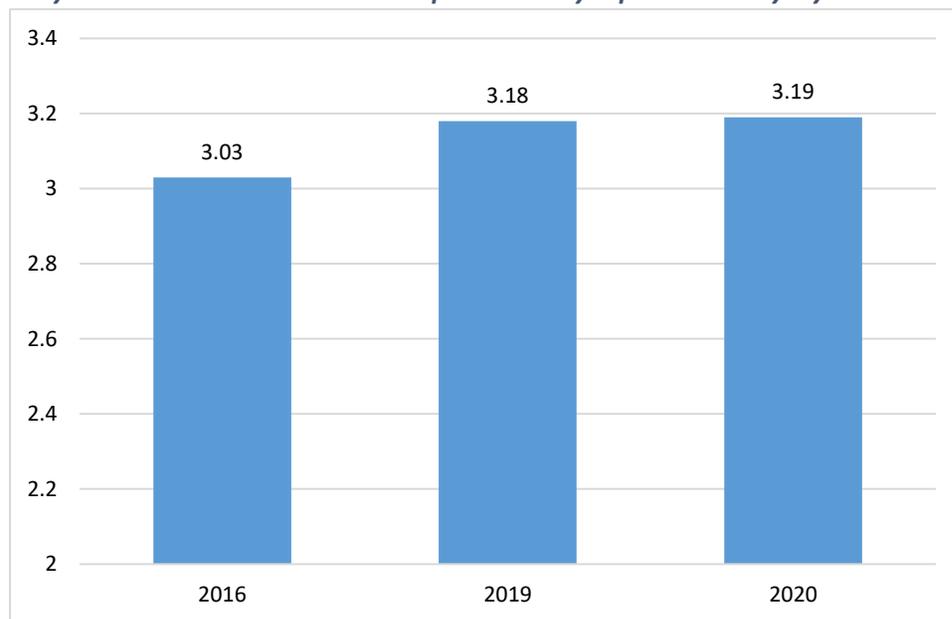


\* качество услуги (то, что, обратившись за электронной государственной услугой через компьютер или мобильный телефон, Вы ее быстро и определенно получили);

*\*\* 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.)*

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.

**Рисунок 25. 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.

**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.

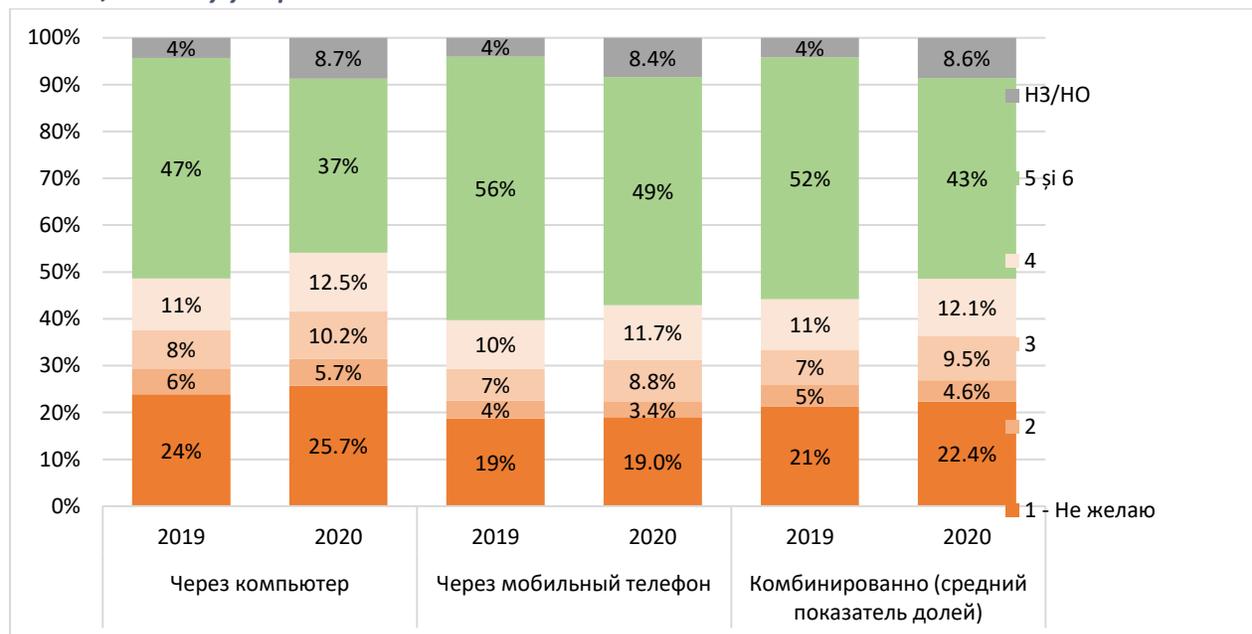
В то же время, в исследовании 2020 года наблюдаются некоторые снижения показателей к 2019 году. Так, в исследовании 2020 года **заявляют о своей готовности пользоваться через компьютер 37,1% (оценки 5 или 6)**, умеренный уровень готовности (оценки 3 или 4) проявляют 22,7%.

Степень готовности к использованию электронных услуг через мобильный телефон на 12% выше степени готовности к использованию через компьютер (48,7% - оценки 5 или 6).

Комбинированный показатель готовности равен 43,0% (оценки 5 или 6).

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 26. Уровень открытости граждан к получению государственных услуг в режиме онлайн, по типу устройства**



Небольшое снижение показателей к 2019 году видно и по полученным средним значениям, среднее значение взвешенного показателя сократилось с 4,08 в 2019 году до 3,84 - в 2020 году.

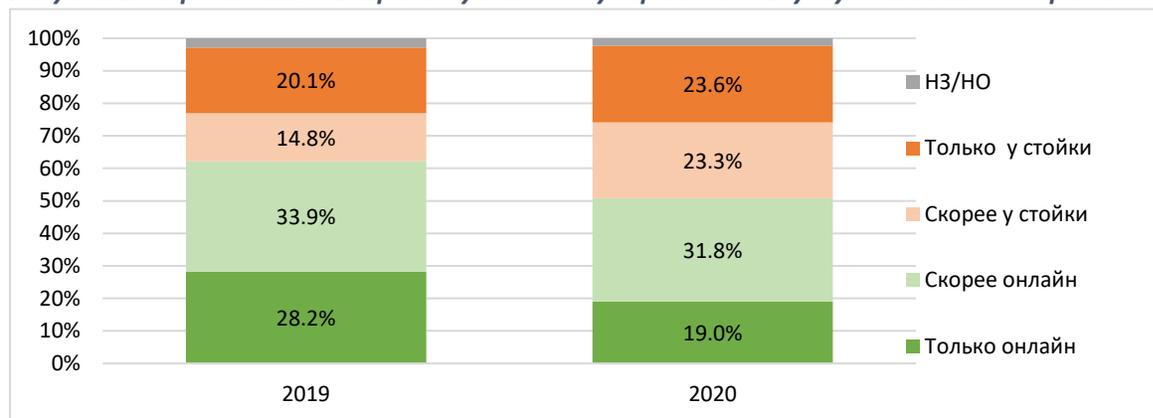
**Рисунок 27. Уровень открытости граждан к получению государственных услуг в режиме онлайн, по типу устройства**



На просьбу выбрать (симулирование ситуации выбора способа доступа к государственной услуги), респонденты дали ответы, показывающие тенденцию получения в режиме онлайн, при этом **19,0% высказались исключительно за онлайн** («Только онлайн – см. рисунок ниже), еще 31,8% оценили выражением «скорее, онлайн». За получение только у окошка – в режиме офлайн – высказываются 23,6% опрошенного населения. Вместе с тем, вероятнее всего, на данный показатель влияют

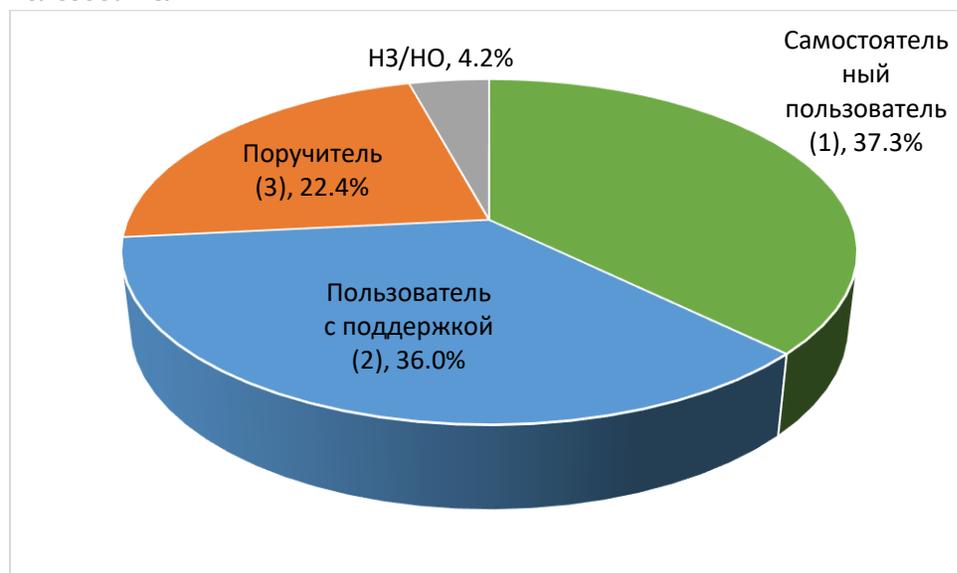
пандемические условия, которыми характеризовался 2020 год. Ведь повышение процента тех, кто выбрали бы получение офлайн по сравнению с 2019 годом, может быть обратной реакцией респондентов на введенные государственными органами условия, касающиеся социальной дистанции и самоизоляции в течение 2020 года.

**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 **37,3% 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 36,0%**, предпочитая получать самостоятельно, все же допускают возможную необходимость поддержки со стороны других лиц: они квалифицируются в исследовании как потенциальные **пользователи с поддержкой**. А **22,4%** респондентов можно назвать «**поручителями**» или пользователями с высокими потребностями в поддержке, предпочитающими поручить обращение за услугой и ее получение другому лицу.

**Рисунок 28. Уровень самостоятельности при получении государственных услуг онлайн: тип пользователя**

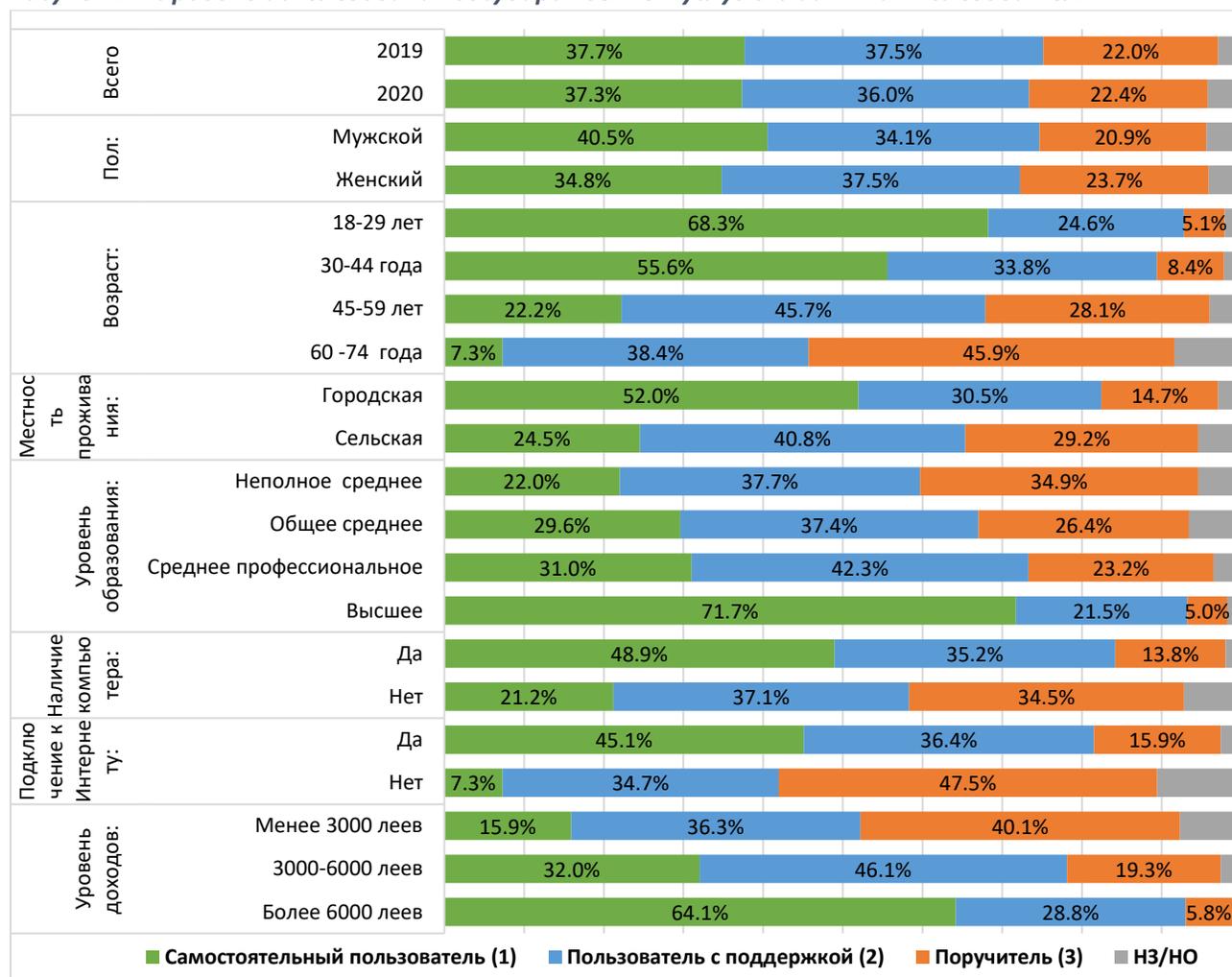


- (1) Я готов получать самостоятельно сам, без помощи другого лица.
- (2) Мне бы потребовалась чья-то поддержка.
- (3) Я поручу/попрошу другого человека.

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.

В то же время, по сравнению с 2019 годом изменений показателя не произошло.

**Рисунок 27. Уровень использования государственных услуг онлайн: тип пользователя**

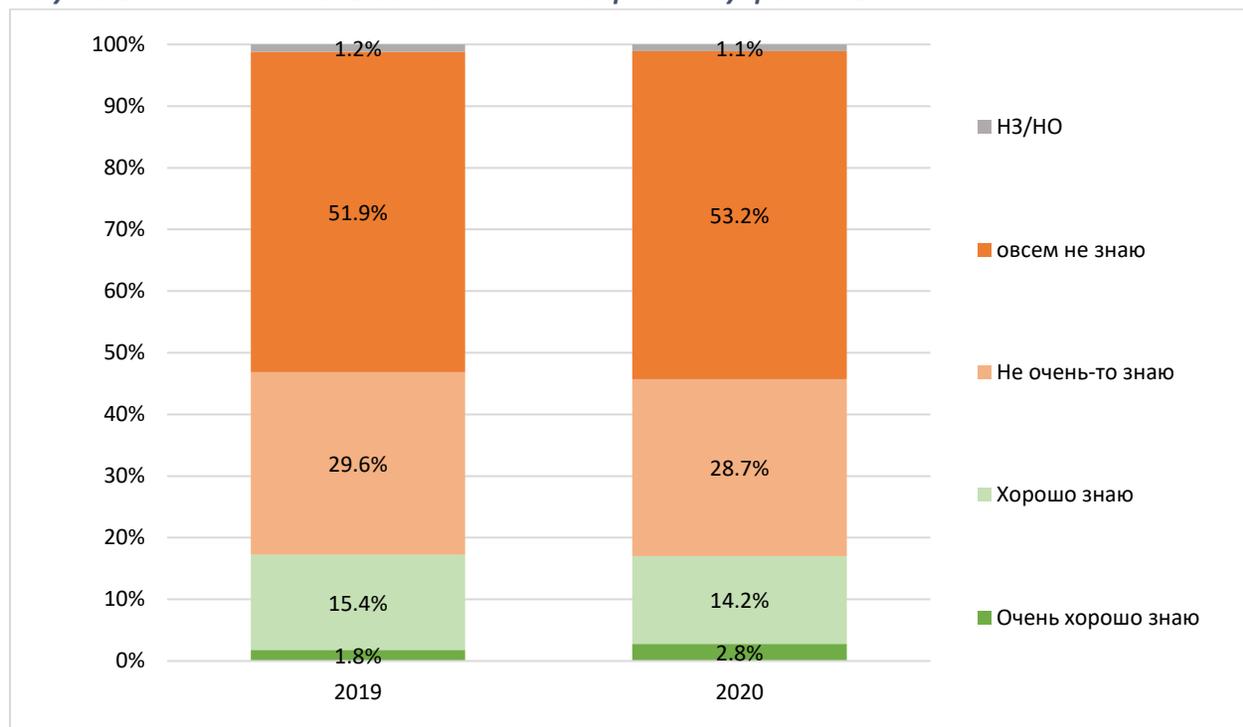


- (1) Я готов получать сам самостоятельно, без помощи другого лица
- (2) Мне бы потребовалась чья-то поддержка.
- (3) Я поручу/попрошу другого человека.

Степень знания Агентства электронного управления гражданами постоянная, невысокая. Только 2,8% респондентов утверждают, что им очень хорошо известно об этой организации, еще 14,2% 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).

**Рисунок 28. Степень знания Агентства электронного управления**

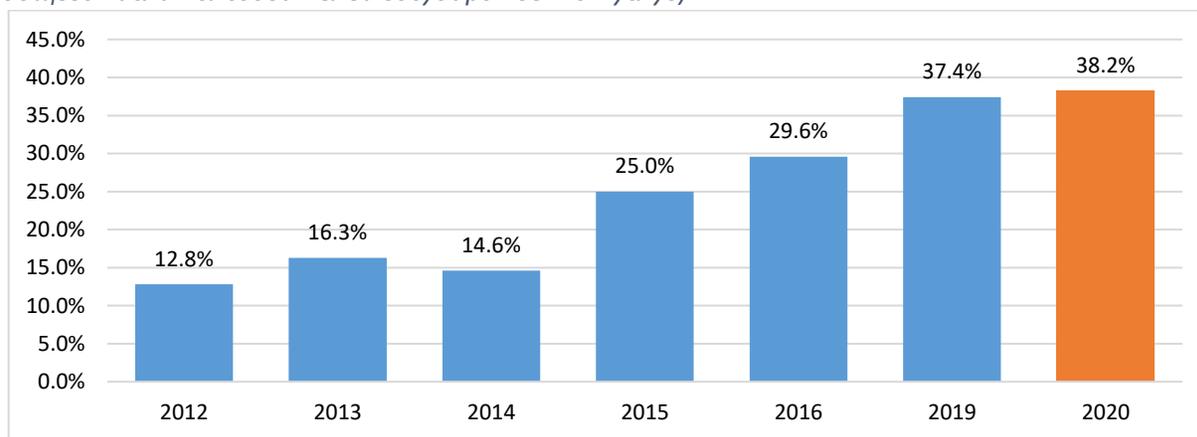


### 3. Получение электронных государственных услуг

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 2020 года вновь подтверждает постоянный и существенный рост значения данного показателя. **Примерно четверо из десяти (38,2%) респондентов, пользовавшихся какими-либо государственными услугами за последние 12 месяцев, утверждают, что хотя бы одна из услуг была получена электронным способом, с существенным повышением по сравнению с 2019 годом.**

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



Тот же показатель при соотношении с общей численностью населения (в том числе лицами, которые не пользовались Интернетом или не пользовались какими-либо государственными услугами) достигает уровня **12,2%**, а при соотношении только с пользователями Интернета (в том числе теми, кто не пользовался государственными услугами) это уровень составляет **16,3%**.

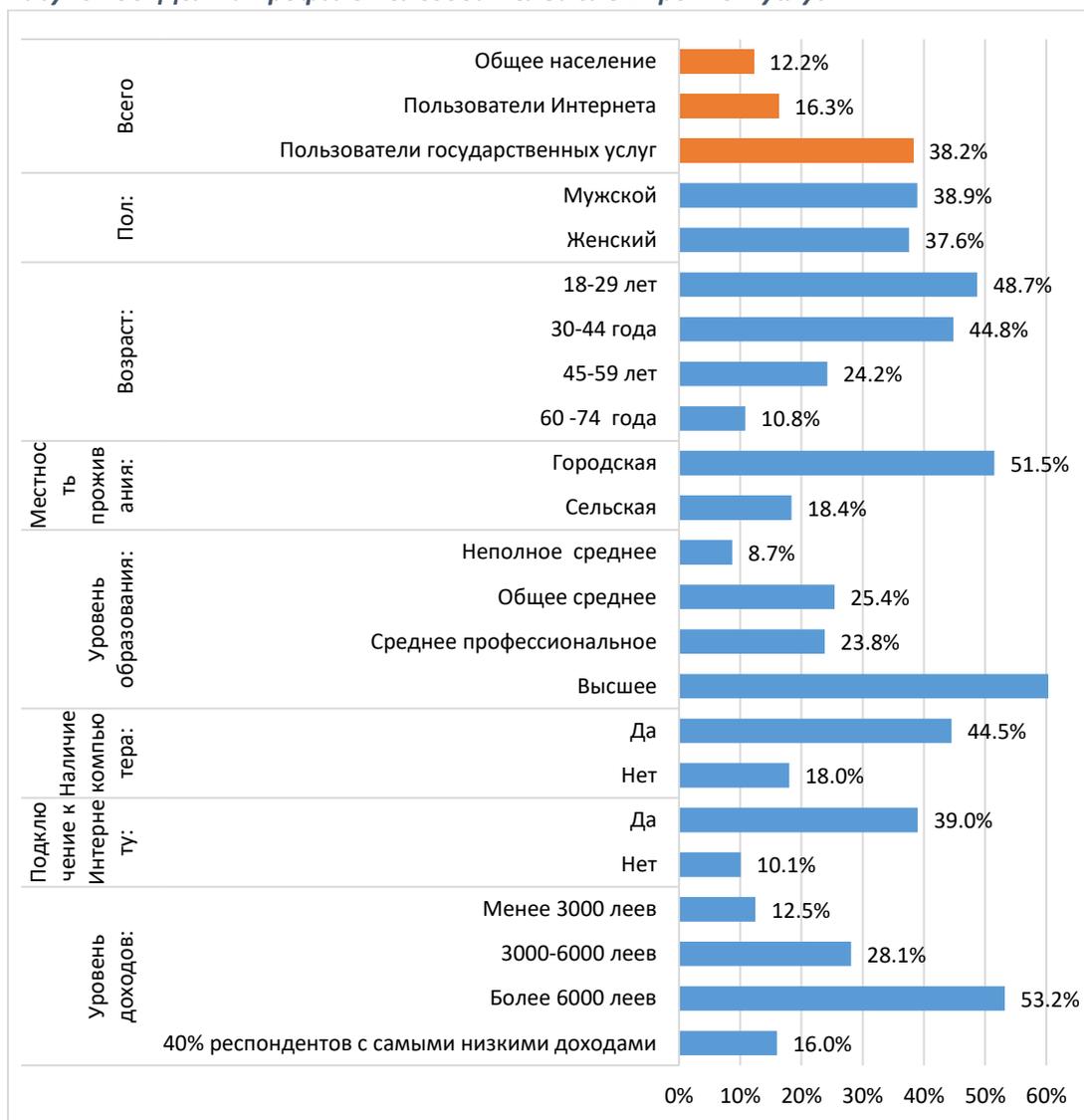
Колебания показателя в зависимости от социо-демографических категорий очень выраженные. **Категория молодых людей в возрасте 18-29 лет в три раза чаще пользовалась электронными услугами** по сравнению с лицами в возрасте 60-74 лет.

Расхождение в составе категорий населения из разных местностей проживания составляет более 30%. Тот же показатель достигает огромной разницы при соотношении 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 повышением уровня доходов.

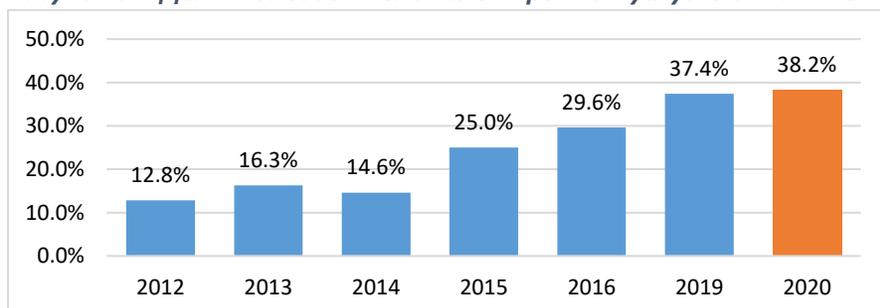
Расхождение значений показателя в зависимости от пола респондента незначительное. В то же время, **уровень получения электронных услуг в случае самых бедных 40% респондентов составляет 16,0%.**

**Рисунок 30. Доля и профиль пользователей электронных услуг**



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.

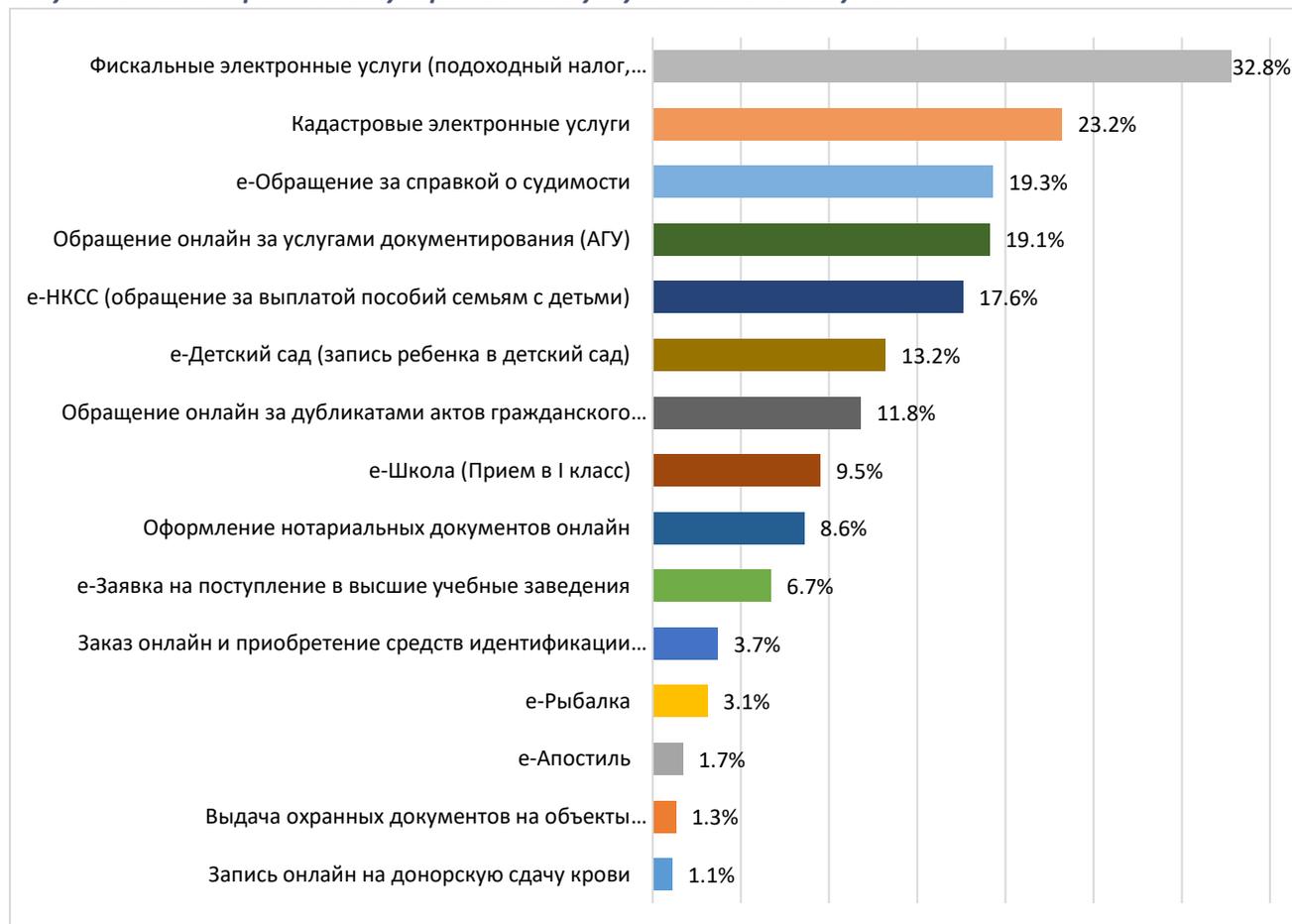
**Рисунок 31. Доля пользователей электронных услуг в динамике**



Спектр полученных услуг достаточно сложен. Вместе с тем, в списке основных 5 услуг находятся практически те же услуги, что и по результатам опроса 2019 года:

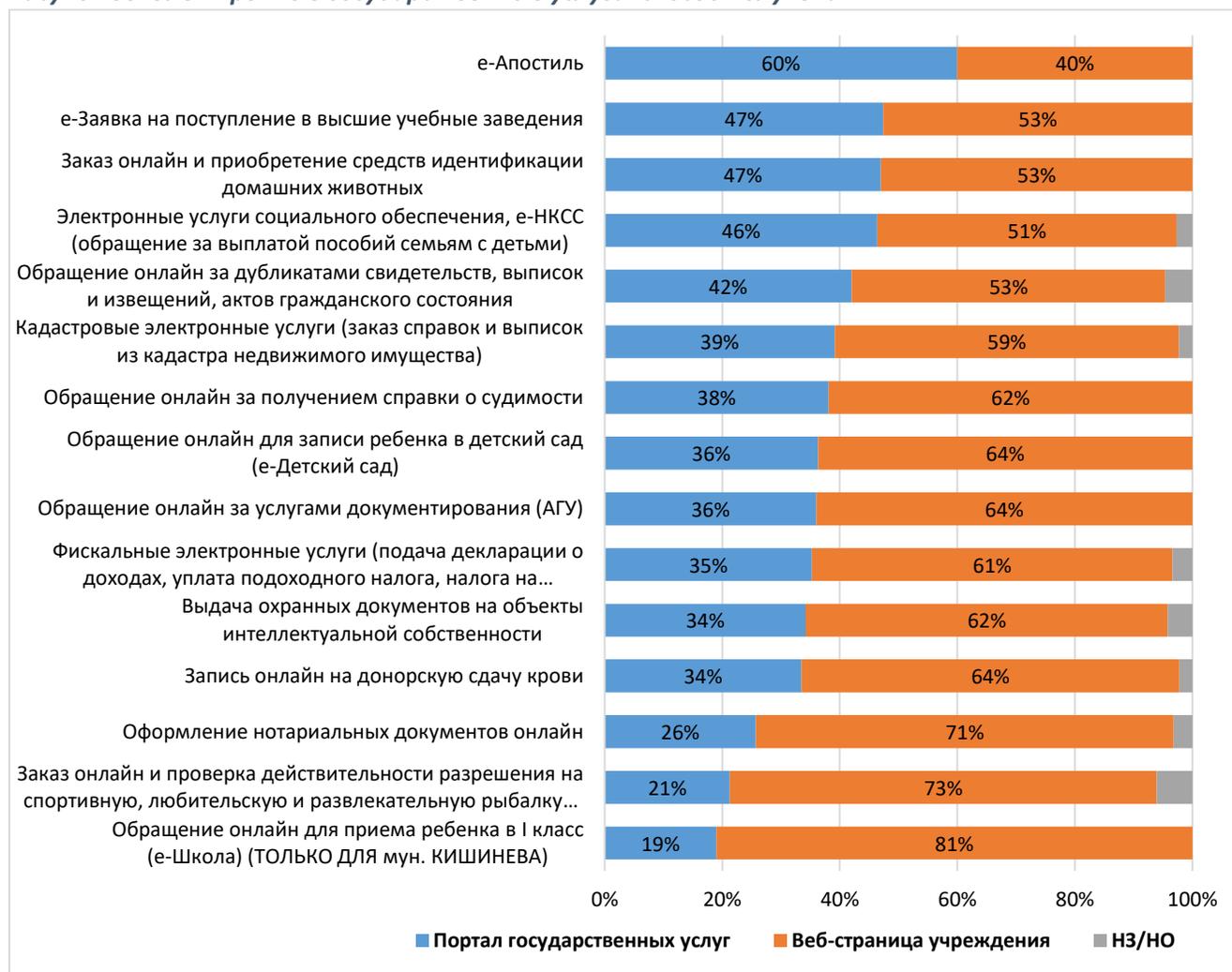
- Фискальные электронные услуги – 32,8%;
- Кадастровые электронные услуги – 23,2%;
- Обращение за справкой о судимости – 19,3%;
- Услуги документирования (АГУ) – 19,1%;
- Е-НКСС – 17,6%.

**Рисунок 32. Электронные государственные услуги: степень получения**



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 одна услуга - е-Апостиль – получалась преимущественно через Единый портал государственных услуг.

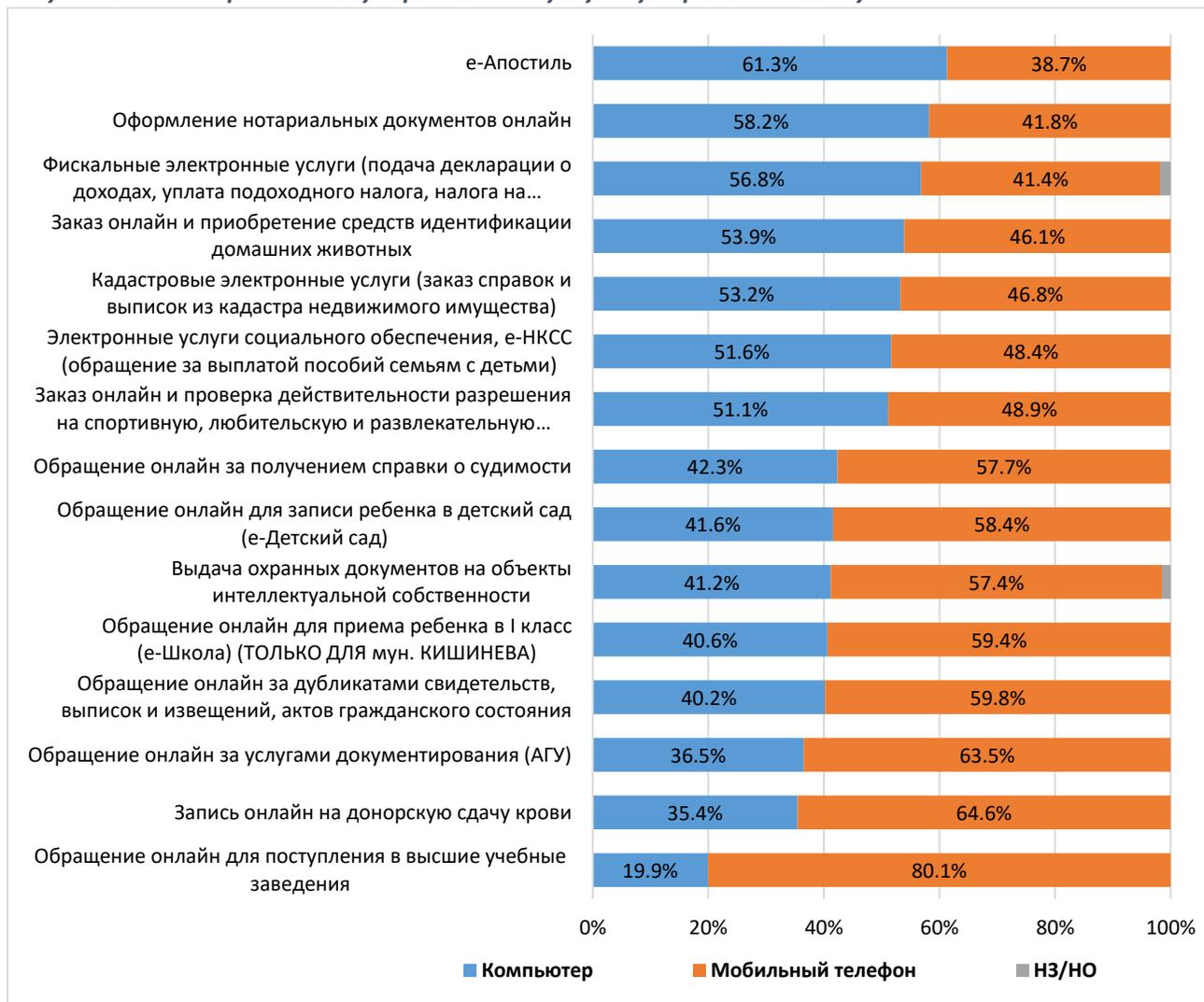
**Рисунок 33. Электронные государственные услуги: способ получения**



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

Заметно, что по телефону получались преимущественно услуги, в которых нуждается в большей степени молодое население, а именно е-Заявка на поступление в учебные заведения, е-Детский сад, е-Школа, запись на донорскую сдачу крови, документирование в АГУ и акты гражданского состояния и т.д.

**Рисунок 34. Электронные государственные услуги: устройство доступа**



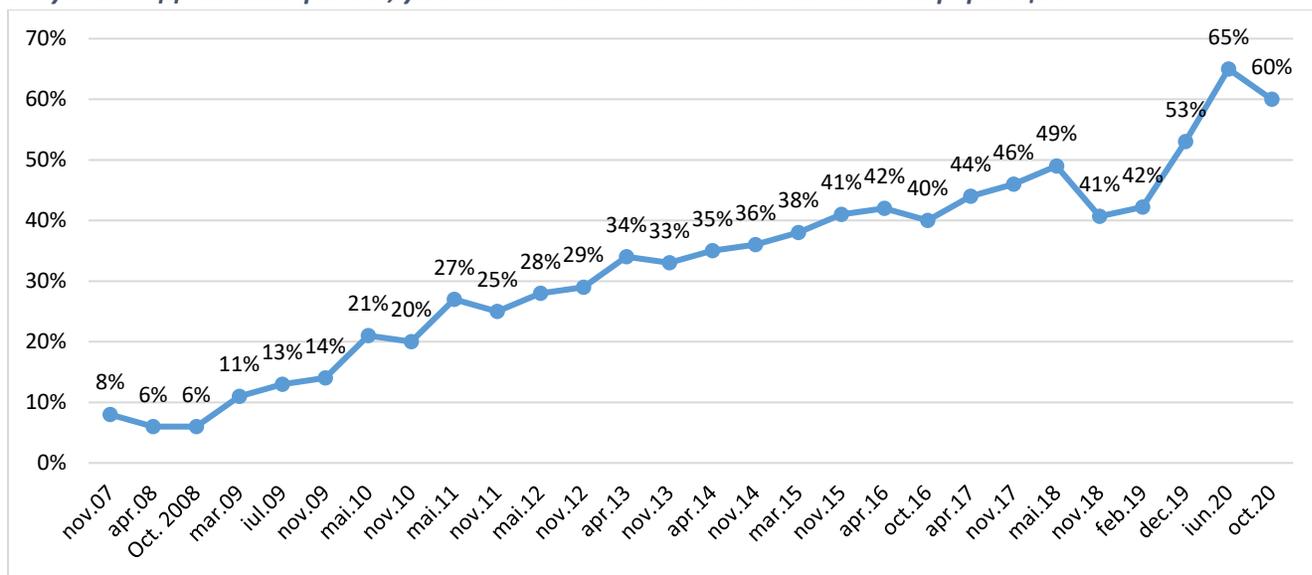
Правильное и исчерпывающее информирование об электронных государственных услугах нащупывает почву к более высокому уровню доверия к получению е-услуг. В списке основных источников информации об электронных государственных услугах остаются **телевидение и Интернет**. Отметим, что получают информацию через эти два источника, 58,5% и, соответственно, 53,0% граждан. В случае Интернета предпочтение при получении информации отдается новостным страницам и социальным сетям (41,2%) в ущерб специально выделенным правительственным веб-страницам.

**Рисунок 35. Источники информации об электронных государственных услугах**



В целом, Интернет, как источник получения информации, за последние годы постоянно повышался<sup>4</sup>, достигнув уровня свыше 60 процентов упоминаний в качестве важнейшего источника получения информации гражданами.

**Рисунок 36. Доля Интернета, указанного как важнейший источник информации**



<sup>4</sup> [Барометр общественного мнения](#), Институт общественных политик.

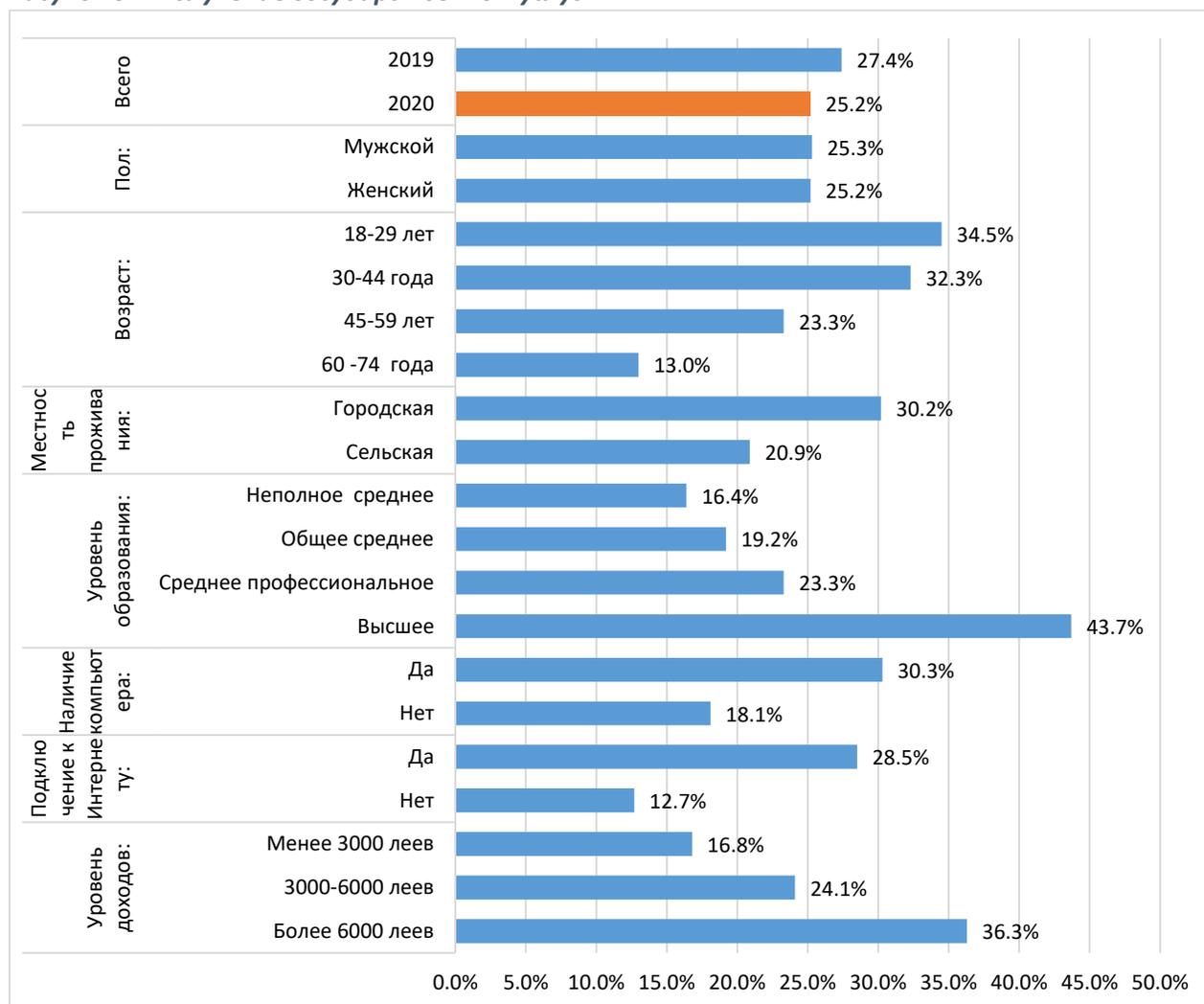
## 4. Степень удовлетворенности качеством государственных услуг

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

Ранее была представлена степень получения электронных государственных услуг в соотношении 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 25,2% в 2020 году. Небольшое снижение значения показателя, отмеченное в 2020 году по сравнению с 2019 годом, вероятно, является последствием периодов самоизоляции и сокращенного функционирования учреждений.

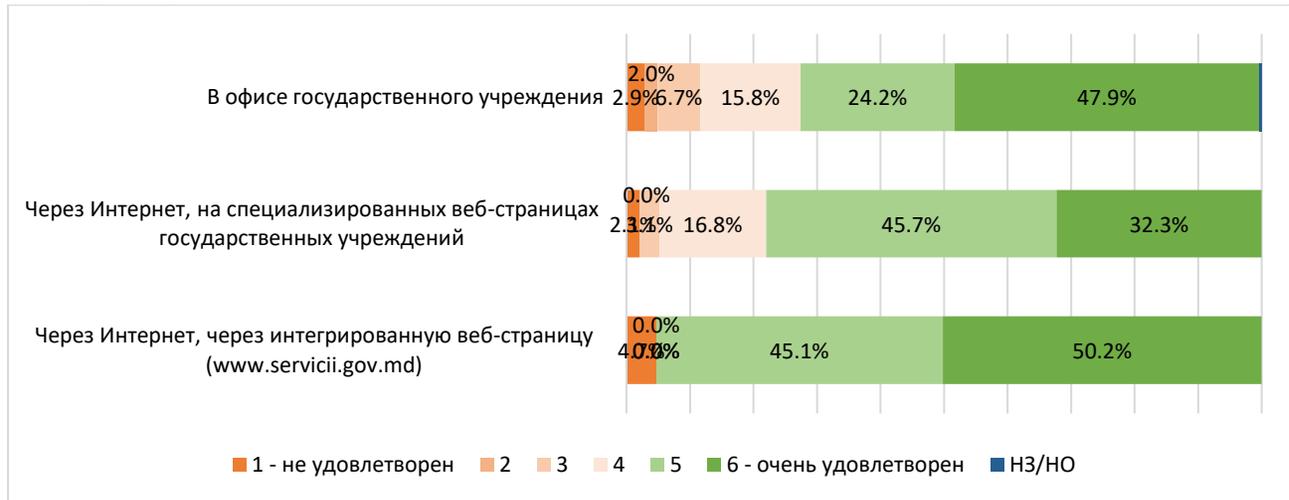
Степень получения государственных услуг практически одинаковая по гендерным группам, но выше в случае молодежи, жителей городской местности, с высоким уровнем образования, с компьютером и Интернетом в хозяйстве, с более высокими доходами.

**Рисунок 37. Получение государственных услуг**



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 5,0 в случае услуг, полученных офлайн, в офисе поставщиков услуг, 5,0 - в случае электронных услуг, полученных через специализированные страницы учреждений, и **5,3 - в случае услуг, полученных электронным способом через портал [servicii.gov.md](http://servicii.gov.md)**. Показатель возрос по сравнению с 2019 годом, когда он составлял 4,9.

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



Из общего числа респондентов, получавших государственные услуги за последние 12 месяцев, примерно треть (31,7%) их получали электронным способом, либо полностью (24,2%), либо хотя бы на одном этапе (7,7%). 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 59).

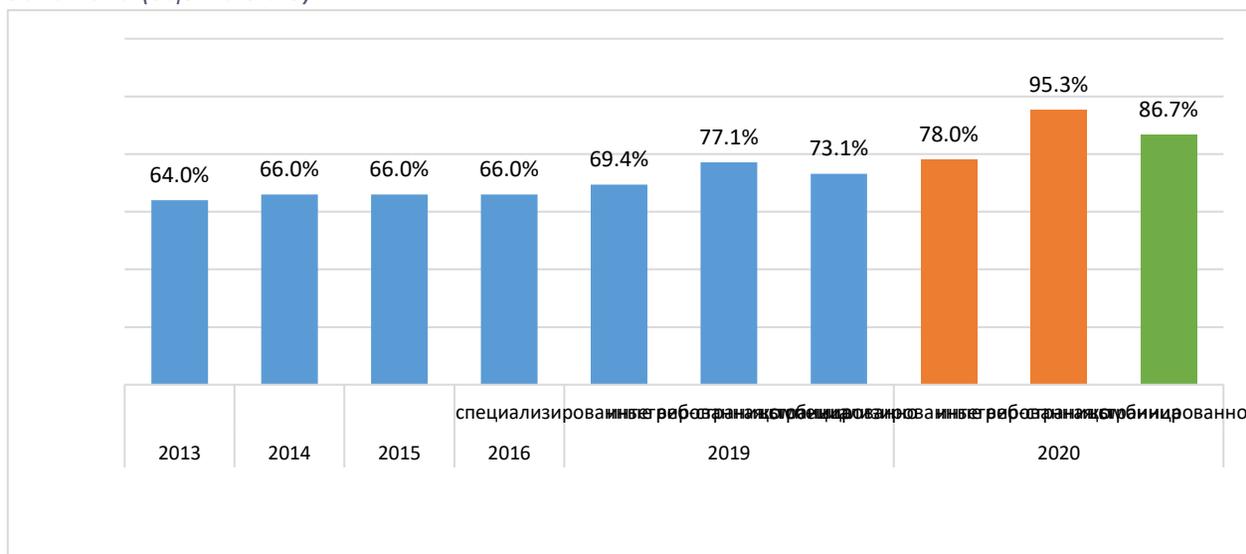
**Рисунок 39. Получение государственных услуг<sup>5</sup>**



<sup>5</sup> Сумма долей превышает 100% за счет респондентов, получивших более одной услуги разными способами доступа.

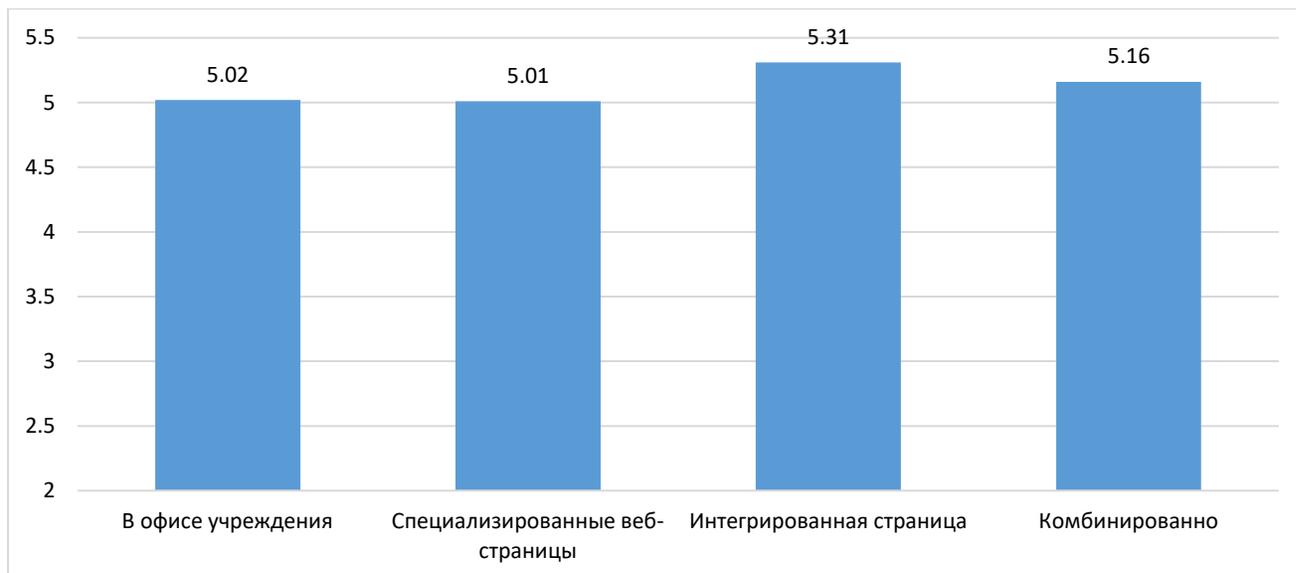
И если в прежних измерениях степень удовлетворенности электронными государственными услугами оставалась относительно постоянной: 64%-66% оценивали ее на 5 и 6 по шкале 6 баллов, то в 2019 году наблюдается рост независимо от способа доступа (интегрированная страница/ правительственный портал государственных услуг *servicii.gov.md* или веб-страницы органов, предоставляющих государственные услуги). В 2020 году рост продолжается, **доля респондентов, удовлетворенных электронными государственными услугами, полученными в течение последних 12 месяцев, составляет уже 86,7%** (совокупно/комбинированно между 2 путями доступа). Установлено, что **уровень удовлетворенности респондентов, получивших желаемые е-услуги через портал *servicii.gov.md*, составляет 95,3%**, при этом уровень удовлетворенности качеством е-услуг, полученных через **специализированные веб-страницы поставщиков услуг составил 78,0%**.

**Рисунок 40. Степень удовлетворенности электронными государственными услугами: динамика (оценки 5 и 6)**



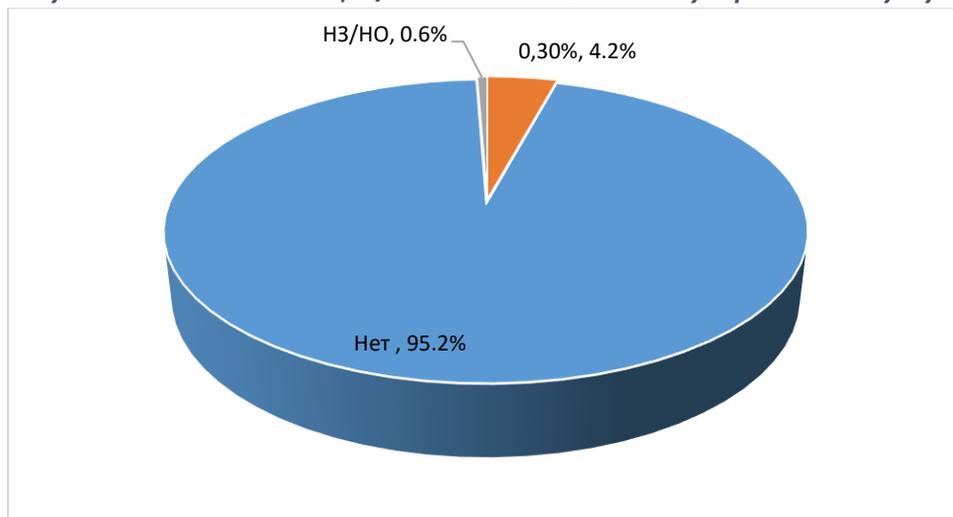
Средние значения, полученные на основе данных респондентами оценок, превышают 5 баллов (по 6-бальной шкале) по всем способам доступа. Вместе с тем, в случае доступа через интегрированную страницу *servicii.gov.md*, пользователи поставили гораздо более высокие оценки (5,31 балла).

**Рисунок 29. 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?“. 4,2% респондентов утверждают, что получали государственные услуги и им приходилось подавать жалобы /петиции/предложения.

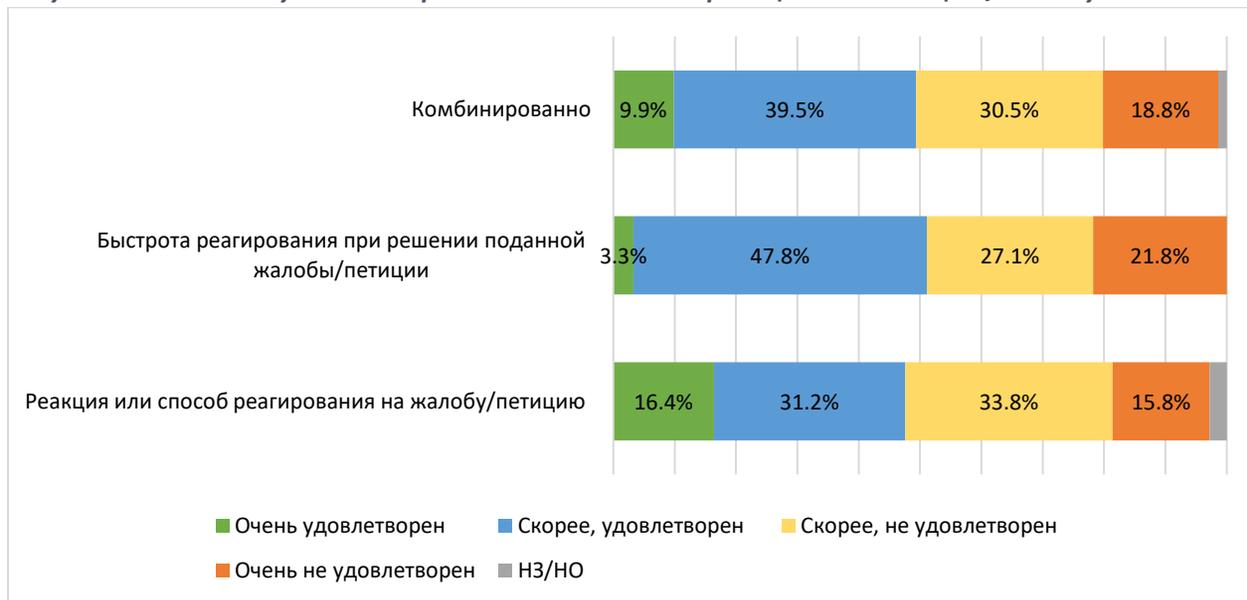
**Рисунок 30. Подача петиций/жалоб на качество государственной услуги**



Несмотря на положение, в котором оказался бенефициар (неудовлетворенность полученной услугой) оценки способа реагирования преимущественно положительные, при этом 51,1% положительно оценили быстроту реагирования, а 47,6% респондентов остались довольными

качеством ответной реакции (тем, как поставщик услуги оказал поддержку в разрешении ситуации). Значение комбинированного показателя составляет 49,4%.

**Рисунок 31. Степень удовлетворенности качеством реакции на петицию/жалобу**



## 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 44,4% - мужчины и 55,6% - женщины. Почти половина, 46,6% опрошенных лиц - из городской местности, 53,4% - из сельской местности. Почти пятая часть выборки (19,6%) представлена молодежью в возрасте 18-29 лет, а пожилые люди составляют 27,4%. Лица с высшим образованием составляют 20,7% выборки, со средним профессиональным образованием - 37,7%, с общим средним образованием - 22,1%, а у 19,6% неполное среднее образование (приложение 1, таблица 1).

Четверо из десяти респондентов (42,3%) 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, 28,9% указали в качестве причины отсутствие рабочих мест, 22,0% - из-за пожилого возраста, 20,9% назвали в качестве причины плохое состояние здоровья, а в общей сложности 10,7% находились в отпуске по материнству/уходу за ребенком.

**Таблица 2. Трудовая деятельность и род занятий респондентов**

Род занятий респондента		%
Руководители органов публичного управления всех уровней, руководители и старшие должностные лица социально-экономических и политических организаций		0,4%
Специалисты высшего уровня квалификации		9,4%
Специалисты среднего уровня квалификации		6,8%
Служащие в области администрирования		1,0%
Работники сферы услуг, жилищного хозяйства и коммунального обслуживания, торговли		3,6%
Квалифицированные работники сельского хозяйства, лесоводства, охотничьего хозяйства, рыбоводства и рыболовства		0,6%
Квалифицированные рабочие крупных и малых промышленных предприятий, художественных промыслов, строительства, транспорта, телесвязи, геологии		4,1%
Операторы, аппаратчики, машинисты установок и машин, слесари-сборщики		0,9%
Неквалифицированные рабочие		9,4%
Учащийся/Студент		4,9%
Лица, находящиеся на иждивении других лиц, или содержащие себя на другие доходы (аренда, проценты, рента и т.д.)		0,2%
Безработный /Не работаю, ищу работу		11,3%
Домохозяйка		14,6%
Пенсионер		25,6%
Работаю за границей		3,6%
Другое		3,1%
НЗ/НО		0,4%

		%
Профессиональная деятельность в течение последней недели	Да	42,3%
	Нет	57,5%
	НЗ/НО	0,3%
Причина экономической неактивности	Отпуск по материнству/по уходу за ребенком до 1,5 года / 3 лет	10,7%
	Ежегодный отпуск или в медицинском отпуске	3,5%
	Неблагоприятные метеорологические условия	1,7%
	Мне не позволяет состояние здоровья	20,9%
	Мне не позволяет возраст	22,0%
	Отсутствие рабочих мест	28,9%
	Другая причина	9,0%
	НЗ/НО	3,2%

Личные доходы респондентов поступают в 16,9% случаев из пенсий, около 20,0% - от работы в частном несельскохозяйственном секторе, 14,1% - от работы в государственном несельскохозяйственном секторе, 9,4% - из переводов из-за границы.

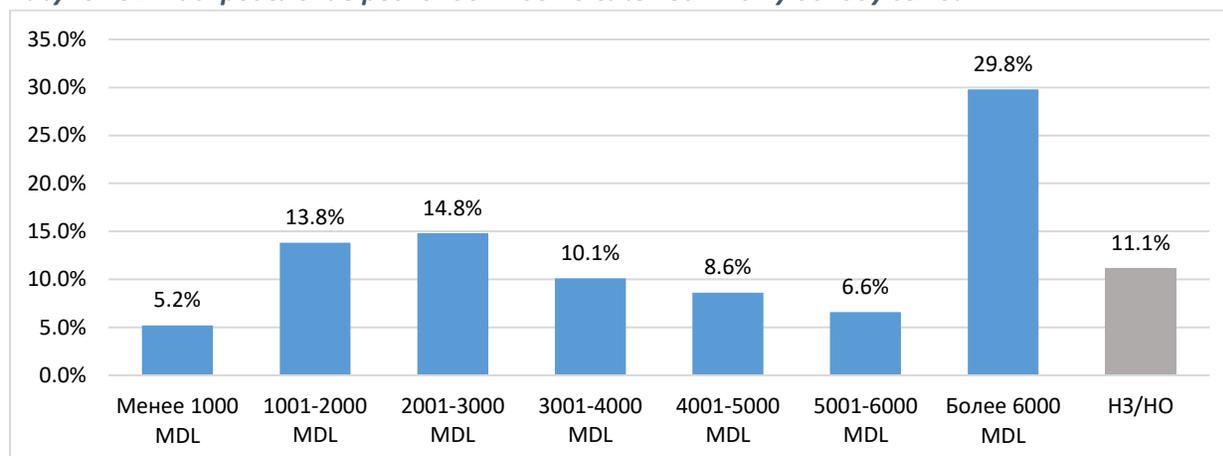
В случае главы хозяйства, доходы происходят на 29,4% от работы в частном несельскохозяйственном секторе, 14,8% - из пенсии, 13,3% - от работы в государственном несельскохозяйственном секторе, а 10,8% - переводы из-за границы.

**Таблица 3. Источники доходов респондентов и главы хозяйств**

	% респондентов	% глава хозяйства
Самостоятельный работник в сельскохозяйственном секторе (фермер, земельная доля)	1,1%	1,5%
Работник сельского хозяйства в публичном (государственном) секторе	1,1%	1,6%
Работник сельского хозяйства в частном секторе	1,6%	3,1%
Предприниматель	1,7%	3,1%
Самостоятельный работник в несельскохозяйственном секторе	2,2%	2,8%
Работник публичного (государственного) сектора в несельскохозяйственной сфере	12,3%	12,3%
Работник частного сектора в несельскохозяйственной сфере	16,8%	26,9%
Самостоятельная профессиональная деятельность	3,5%	5,6%
Пособие по безработице	0,8%	0,8%
Пенсия	27,6%	20,3%
Социальные выплаты	6,0%	0,8%
Помощь от детей /родственников	3,6%	0,9%
Переводы из-за границы	7,4%	9,6%
Другое	5,6%	4,9%
У меня/у него нет источника дохода	14,6%	7,6%
НЗ/НО	1,4%	2,2%

Распределение респондентов в зависимости от размера ежемесячного дохода семьи сосредоточено в двух основных группах. Таким образом, 29,8% хозяйства располагают доходами свыше 6 тыс. леев, еще 28,6% - в промежутке 1000-3000 леев.

**Рисунок 32. Распределение респондентов по ежемесячному доходу семьи**



Расходы на транспорт и здравоохранение являются универсальными, подавляющее большинство респондентов заявили, что понесли такие расходы за 12 месяцев (84,8% и 86,0%, соответственно). Также универсальными представляются расходы на образование (37,1%), 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 33. Доля респондентов, заявивших, что понесли определенные расходы**



Почти 2/3 респондентов заявили, что располагают отдельным домом, а 32,0% - отдельной квартирой.

Жилища строятся из различных материалов, одно из пяти построено из бетона, 38,6% - из кирпича, а 34,6% - из соломенного кирпича. Большинство жилищ (81,3%) были построены до 1991 года.

**Таблица 4. Распределение респондентов по характеристикам жилища**

Тип жилища	Процент респондентов
Отдельная квартира	32,0%
Комната в квартире	0,9%
Отдельный дом	65,5%
Часть дома	1,7%
НЗ/НО	0,0%

Строительные материалы, из которых построено жилище	Бетон, монолитные блоки, панели	24,4%
	Кирпич, котелец, прессованные блоки	38,6%
	Соломенный кирпич, глина	34,6%
	НЗ/НО	2,4%
Когда было построено жилище	До 1991 года	81,3%
	После 1991 года	16,0%
	НЗ/НО	2,7%
Количество комнат, занимаемых респондентом	1	13,1%
	2	35,2%
	3	26,7%
	4	15,7%
	5 и более	9,0%
	НЗ/НО	0,3%

У 13,5% нет подключения к водопроводу, остальные подключены, а точка доступа расположена в жилище или во дворе.

Более трети жилищ (44,6%) подключены к централизованной системе канализации, значительная доля указала на наличие собственной самодельной системы (37,6%). Только у половины жилищ имеется внутренний туалет. Только одно из шести хозяйств подключено к централизованной системе канализации.

**Таблица 5. Доступ к удобствам в жилище**

Подключение к водопроводу	Да, с точкой доступа внутри жилища	70,9%
	Да, с точкой доступа во дворе	37,2%
	Не подключено	17,4%
Подключение к канализации	Централизованная система канализации	38,2%
	Местная/собственная система канализации	37,4%
	Не подключено	24,3%
Расположение туалета	Внутри жилища	54,3%
	Во дворе	60,4%
	У нас нет туалета	0,4%
Способ отопления жилища	Централизованное отопление	21,7%
	Автономное отопление	77,4%
	Без отопления	0,9%
Источник отопления жилища	Природный газ	26,5%
	Уголь, дрова, мазут	80,2%
	Электричество	0,8%

Была проведена оценка и наличия имущества в жилище. Большинство респондентов, 96,2%, заявили, что располагают телевизором, у 96,6% есть холодильник/морозильник, у более 90% есть мобильный телефон, а у 77,7% - стационарный телефон, стиральная машина имеется у 85,9% респондентов. Автомобилем располагают только 36,6% респондентов исследования.

**Таблица 6. Удобства в жилище**

Телевизор	96,2%
Природный газ	59,8%
Автомобиль	36,6%
Стационарный телефон	77,7%
Мобильный телефон (GSM)	91,4%

Стиральная машина-автомат	85,9%
Видеомагнитофон	9,6%
Кабельное телевидение	72,6%
Спутниковая ТВ-антенна	13,2%
Холодильник /морозильник	96,6%

## Выводы

### *Оснащение и использование Интернета*

Исследование приходит к выводу, что оснащённость хозяйств компьютерами снижается, что вызвано переходом на другие типы устройств (телефон, планшеты, ноутбук).

Охват Интернетом показывает восходящую динамику. Наличие компьютеров в хозяйствах и доступ к Интернету различаются в зависимости от возраста, местности проживания, уровня образования, доходов хозяйств.

Более половины респондентов пользовались компьютером за последние 12 месяцев (примерно на 7% меньше, чем в 2019 году), а Интернетом – трое из четверых граждан. Все больше граждан осуществляют доступ к Интернету с мобильных телефонов и других мобильных устройств доступа.

Социализация и развлечения остаются основными целями использования Интернета. **С другой стороны, информирование и получение государственных услуг, в качестве целей/причин использования Интернета, возросли по сравнению с предыдущими исследованиями.**

### *e-Управление*

Степень знания о реформе «Модернизация правительственных услуг», а также об e-Управлении не показывает значений, отличающихся от предыдущих лет, а приоритетом остается информирование широкой общественности.

**Сокращение числа необходимых посещений для получения услуг и устранение коррупции – основные преимущества, ожидаемые гражданами** от реформы «Модернизация правительственных услуг». Более двух третей респондентов ожидают преимущества и от процесса e-Управления, их число несколько возросло по сравнению с 2016 годом.

Низкая степень информированности и понимания e-Управления - факторы, напрямую влияющие на степень доверия к качеству и безопасности услуг онлайн, таким образом, значительная часть опрошенных граждан выражает недоверие к качеству и безопасности электронных услуг (19,4% и, соответственно, 37,0% поставили оценки 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, а их доля существенно увеличилась по сравнению с 2016 годом, но ниже, чем в 2019 году. Допускаем, что это обусловлено условиями самоизоляции и социальной дистанции, которыми был отмечен 2020 год.

На просьбу выбрать из двух способов получения услуги - онлайн или офлайн, более половины респондентов утверждают, что выбрали бы онлайн-способ получения государственной услуги.

**В случае получения государственных услуг в режиме онлайн, более трети респондентов называют себя самостоятельными пользователями, еще треть – пользователями с частичной поддержкой, и 22% – пользователями, которые нуждаются в полной поддержке путем поручения.**

Уровень получения электронных государственных услуг составляет 38,2% по отношению к населению, которое получало за последние 12 месяцев государственные услуги вообще (как онлайн, так и офлайн), и 16,3% 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 неуклонно растет, увеличившись почти на девять процентов по сравнению с 2016 годом и примерно на 1% - по сравнению с 2019 годом.

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](http://www.servicii.gov.md)).

Примерно 4% 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 2020 г.

Цель развития проекта: Улучшение доступа, эффективности и качества выбранных правительственных административных услуг.									
Показатели целей развития проекта		Базовое значение	Цель Год 1	Текущ. Год 1	Цель Год 2	Текущ. Год 2	Цель Год 3	Цель Год 4	Конечная цель
Доля лиц, получавших электронные услуги за последние 12 месяцев, из них:	общая	24%	27%	27.9%	32%	32%	37%	43%	50%
	% женщин	49.5%	49.5%	61.4%	49.5%	53.6%	49.5%	49.5%	49.5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>% женщин</li> <li>группы с низкими доходами (самые бедные 40%)</li> </ul>	группы с низкими доходами (самые бедные 40%)	6%	6%	18.4%	10%	14,0%	15%	20%	25%
Доля граждан, удовлетворенных качеством ответа на свой feedback поставщиками правительственных административных услуг	общая					49.4% (baseline)			

## Приложение 1: Двумерные таблицы

### Содержание:

Таблица 1. Структура выборки .....	49
Таблица 2. У Вас есть компьютер в хозяйстве? .....	50
Таблица 3. Сколько компьютеров у Вас есть в хозяйстве? .....	51
Таблица 4. По каким причинам Вы не располагаете компьютером в хозяйстве? .....	52
Таблица 5. У Вас дома есть доступ к Интернету? .....	53
Таблица 6. По каким причинам у Вас нет доступа к Интернету? .....	54
Таблица 7. Укажите основной тип доступа Вашего хозяйства к Интернету: .....	55
Таблица 8. Независимо от места, Вы лично использовали .... за последние 12 месяцев? .....	56
Таблица 9. Из какого места Вы осуществляли доступ к Интернету за последние 12 месяцев? .....	57
Таблица 10. Из какого места Вы осуществляли доступ к Интернету за последние 12 месяцев? .....	58
Таблица 11. Как часто Вы использовали Интернет за последние 12 месяцев, независимо от места? .....	59
Таблица 12. Вы использовали Интернет для ... ..	60
Таблица 13. Вы использовали Интернет для ... ..	61
Таблица 14. Вы использовали Интернет для ... ..	62
Таблица 15. Вы использовали Интернет для ... ..	63
Таблица 16. Вы использовали Интернет для ... ..	64
Таблица 17. Вы использовали Интернет для ... ..	65
Таблица 18. Скажите, пожалуйста, слышали ли Вы о реформе «Модернизация правительственных услуг»? .....	66
Таблица 19. Используя шкалу оценок от 1 (не понимаю) до 6 (очень хорошо понимаю), оцените, пожалуйста, Ваш уровень понимания реформы «Модернизация правительственных услуг»? .....	67
Таблица 20. Какие, по Вашему мнению, главные преимущества будут получены в результате осуществления реформы «Модернизация правительственных услуг»? .....	68
Таблица 21. Используя шкалу оценок от 1 (полностью поддерживаю) до 6 (совсем не поддерживаю), оцените, пожалуйста, насколько Вы поддерживаете реформу «Модернизация правительственных услуг»? .....	69
Таблица 22. Скажите, пожалуйста, слышали ли Вы о понятии е-Управление или Электронное управление? .....	70
Таблица 23. Используя шкалу оценок от 1 (не понимаю) до 6 (очень хорошо понимаю), оцените, пожалуйста, Ваш уровень понимания понятия е-Управление / Электронное управление? .....	71
Таблица 24. Как Вы думаете, внедрение Электронного управления принесет преимущества/пользу гражданам Республики Молдова? .....	72
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.) .....	73
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) .....	74
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.) .....	75
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? .....	76

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 ?	77
Таблица 30. Если бы государственная услуга предоставлялась как у окошка, так и онлайн (электронным способом, через Интернет), Вы предпочли бы получить ее .....	78
Таблица 31. Если бы Вам потребовалось получить электронную государственную услугу, какие из следующих утверждений подошли бы Вам ? .....	79
Таблица 32. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных агентств...?.....	80
Таблица 33. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных агентств...?.....	81
Таблица 34. Скажите, пожалуйста, насколько Вам известна деятельность следующих правительственных агентств...?.....	82
Таблица 35. В течение последних 12 месяцев Вы лично заходили на сайт Правительства (www.gov.md)? ..	83
Таблица 36. Сколько раз Вы заходили на сайт Правительства (www.gov.md) в течение последних 12 месяцев? .....	84
Таблица 37. В течение последних 12 месяцев Вы лично заходили хотя бы на одну веб-страницу какого-либо правительственного учреждения?.....	85
Таблица 38. Вы лично в течение последних 12 месяцев пользовались хотя бы одной электронной правительственной услугой, предоставляемой правительственными учреждениями?.....	86
Таблица 39. Какими из следующих ЭЛЕКТРОННЫХ государственных услуг, предоставляемых правительственными учреждениями, Вы пользовались в течение последних 12 месяцев?.....	87
Таблица 40. Какими из следующих ЭЛЕКТРОННЫХ государственных услуг, предоставляемых правительственными учреждениями, Вы пользовались в течение последних 12 месяцев?.....	88
Таблица 41. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Фискальные электронные услуги (подходный налог, проверка информации и т.д.) .....	89
Таблица 42. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Кадастровые электронные услуги.....	90
Таблица 43. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Обращение за справкой о судимости .....	91
Таблица 44. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Оформление нотариальных документов онлайн .....	92
Таблица 45. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Апостиль .....	93
Таблица 46. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Заявка на поступление в высшие учебные заведения .....	94
Таблица 47. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-НКСС (обращение за выплатой пособий семьям с детьми) .....	95
Таблица 48. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Заказ онлайн и приобретение средств идентификации домашних животных .....	96
Таблица 49. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Оформление водительских прав .....	97
Таблица 50. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Выдача охранных документов на объекты интеллектуальной собственности .....	98
Таблица 51. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Запись онлайн на донорскую сдачу крови .....	99
Таблица 52. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Обращение онлайн за дубликатами актов гражданского состояния.....	100
Таблица 53. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Рыбалка.....	101
Таблица 54. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: Обращение онлайн за услугами документирования (АГУ) .....	102

Таблица 55. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Детский сад (запись ребенка в детский сад) .....	103
Таблица 56. Укажите страницу и инструмент, через который Вы получили эту е-услугу: е-Школа (Прием в I класс) .....	104
Таблица 57. Скажите, пожалуйста, откуда Вы получаете информацию/узнаете о государственных услугах, предоставляемых электронным способом ? .....	105
Таблица 58. Вы обращались за последние 12 месяцев хотя бы за одной услугой в государственные органы/ учреждения? .....	106
Таблица 59. Какими способами Вы чаще всего получали желаемые услуги? .....	107
Таблица 60. Оцените по шкале от 1 (не удовлетворен) до 6 (очень удовлетворен), насколько вы удовлетворены качеством государственных услуг, полученных Вами в офисе государственного учреждения? .....	108
Таблица 61. 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? .....	109
Таблица 62. 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) .....	110
Таблица 63. 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? .....	111
Таблица 64. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены реакцией или способом реагирования на Вашу жалобу/петицию со стороны учреждения, предоставившего Вам услугу? .....	112
Таблица 65. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены быстротой реагирования при решении поданной Вами жалобы/петиции? .....	113
Таблица 66. В здании какого типа расположено Ваше жилище? .....	114
Таблица 67. Из каких строительных материалов построены стены Вашего жилища? .....	115
Таблица 68. Когда было построено Ваше жилище? .....	116
Таблица 69. Ваше жилище подключено к водопроводу? .....	117
Таблица 70. Ваше хозяйство подключено к системе канализации? .....	118
Таблица 71. Скажите, пожалуйста, где расположен туалет в Вашем хозяйстве? .....	119
Таблица 72. Скажите, пожалуйста, какой тип отопления в Вашем хозяйстве? .....	120
Таблица 73. Скажите, пожалуйста, какой тип автономного отопления в Вашем хозяйстве? .....	121

Таблица 1. Структура выборки

		Количество	%
<b>Всего</b>		3056	100,0%
<b>Пол респондента:</b>	Мужской	1370	44,4%
	Женский	1686	55,6%
<b>Возраст респондента:</b>	18-29 лет	491	17,6%
	30-44 года	860	31,1%
	45-59 лет	741	23,9%
	60-74 года	905	27,4%
<b>Местность проживания:</b>	Городская	1403	46,6%
	Сельская	1653	53,4%
<b>Уровень образования:</b>	Неполное среднее	592	19,6%
	Общее среднее	687	22,1%
	Среднее профессиональное	1164	37,7%
	Высшее	609	20,7%
<b>Наличие компьютера:</b>	Да	1753	58,2%
	Нет	1303	41,8%
<b>Подключение к Интернету:</b>	Да	2392	79,4%
	Нет	664	20,6%
<b>Уровень доходов:</b>	Менее 3000 леев	1072	38,0%
	3000-6000 леев	774	28,5%
	Более 6000 леев	874	33,5%

Таблица 2. У Вас есть компьютер в хозяйстве?

		Количество	Да	Нет
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>58,2%</b>	<b>41,8%</b>
<b>Пол респондента:</b>	Мужской	1370	59,5%	40,5%
	Женский	1686	57,1%	42,9%
<b>Возраст респондента:</b>	18-29 лет	491	66,1%	33,9%
	30-44 года	860	67,7%	32,3%
	45-59 лет	741	60,6%	39,4%
	60-74 года	905	39,5%	60,5%
<b>Местность проживания:</b>	Городская	1403	66,8%	33,2%
	Сельская	1653	50,7%	49,3%
<b>Уровень образования:</b>	Неполное среднее	592	35,1%	64,9%
	Общее среднее	687	50,9%	49,1%
	Среднее профессиональное	1164	59,6%	40,4%
	Высшее	609	85,5%	14,5%
<b>Наличие компьютера:</b>	Да	1753	100,0%	
	Нет	1303		100,0%
<b>Подключение к Интернету:</b>	Да	2392	72,7%	27,3%
	Нет	664	2,5%	97,5%
<b>Уровень доходов:</b>	Менее 3000 леев	1072	33,2%	66,8%
	3000-6000 леев	774	61,8%	38,2%
	Более 6000 леев	874	81,4%	18,6%

Таблица 3. Сколько компьютеров у Вас есть в хозяйстве?

		Количество	Среднее	Медиана	Максимум	Минимум	Ст. отклонение
<b>Всего</b>		<b>1753</b>	1,1	1	1	6	0,4
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	809	1,1	1	1	6	0,4
	<b>Женский</b>	944	1,1	1	1	4	0,4
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	325	1,1	1	1	4	0,4
	<b>30-44 года</b>	582	1,1	1	1	4	0,4
	<b>45-59 лет</b>	448	1,1	1	1	6	0,4
	<b>60-74 года</b>	358	1,1	1	1	5	0,3
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	926	1,2	1	1	5	0,5
	<b>Сельская</b>	827	1,1	1	1	6	0,3
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	205	1,1	1	1	3	0,3
	<b>Общее среднее</b>	343	1,1	1	1	4	0,3
	<b>Среднее профессиональное</b>	687	1,1	1	1	4	0,3
	<b>Высшее</b>	517	1,2	1	1	6	0,5
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	1,1	1	1	6	0,4
	<b>Нет</b>						
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	1737	1,1	1	1	6	0,4
	<b>Нет</b>	16	1,1	1	1	2	0,2
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	352	1,0	1	1	4	0,3
	<b>3000-6000 леев</b>	478	1,0	1	1	3	0,2
	<b>Более 6000 леев</b>	710	1,2	1	1	6	0,5

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

		Количество	Мне нечего делать за компьютером	У меня нет необходимых знаний для работы на компьютере	У меня нет финансовых средств на его покупку	У нас нет подключения к электроэнергии	У нас нет Интернета	Другая	Он нам не нужен, мы используем другое устройство	Вышел из строя	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>1303</b>	<b>41,2%</b>	<b>16,1%</b>	<b>55,6%</b>	<b>1,1%</b>	<b>7,4%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,7%</b>	<b>2,2%</b>	<b>1,4%</b>
<b>Пол респондента:</b>	Мужской	561	45,3%	14,9%	51,5%	0,7%	8,2%	1,1%	2,8%	1,5%	1,7%
	Женский	742	38,2%	17,0%	58,7%	1,5%	6,8%	1,2%	0,9%	2,7%	1,1%
<b>Возраст респондента:</b>	18-29 лет	166	47,7%	3,7%	44,5%		4,6%		5,7%	2,9%	1,2%
	30-44 года	278	38,6%	7,7%	59,4%	0,7%	5,3%	2,1%	1,9%	3,2%	1,4%
	45-59 лет	293	38,0%	21,6%	60,5%	2,1%	6,1%	1,8%	1,0%	2,4%	1,3%
	60-74 года	547	43,2%	23,2%	54,3%	1,1%	10,4%	0,7%	0,5%	0,9%	1,5%
<b>Местность проживания:</b>	Городская	477	48,8%	15,2%	44,4%	0,8%	7,9%	1,1%	2,8%	2,1%	1,4%
	Сельская	826	36,8%	16,6%	62,2%	1,3%	7,1%	1,2%	1,0%	2,3%	1,3%
<b>Уровень образования:</b>	Неполное среднее	387	32,9%	17,6%	66,6%	0,8%	8,8%	1,5%	0,6%	1,9%	0,8%
	Общее среднее	344	46,4%	15,4%	51,3%	0,3%	8,1%	0,6%	1,7%	2,0%	1,4%
	Среднее профессиональное	477	42,8%	16,2%	53,6%	1,8%	5,9%	1,3%	1,5%	2,6%	2,1%
	Высшее	92	50,0%	11,5%	36,0%	2,0%	6,2%	1,2%	7,1%	2,3%	
<b>Наличие компьютера:</b>	Да										
	Нет	1303	41,2%	16,1%	55,6%	1,1%	7,4%	1,2%	1,7%	2,2%	1,4%
<b>Подключение к Интернету:</b>	Да	654	42,7%	10,2%	51,1%	0,7%	2,1%	1,1%	3,1%	4,1%	1,8%
	Нет	649	39,6%	22,5%	60,5%	1,5%	13,0%	1,3%	0,2%	0,1%	0,9%
<b>Уровень доходов:</b>	Менее 3000 леев	720	36,4%	16,6%	65,9%	1,4%	8,2%	0,8%	0,3%	1,2%	1,0%
	3000-6000 леев	296	44,0%	19,8%	47,6%	1,3%	8,1%	1,0%	3,3%	2,3%	1,6%
	Более 6000 леев	164	57,1%	3,6%	31,5%		4,0%	1,9%	3,4%	5,4%	1,2%

Таблица 5. У Вас дома есть доступ к Интернету?

		Количество	Да	Нет
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>79,4%</b>	<b>20,6%</b>
<b>Пол респондента:</b>	Мужской	1370	79,8%	20,2%
	Женский	1686	79,0%	21,0%
<b>Возраст респондента:</b>	18-29 лет	491	94,9%	5,1%
	30-44 года	860	89,7%	10,3%
	45-59 лет	741	79,9%	20,1%
	60-74 года	905	56,3%	43,7%
<b>Местность проживания:</b>	Городская	1403	85,9%	14,1%
	Сельская	1653	73,7%	26,3%
<b>Уровень образования:</b>	Неполное среднее	592	61,4%	38,6%
	Общее среднее	687	75,5%	24,5%
	Среднее профессиональное	1164	82,7%	17,3%
	Высшее	609	94,7%	5,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	Да	1753	99,1%	0,9%
	Нет	1303	51,9%	48,1%
<b>Подключение к Интернету:</b>	Да	2392	100,0%	
	Нет	664		100,0%
<b>Уровень доходов:</b>	Менее 3000 леев	1072	57,7%	42,3%
	3000-6000 леев	774	83,3%	16,7%
	Более 6000 леев	874	97,2%	2,8%

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

		Количество	У меня нет компьютера	У меня нет мобильного телефона с Интернетом	Нет возможности подключиться к Интернету	Интернет для нас слишком дорогой	Скорость доступного Интернета слишком низкая	Другая	Нам не нужен Интернет	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>664</b>	<b>63,3%</b>	<b>12,5%</b>	<b>15,9%</b>	<b>38,9%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>1,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	287	65,3%	12,9%	13,0%	37,6%	1,0%	1,5%	5,4%	0,7%
	<b>Женский</b>	377	61,8%	12,2%	18,1%	39,9%	0,5%	0,6%	2,8%	1,6%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	24	70,8%	8,3%	12,7%	54,5%				
	<b>30-44 года</b>	89	64,0%	12,2%	15,9%	36,1%	1,1%	2,4%	3,3%	
	<b>45-59 лет</b>	151	60,1%	16,1%	17,9%	38,5%	1,9%	0,7%	4,4%	2,1%
	<b>60-74 года</b>	395	64,5%	11,6%	14,9%	38,7%	0,2%	0,8%	4,3%	1,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	214	66,8%	13,5%	14,0%	37,0%		1,1%	2,8%	1,4%
	<b>Сельская</b>	450	61,7%	12,0%	16,8%	39,8%	1,1%	0,9%	4,5%	1,1%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	236	63,2%	12,2%	15,9%	38,8%	0,8%	0,5%	4,1%	0,4%
	<b>Общее среднее</b>	177	65,5%	9,6%	13,2%	39,3%		1,1%	5,0%	1,2%
	<b>Среднее профессиональное</b>	213	61,7%	16,1%	18,6%	39,6%	0,9%	1,5%	3,2%	1,9%
	<b>Высшее</b>	36	60,8%	8,1%	14,3%	35,9%	2,8%		2,7%	2,7%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	16	7,5%	5,4%	35,4%	67,7%	11,5%	7,5%		
	<b>Нет</b>	648	64,8%	12,7%	15,4%	38,2%	0,5%	0,8%	4,1%	1,2%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>									
	<b>Нет</b>	664	63,3%	12,5%	15,9%	38,9%	0,7%	1,0%	4,0%	1,2%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	464	63,5%	11,8%	17,0%	39,5%	0,7%	0,4%	3,3%	1,0%
	<b>3000-6000 леев</b>	135	63,3%	12,6%	13,9%	36,0%	0,7%	1,4%	4,3%	1,5%
	<b>Более 6000 леев</b>	26	50,8%	12,0%	12,0%	33,2%		8,7%	8,0%	3,7%

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

		Количество	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	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>2392</b>	<b>4,7%</b>	<b>18,4%</b>	<b>24,8%</b>	<b>40,0%</b>	<b>10,9%</b>	<b>1,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1083	4,3%	21,2%	22,7%	40,7%	9,8%	1,3%
	<b>Женский</b>	1309	5,0%	16,2%	26,5%	39,4%	11,8%	1,2%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	467	5,8%	15,6%	13,9%	52,8%	11,8%	
	<b>30-44 года</b>	771	5,0%	20,8%	22,5%	41,7%	9,7%	0,4%
	<b>45-59 лет</b>	590	4,3%	18,7%	30,5%	33,4%	11,3%	1,8%
	<b>60-74 года</b>	510	3,8%	17,7%	34,7%	28,6%	11,6%	3,7%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1189	5,1%	22,2%	15,3%	46,4%	9,9%	1,1%
	<b>Сельская</b>	1203	4,2%	14,6%	34,5%	33,4%	12,0%	1,4%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	356	3,9%	12,9%	31,4%	33,8%	16,5%	1,5%
	<b>Общее среднее</b>	510	4,0%	15,5%	25,4%	40,7%	12,8%	1,6%
	<b>Среднее профессиональное</b>	951	6,0%	17,6%	27,2%	37,1%	10,6%	1,5%
	<b>Высшее</b>	573	3,7%	25,7%	16,5%	47,4%	6,4%	0,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1737	4,9%	20,7%	28,2%	41,6%	3,5%	1,2%
	<b>Нет</b>	655	4,2%	12,4%	15,7%	35,6%	30,7%	1,4%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	4,7%	18,4%	24,8%	40,0%	10,9%	1,2%
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	608	5,6%	12,3%	30,4%	31,9%	18,1%	1,6%
	<b>3000-6000 леев</b>	639	4,9%	17,7%	30,6%	36,5%	8,8%	1,4%
	<b>Более 6000 леев</b>	848	3,7%	21,6%	16,0%	50,4%	7,3%	1,0%

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

		Количество	Компьютер		Интернет	
			Да	Нет	Да	Нет
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>55,0%</b>	<b>45,0%</b>	<b>74,8%</b>	<b>25,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	Мужской	1370	54,7%	45,3%	74,0%	26,0%
	Женский	1686	55,2%	44,8%	75,5%	24,5%
<b>Возраст респондента:</b>	18-29 лет	491	72,1%	27,9%	96,0%	4,0%
	30-44 года	860	68,6%	31,4%	88,9%	11,1%
	45-59 лет	741	53,3%	46,7%	74,4%	25,6%
	60-74 года	905	28,9%	71,1%	44,2%	55,8%
<b>Местность проживания:</b>	Городская	1403	65,4%	34,6%	83,5%	16,5%
	Сельская	1653	45,9%	54,1%	67,2%	32,8%
<b>Уровень образования:</b>	Неполное среднее	592	30,4%	69,6%	55,0%	45,0%
	Общее среднее	687	43,8%	56,2%	67,5%	32,5%
	Среднее профессиональное	1164	57,4%	42,6%	78,5%	21,5%
	Высшее	609	86,1%	13,9%	94,7%	5,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	Да	1753	85,4%	14,6%	92,0%	8,0%
	Нет	1303	12,6%	87,4%	50,9%	49,1%
<b>Подключение к Интернету:</b>	Да	2392	68,3%	31,7%	91,4%	8,6%
	Нет	664	3,7%	96,3%	10,7%	89,3%
<b>Уровень доходов:</b>	Менее 3000 леев	1072	28,5%	71,5%	52,1%	47,9%
	3000-6000 леев	774	57,9%	42,1%	77,9%	22,1%
	Более 6000 леев	874	80,6%	19,4%	94,9%	5,1%

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

		Количество	Дома			У друзей, знакомых			В школе, колледже, университете (бесплатно)		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>96,6%</b>	<b>3,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>44,3%</b>	<b>55,6%</b>	<b>0,1%</b>	<b>9,9%</b>	<b>89,9%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	96,2%	3,7%	0,1%	48,5%	51,4%	0,1%	10,9%	88,9%	0,2%
	<b>Женский</b>	1245	96,9%	3,1%		41,0%	58,9%	0,2%	9,1%	90,7%	0,2%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	96,4%	3,6%		66,6%	33,4%		24,1%	75,9%	
	<b>30-44 года</b>	764	97,4%	2,6%		46,8%	53,0%	0,1%	4,4%	95,3%	0,3%
	<b>45-59 лет</b>	548	96,3%	3,5%	0,2%	34,0%	65,8%	0,2%	3,9%	95,9%	0,2%
	<b>60-74 года</b>	400	95,2%	4,8%		17,1%	82,6%	0,3%	1,7%	98,0%	0,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	97,0%	2,9%	0,1%	50,2%	49,6%	0,2%	12,4%	87,3%	0,3%
	<b>Сельская</b>	1088	96,2%	3,8%		37,9%	62,1%		7,2%	92,8%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	94,1%	5,7%	0,3%	40,5%	59,2%	0,3%	7,8%	91,9%	0,3%
	<b>Общее среднее</b>	452	95,8%	4,2%		43,7%	56,3%		12,3%	87,7%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	96,6%	3,4%		43,6%	56,4%		8,1%	91,8%	0,1%
	<b>Высшее</b>	573	98,8%	1,2%		48,0%	51,7%	0,3%	12,0%	87,7%	0,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	99,4%	0,6%	0,1%	44,0%	55,9%	0,2%	11,2%	88,6%	0,2%
	<b>Нет</b>	639	89,6%	10,4%		45,1%	54,9%		6,7%	93,3%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	98,2%	1,8%	0,0%	44,3%	55,6%	0,1%	10,0%	89,8%	0,2%
	<b>Нет</b>	68	44,8%	55,2%		43,9%	56,1%		5,8%	94,2%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	93,2%	6,8%		34,9%	65,1%		5,7%	94,3%	
	<b>3000-6000 леев</b>	593	96,2%	3,7%	0,2%	40,3%	59,3%	0,3%	8,8%	90,8%	0,5%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	98,3%	1,7%		53,5%	46,4%	0,1%	12,5%	87,3%	0,1%

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

		Количество	На работе			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
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>37,1%</b>	<b>62,8%</b>	<b>0,1%</b>	<b>78,2%</b>	<b>21,6%</b>	<b>0,2%</b>	<b>45,1%</b>	<b>54,7%</b>	<b>0,1%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	43,8%	56,1%	0,1%	80,2%	19,7%	0,1%	46,9%	53,0%	0,1%
	<b>Женский</b>	1245	31,8%	68,1%	0,1%	76,6%	23,2%	0,2%	43,7%	56,1%	0,2%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	40,4%	59,6%		92,7%	7,3%		60,0%	40,0%	
	<b>30-44 года</b>	764	48,2%	51,8%		86,0%	13,8%	0,3%	47,8%	52,0%	0,1%
	<b>45-59 лет</b>	548	34,8%	65,0%	0,2%	72,1%	27,7%	0,2%	40,0%	59,9%	0,2%
	<b>60-74 года</b>	400	14,2%	85,5%	0,3%	47,3%	52,5%	0,3%	21,8%	77,9%	0,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	48,6%	51,2%	0,2%	86,1%	13,5%	0,3%	50,9%	48,9%	0,2%
	<b>Сельская</b>	1088	24,6%	75,4%		69,6%	30,4%		38,9%	61,1%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	17,8%	81,9%	0,3%	73,0%	26,7%	0,3%	44,4%	55,3%	0,3%
	<b>Общее среднее</b>	452	23,9%	76,1%		74,8%	25,2%		45,7%	54,3%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	36,3%	63,7%		76,6%	23,3%	0,1%	40,2%	59,8%	
	<b>Высшее</b>	573	58,9%	41,0%	0,2%	86,0%	13,6%	0,3%	52,5%	47,2%	0,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	41,0%	58,9%	0,1%	77,5%	22,2%	0,2%	46,4%	53,4%	0,2%
	<b>Нет</b>	639	27,2%	72,8%		79,9%	20,1%		41,8%	58,2%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	37,3%	62,6%	0,1%	78,6%	21,3%	0,2%	45,3%	54,5%	0,1%
	<b>Нет</b>	68	28,7%	71,3%		66,3%	33,7%		38,3%	61,7%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	13,5%	86,5%		62,9%	37,1%		37,6%	62,4%	
	<b>3000-6000 леев</b>	593	37,0%	62,7%	0,3%	74,5%	25,2%	0,3%	43,4%	56,3%	0,3%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	55,7%	44,3%		91,2%	8,5%	0,3%	54,7%	45,2%	0,1%

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
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>87,8%</b>	<b>11,0%</b>	<b>1,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	Мужской	994	87,3%	11,5%	1,2%
	Женский	1245	88,2%	10,7%	1,2%
<b>Возраст респондента:</b>	18-29 лет	472	96,9%	2,7%	0,4%
	30-44 года	764	94,7%	4,8%	0,5%
	45-59 лет	548	82,1%	15,9%	2,0%
	60-74 года	400	66,0%	31,2%	2,7%
<b>Местность проживания:</b>	Городская	1151	92,4%	6,9%	0,7%
	Сельская	1088	82,8%	15,5%	1,7%
<b>Уровень образования:</b>	Неполное среднее	315	86,2%	12,5%	1,2%
	Общее среднее	452	83,5%	15,0%	1,4%
	Среднее профессиональное	897	85,2%	13,3%	1,5%
	Высшее	573	95,7%	3,8%	0,5%
<b>Наличие компьютера:</b>	Да	1600	91,2%	8,1%	0,7%
	Нет	639	79,1%	18,5%	2,4%
<b>Подключение к Интернету:</b>	Да	2171	89,2%	10,0%	0,9%
	Нет	68	42,9%	45,3%	11,7%
<b>Уровень доходов:</b>	Менее 3000 леев	545	77,7%	19,9%	2,4%
	3000-6000 леев	593	85,4%	13,4%	1,3%
	Более 6000 леев	826	95,8%	3,6%	0,6%

Таблица 12. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	Получения общей информации о правительственных организациях, государственных органах, государственных учреждениях и о предоставляемых ими услугах			Обращения за государственными услугами, предоставляемыми правительственными учреждениями, например, заказ паспорта, удостоверения личности, справки/сертификата			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
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>31,5%</b>	<b>68,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>14,3%</b>	<b>85,4%</b>	<b>0,4%</b>	<b>8,2%</b>	<b>91,4%</b>	<b>0,4%</b>
<b>Пол респондента:</b>	Мужской	994	33,6%	66,0%	0,4%	16,5%	83,0%	0,5%	9,5%	90,0%	0,5%
	Женский	1245	29,9%	69,8%	0,3%	12,6%	87,2%	0,2%	7,1%	92,6%	0,3%
<b>Возраст респондента:</b>	18-29 лет	472	40,0%	59,6%	0,4%	22,7%	77,1%	0,2%	11,5%	88,3%	0,2%
	30-44 года	764	36,7%	63,1%	0,3%	18,7%	80,8%	0,5%	9,7%	89,8%	0,5%
	45-59 лет	548	25,3%	74,5%	0,2%	8,4%	91,4%	0,2%	5,5%	94,2%	0,4%
	60-74 года	400	16,3%	82,9%	0,8%	2,7%	96,8%	0,5%	3,5%	96,0%	0,5%
<b>Местность проживания:</b>	Городская	1151	39,3%	60,3%	0,4%	21,8%	77,7%	0,5%	11,5%	88,0%	0,5%
	Сельская	1088	23,0%	76,7%	0,3%	6,1%	93,7%	0,2%	4,6%	95,1%	0,3%
<b>Уровень образования:</b>	Неполное среднее	315	14,6%	85,1%	0,3%	6,3%	93,5%	0,3%	3,0%	96,7%	0,3%
	Общее среднее	452	28,0%	72,0%		10,5%	89,5%		6,8%	93,2%	
	Среднее профессиональное	897	24,5%	75,1%	0,3%	8,0%	91,6%	0,3%	4,6%	95,0%	0,5%
	Высшее	573	54,0%	45,4%	0,7%	31,1%	68,2%	0,7%	17,6%	81,8%	0,7%
<b>Наличие компьютера:</b>	Да	1600	36,5%	63,2%	0,3%	16,5%	83,1%	0,4%	10,1%	89,5%	0,4%
	Нет	639	18,9%	80,6%	0,5%	8,7%	90,9%	0,3%	3,2%	96,3%	0,5%
<b>Подключение к Интернету:</b>	Да	2171	32,2%	67,5%	0,4%	14,4%	85,2%	0,4%	8,2%	91,3%	0,4%
	Нет	68	8,9%	91,1%		9,2%	90,8%		5,5%	94,5%	
<b>Уровень доходов:</b>	Менее 3000 леев	545	14,3%	85,7%		3,6%	96,2%	0,2%	2,3%	97,7%	
	3000-6000 леев	593	21,6%	77,8%	0,6%	10,6%	88,5%	0,8%	5,2%	93,8%	1,0%
	Более 6000 леев	826	48,6%	51,0%	0,4%	23,9%	75,9%	0,2%	14,6%	85,0%	0,3%

Таблица 13. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	Получения информации о товарах и услугах, предоставляемых частными хозяйствующими субъектами			Получения информации о здравоохранении и медицинских услугах, предоставляемых государственными медицинскими учреждениями			Получения информации о здравоохранении и медицинских услугах, предоставляемых частными медицинскими учреждениями		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>38,1%</b>	<b>61,8%</b>	<b>0,1%</b>	<b>41,0%</b>	<b>58,8%</b>	<b>0,2%</b>	<b>37,1%</b>	<b>62,7%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	42,4%	57,5%	0,2%	36,7%	63,1%	0,2%	34,2%	65,6%	0,2%
	<b>Женский</b>	1245	34,7%	65,2%	0,1%	44,4%	55,4%	0,2%	39,4%	60,4%	0,2%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	47,0%	53,0%		50,8%	49,0%	0,2%	47,2%	52,6%	0,2%
	<b>30-44 года</b>	764	45,2%	54,7%	0,1%	47,9%	52,0%	0,1%	45,3%	54,6%	0,1%
	<b>45-59 лет</b>	548	32,0%	67,8%	0,2%	33,1%	66,7%	0,2%	28,9%	70,9%	0,2%
	<b>60-74 года</b>	400	16,4%	83,4%	0,3%	21,6%	78,1%	0,3%	15,3%	84,4%	0,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	48,9%	51,0%	0,1%	50,0%	49,9%	0,1%	45,9%	54,0%	0,1%
	<b>Сельская</b>	1088	26,4%	73,5%	0,2%	31,3%	68,5%	0,3%	27,6%	72,1%	0,3%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	21,8%	78,0%	0,3%	25,2%	74,5%	0,3%	23,1%	76,6%	0,3%
	<b>Общее среднее</b>	452	30,3%	69,7%		33,2%	66,5%	0,2%	29,1%	70,7%	0,2%
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	34,6%	65,2%	0,2%	37,7%	62,0%	0,2%	32,8%	67,0%	0,2%
	<b>Высшее</b>	573	58,4%	41,6%		60,5%	39,5%		57,4%	42,6%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	43,9%	56,1%	0,1%	45,9%	54,1%	0,1%	41,9%	58,0%	0,1%
	<b>Нет</b>	639	23,5%	76,2%	0,3%	28,7%	70,8%	0,5%	25,0%	74,5%	0,5%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	38,7%	61,2%	0,1%	41,5%	58,3%	0,2%	37,7%	62,1%	0,2%
	<b>Нет</b>	68	17,3%	82,7%		24,5%	75,5%		16,4%	83,6%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	19,3%	80,7%		24,6%	75,4%		17,8%	82,2%	
	<b>3000-6000 леев</b>	593	28,6%	70,9%	0,5%	34,0%	65,5%	0,5%	30,7%	68,8%	0,5%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	55,7%	44,3%		57,5%	42,5%		54,9%	45,1%	

Таблица 14. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	Получения информации о культурных учреждениях и их мероприятиях (например, программах театров, кинотеатров, музеев, концертных залов и т.д. )			Передачи или получения сообщений по электронной почте (e-mail)			Телефонных переговоров через Интернет / VoIP		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>25,5%</b>	<b>74,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>54,4%</b>	<b>45,4%</b>	<b>0,3%</b>	<b>57,1%</b>	<b>42,7%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	27,7%	71,9%	0,4%	55,7%	44,0%	0,3%	57,6%	42,2%	0,2%
	<b>Женский</b>	1245	23,8%	75,9%	0,3%	53,3%	46,4%	0,2%	56,6%	43,2%	0,2%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	37,5%	62,3%	0,2%	74,2%	25,8%		66,2%	33,8%	
	<b>30-44 года</b>	764	30,3%	69,3%	0,4%	65,2%	34,4%	0,4%	58,1%	41,6%	0,3%
	<b>45-59 лет</b>	548	15,4%	84,2%	0,4%	39,0%	60,8%	0,2%	52,7%	47,1%	0,2%
	<b>60-74 года</b>	400	8,3%	91,2%	0,5%	21,1%	78,4%	0,5%	46,3%	53,5%	0,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	33,7%	65,7%	0,5%	69,7%	30,1%	0,2%	62,8%	37,1%	0,2%
	<b>Сельская</b>	1088	16,6%	83,2%	0,2%	37,7%	61,9%	0,4%	50,9%	48,9%	0,2%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	13,2%	86,5%	0,3%	37,9%	61,1%	1,0%	51,4%	48,4%	0,3%
	<b>Общее среднее</b>	452	20,5%	79,3%	0,2%	47,5%	52,3%	0,2%	56,7%	43,3%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	18,1%	81,5%	0,3%	46,0%	53,8%	0,2%	53,4%	46,4%	0,2%
	<b>Высшее</b>	573	47,2%	52,2%	0,5%	81,4%	18,6%		66,1%	33,7%	0,2%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	30,1%	69,6%	0,4%	59,7%	40,2%	0,1%	59,4%	40,5%	0,1%
	<b>Нет</b>	639	14,1%	85,6%	0,3%	40,9%	58,4%	0,7%	51,1%	48,4%	0,5%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	26,0%	73,6%	0,4%	55,1%	44,6%	0,3%	57,1%	42,7%	0,2%
	<b>Нет</b>	68	9,1%	90,9%		29,8%	70,2%		55,2%	44,8%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	8,9%	91,1%		25,8%	73,8%	0,4%	47,3%	52,7%	
	<b>3000-6000 леев</b>	593	16,2%	83,0%	0,8%	46,2%	53,1%	0,7%	55,4%	44,1%	0,5%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	42,8%	56,9%	0,3%	79,8%	20,2%		67,2%	32,8%	

Таблица 15. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	Переговоров через чат (Skype, Messenger)			Использования социальных сетей (Facebook, Одноклассники, Twitter)			Размещения (показа, распространения) информации через личные веб-страницы		
			Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО	Да	Нет	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>92,5%</b>	<b>7,3%</b>	<b>0,2%</b>	<b>89,4%</b>	<b>10,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>41,1%</b>	<b>58,5%</b>	<b>0,3%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	91,6%	8,2%	0,2%	88,0%	11,8%	0,2%	40,6%	59,0%	0,4%
	<b>Женский</b>	1245	93,2%	6,6%	0,2%	90,4%	9,5%	0,1%	41,5%	58,2%	0,3%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	96,6%	3,4%		97,7%	2,3%		58,3%	41,5%	0,2%
	<b>30-44 года</b>	764	94,4%	5,4%	0,1%	95,7%	4,1%	0,1%	45,6%	54,3%	0,1%
	<b>45-59 лет</b>	548	89,1%	10,5%	0,4%	85,7%	14,1%	0,2%	31,5%	68,0%	0,5%
	<b>60-74 года</b>	400	87,5%	12,0%	0,5%	68,3%	31,4%	0,3%	18,4%	80,9%	0,8%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	94,9%	5,1%	0,1%	92,4%	7,5%	0,1%	46,1%	53,8%	0,2%
	<b>Сельская</b>	1088	89,9%	9,7%	0,4%	86,0%	13,8%	0,2%	35,8%	63,7%	0,5%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	89,7%	10,0%	0,3%	88,9%	10,8%	0,3%	38,9%	60,5%	0,6%
	<b>Общее среднее</b>	452	91,0%	8,8%	0,2%	86,3%	13,7%		37,3%	62,5%	0,2%
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	92,3%	7,4%	0,2%	88,0%	11,8%	0,2%	36,0%	63,5%	0,4%
	<b>Высшее</b>	573	95,3%	4,5%	0,1%	94,2%	5,8%		53,0%	46,9%	0,2%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	94,2%	5,7%	0,1%	91,7%	8,3%	0,1%	44,5%	55,2%	0,3%
	<b>Нет</b>	639	88,2%	11,3%	0,5%	83,5%	16,2%	0,3%	32,8%	66,8%	0,5%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	92,9%	6,9%	0,2%	89,9%	10,0%	0,1%	41,5%	58,1%	0,4%
	<b>Нет</b>	68	79,4%	20,6%		72,9%	27,1%		28,3%	71,7%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	86,2%	13,8%		79,9%	20,1%		28,8%	71,0%	0,2%
	<b>3000-6000 леев</b>	593	93,1%	6,3%	0,6%	88,9%	10,6%	0,5%	37,6%	61,7%	0,6%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	97,0%	2,9%	0,1%	95,8%	4,2%		51,1%	48,8%	0,1%

Таблица 16. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	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
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>44,8%</b>	<b>55,1%</b>	<b>0,2%</b>	<b>36,8%</b>	<b>63,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>45,5%</b>	<b>54,1%</b>	<b>0,4%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	47,5%	52,2%	0,3%	39,6%	60,2%	0,2%	42,3%	57,3%	0,4%
	<b>Женский</b>	1245	42,6%	57,3%	0,1%	34,6%	65,3%	0,1%	48,1%	51,6%	0,3%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	64,1%	35,9%		51,1%	48,9%		57,4%	42,2%	0,4%
	<b>30-44 года</b>	764	53,3%	46,4%	0,3%	48,0%	51,9%	0,1%	56,8%	42,8%	0,4%
	<b>45-59 лет</b>	548	32,6%	67,2%	0,2%	22,7%	77,1%	0,2%	33,3%	66,6%	0,2%
	<b>60-74 года</b>	400	14,8%	85,0%	0,3%	11,5%	88,2%	0,3%	18,7%	80,8%	0,5%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	57,0%	42,8%	0,2%	51,8%	48,1%	0,1%	50,3%	49,2%	0,5%
	<b>Сельская</b>	1088	31,4%	68,4%	0,2%	20,6%	79,2%	0,2%	40,4%	59,4%	0,2%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	27,8%	71,9%	0,3%	17,2%	82,5%	0,3%	36,1%	63,3%	0,6%
	<b>Общее среднее</b>	452	36,0%	64,0%		27,4%	72,6%		40,3%	59,7%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	41,9%	57,7%	0,3%	28,5%	71,2%	0,2%	40,4%	59,3%	0,3%
	<b>Высшее</b>	573	65,1%	34,9%		67,2%	32,8%		62,6%	36,9%	0,5%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	50,4%	49,5%	0,1%	41,8%	58,1%	0,1%	50,2%	49,5%	0,4%
	<b>Нет</b>	639	30,5%	69,1%	0,3%	24,2%	75,5%	0,3%	33,9%	65,8%	0,3%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	45,7%	54,1%	0,2%	37,5%	62,4%	0,1%	46,1%	53,5%	0,4%
	<b>Нет</b>	68	14,2%	85,8%		15,2%	84,8%		25,1%	74,9%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	23,8%	76,2%		14,2%	85,8%		24,1%	75,9%	
	<b>3000-6000 леев</b>	593	36,5%	62,8%	0,7%	27,5%	72,0%	0,5%	43,6%	55,6%	0,8%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	63,7%	36,3%		59,2%	40,8%		57,9%	41,9%	0,2%

Таблица 17. Вы использовали Интернет для ...

		Количество	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
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>72,6%</b>	<b>27,2%</b>	<b>0,2%</b>	<b>37,9%</b>	<b>61,8%</b>	<b>0,3%</b>	<b>63,5%</b>	<b>36,2%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	76,4%	23,3%	0,3%	40,9%	58,7%	0,4%	65,5%	34,1%	0,4%
	<b>Женский</b>	1245	69,6%	30,3%	0,1%	35,5%	64,2%	0,3%	62,0%	37,9%	0,1%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	85,8%	14,2%		57,6%	42,2%	0,2%	67,8%	32,0%	0,2%
	<b>30-44 года</b>	764	80,6%	19,2%	0,1%	45,7%	53,9%	0,4%	68,7%	31,1%	0,3%
	<b>45-59 лет</b>	548	64,2%	35,4%	0,4%	21,6%	78,2%	0,2%	60,8%	39,1%	0,2%
	<b>60-74 года</b>	400	45,8%	54,0%	0,3%	11,2%	88,0%	0,8%	49,4%	50,3%	0,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	79,4%	20,4%	0,2%	48,2%	51,4%	0,4%	72,1%	27,6%	0,3%
	<b>Сельская</b>	1088	65,2%	34,6%	0,2%	26,6%	73,1%	0,3%	54,2%	45,6%	0,2%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	71,2%	28,5%	0,3%	30,2%	69,5%	0,3%	50,0%	49,8%	0,3%
	<b>Общее среднее</b>	452	66,3%	33,7%		33,0%	66,6%	0,4%	53,9%	46,1%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	70,3%	29,5%	0,2%	30,6%	69,1%	0,3%	62,4%	37,1%	0,5%
	<b>Высшее</b>	573	81,7%	18,1%	0,2%	56,9%	42,8%	0,3%	80,1%	19,9%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	76,8%	23,1%	0,1%	42,9%	56,8%	0,4%	67,7%	32,1%	0,1%
	<b>Нет</b>	639	61,9%	37,7%	0,3%	25,2%	74,4%	0,3%	53,0%	46,5%	0,5%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	73,3%	26,5%	0,2%	38,3%	61,4%	0,4%	64,1%	35,7%	0,2%
	<b>Нет</b>	68	47,9%	52,1%		25,0%	75,0%		45,5%	54,5%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	56,2%	43,8%		20,9%	78,8%	0,3%	48,0%	52,0%	
	<b>3000-6000 леев</b>	593	69,4%	30,1%	0,5%	30,7%	68,5%	0,8%	61,0%	38,3%	0,7%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	83,2%	16,8%		55,6%	44,2%	0,1%	72,7%	27,2%	0,1%

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

		Количество	Да, слышал и знаю подробности	Что-то слышал, но знаю немного	Не слышал	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>6,7%</b>	<b>38,6%</b>	<b>54,2%</b>	<b>0,6%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	7,6%	37,3%	54,6%	0,5%
	<b>Женский</b>	1686	5,9%	39,5%	53,9%	0,7%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	8,5%	32,4%	58,9%	0,2%
	<b>30-44 года</b>	860	11,1%	42,2%	46,1%	0,6%
	<b>45-59 лет</b>	741	5,6%	42,5%	51,3%	0,6%
	<b>60-74 года</b>	905	1,7%	35,0%	62,3%	1,0%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	9,3%	37,7%	52,4%	0,6%
	<b>Сельская</b>	1653	4,4%	39,3%	55,7%	0,6%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	1,5%	30,5%	66,8%	1,3%
	<b>Общее среднее</b>	687	2,3%	36,3%	61,1%	0,4%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	5,4%	40,1%	53,8%	0,7%
	<b>Высшее</b>	609	18,6%	46,1%	35,3%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	9,6%	45,0%	45,0%	0,4%
	<b>Нет</b>	1303	2,5%	29,6%	67,0%	0,9%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	8,0%	42,4%	49,1%	0,5%
	<b>Нет</b>	664	1,4%	23,8%	73,9%	0,9%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	1,8%	34,3%	63,0%	0,8%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	6,2%	42,1%	51,2%	0,4%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	12,0%	42,2%	45,1%	0,7%

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

		Количество	1 - не понимаю	2	3	4	5	6 - очень хорошо понимаю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>31,0%</b>	<b>14,8%</b>	<b>20,2%</b>	<b>14,2%</b>	<b>9,5%</b>	<b>8,7%</b>	<b>1,7%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	30,4%	15,1%	19,7%	14,7%	9,2%	9,2%	1,7%
	<b>Женский</b>	1686	31,4%	14,6%	20,6%	13,7%	9,7%	8,3%	1,7%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	26,9%	11,3%	18,3%	16,9%	12,4%	13,0%	1,2%
	<b>30-44 года</b>	860	24,2%	13,4%	18,3%	17,0%	14,2%	12,1%	0,8%
	<b>45-59 лет</b>	741	30,9%	16,3%	22,4%	14,0%	7,2%	7,5%	1,7%
	<b>60-74 года</b>	905	41,4%	18,0%	21,3%	8,7%	4,1%	3,3%	3,1%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	28,1%	13,3%	18,7%	16,4%	12,0%	10,3%	1,1%
	<b>Сельская</b>	1653	33,5%	16,2%	21,4%	12,2%	7,2%	7,2%	2,2%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	49,1%	16,1%	18,6%	6,7%	3,4%	4,2%	1,9%
	<b>Общее среднее</b>	687	35,9%	16,2%	18,6%	14,4%	6,7%	5,7%	2,5%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	25,9%	16,4%	24,1%	16,1%	9,2%	6,6%	1,7%
	<b>Высшее</b>	609	17,5%	9,4%	16,2%	17,4%	18,6%	20,1%	0,8%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	21,8%	13,9%	21,2%	17,3%	13,3%	11,0%	1,5%
	<b>Нет</b>	1303	43,7%	16,2%	18,7%	9,8%	4,1%	5,4%	2,0%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	24,7%	15,0%	20,7%	16,4%	11,4%	10,2%	1,5%
	<b>Нет</b>	664	55,1%	14,1%	18,2%	5,5%	1,8%	2,9%	2,4%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	45,1%	17,1%	19,4%	8,9%	3,8%	3,8%	1,9%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	26,5%	18,4%	25,6%	12,0%	8,9%	7,0%	1,6%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	20,0%	9,9%	17,7%	20,5%	16,2%	15,0%	0,7%

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

		Количество	Сокращение количества необходимых документов	Сокращение длительности предоставления государственных услуг	Сокращение затрат на получение государственной услуги	Сокращение числа посещений учреждений для получения услуги	Устранение коррупции при предоставлении государственных услуг	Другое	Нет преимуществ	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>14,2%</b>	<b>25,3%</b>	<b>19,0%</b>	<b>44,5%</b>	<b>32,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,1%</b>	<b>18,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	13,4%	26,3%	17,5%	42,5%	31,8%	2,7%	1,3%	18,1%
	<b>Женский</b>	1686	14,9%	24,5%	20,3%	46,2%	32,1%	1,7%	1,0%	18,3%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	16,0%	35,4%	16,4%	44,4%	34,1%	2,3%	1,0%	12,9%
	<b>30-44 года</b>	860	13,9%	30,8%	18,8%	48,7%	33,5%	1,7%	1,3%	14,6%
	<b>45-59 лет</b>	741	13,9%	21,9%	20,1%	46,1%	34,0%	2,0%	1,1%	18,9%
	<b>60-74 года</b>	905	13,2%	15,7%	19,6%	39,4%	27,3%	2,6%	1,1%	25,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	14,8%	29,5%	18,2%	49,6%	31,0%	1,6%	1,4%	15,0%
	<b>Сельская</b>	1653	13,8%	21,6%	19,8%	40,1%	32,8%	2,5%	0,9%	21,0%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	10,8%	18,2%	18,7%	31,9%	24,8%	2,6%	1,3%	29,3%
	<b>Общее среднее</b>	687	12,7%	24,0%	17,5%	37,0%	29,6%	1,8%	1,5%	24,2%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	13,3%	21,9%	20,6%	52,0%	35,4%	1,9%	1,4%	13,9%
	<b>Высшее</b>	609	20,9%	39,7%	18,1%	51,1%	35,0%	2,4%	0,3%	8,9%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	16,5%	29,0%	19,3%	50,4%	34,3%	1,6%	1,1%	12,7%
	<b>Нет</b>	1303	11,2%	20,1%	18,7%	36,4%	28,7%	2,8%	1,2%	25,8%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	15,1%	27,4%	19,4%	47,7%	34,7%	2,0%	1,2%	14,2%
	<b>Нет</b>	664	10,9%	17,3%	17,8%	32,4%	21,5%	2,7%	1,0%	33,6%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	13,3%	17,5%	19,8%	34,8%	28,7%	2,2%	1,2%	27,4%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	14,6%	21,6%	21,1%	49,0%	32,8%	1,9%	1,3%	14,0%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	15,9%	38,9%	17,2%	49,2%	33,9%	2,5%	0,9%	10,6%

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

		Количество	1 - полностью поддерживаю	2	3	4	5	6 - совсем не поддерживаю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>39,2%</b>	<b>14,0%</b>	<b>16,8%</b>	<b>8,8%</b>	<b>5,0%</b>	<b>7,8%</b>	<b>8,4%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	38,9%	14,2%	17,4%	9,0%	4,3%	8,2%	8,1%
	<b>Женский</b>	1686	39,5%	13,9%	16,3%	8,6%	5,6%	7,5%	8,7%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	53,8%	11,6%	13,0%	7,5%	3,3%	4,7%	6,2%
	<b>30-44 года</b>	860	47,4%	16,0%	14,0%	5,9%	4,1%	7,8%	4,9%
	<b>45-59 лет</b>	741	34,2%	13,8%	19,8%	10,2%	6,2%	8,3%	7,5%
	<b>60-74 года</b>	905	24,4%	13,8%	20,0%	11,8%	5,8%	9,4%	14,7%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	45,5%	14,7%	14,4%	7,8%	3,9%	6,4%	7,1%
	<b>Сельская</b>	1653	33,7%	13,4%	18,8%	9,6%	6,0%	9,0%	9,5%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	31,7%	12,5%	16,7%	8,1%	5,2%	13,1%	12,7%
	<b>Общее среднее</b>	687	35,3%	11,8%	19,8%	8,8%	5,4%	6,8%	12,1%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	35,7%	15,9%	18,8%	10,7%	5,4%	7,3%	6,1%
	<b>Высшее</b>	609	56,9%	14,4%	9,7%	5,9%	3,7%	4,8%	4,5%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	45,3%	14,6%	16,3%	8,4%	3,9%	6,2%	5,3%
	<b>Нет</b>	1303	30,7%	13,2%	17,5%	9,3%	6,6%	10,1%	12,7%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	43,0%	14,7%	16,0%	8,6%	4,7%	6,7%	6,3%
	<b>Нет</b>	664	24,7%	11,2%	19,6%	9,5%	6,2%	12,2%	16,7%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	27,0%	13,7%	18,6%	10,5%	6,8%	10,7%	12,7%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	35,8%	14,1%	22,3%	10,2%	4,8%	7,2%	5,7%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	56,8%	13,1%	10,7%	5,4%	3,4%	5,5%	5,1%

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
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>7,4%</b>	<b>34,9%</b>	<b>57,3%</b>	<b>0,4%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	7,6%	35,1%	56,6%	0,7%
	<b>Женский</b>	1686	7,2%	34,7%	57,9%	0,2%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	9,7%	36,0%	53,9%	0,4%
	<b>30-44 года</b>	860	12,5%	37,9%	49,2%	0,3%
	<b>45-59 лет</b>	741	5,8%	37,5%	56,1%	0,7%
	<b>60-74 года</b>	905	1,6%	28,1%	70,0%	0,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	10,7%	37,1%	51,7%	0,5%
	<b>Сельская</b>	1653	4,4%	33,0%	62,3%	0,3%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	1,3%	23,4%	75,0%	0,3%
	<b>Общее среднее</b>	687	2,5%	32,0%	64,9%	0,6%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	5,3%	38,2%	56,0%	0,4%
	<b>Высшее</b>	609	22,1%	42,9%	34,7%	0,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	10,6%	41,9%	47,2%	0,2%
	<b>Нет</b>	1303	2,8%	25,0%	71,5%	0,7%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	8,9%	39,1%	51,7%	0,2%
	<b>Нет</b>	664	1,3%	18,4%	79,1%	1,2%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	1,3%	28,4%	69,8%	0,5%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	6,1%	36,5%	57,1%	0,3%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	14,9%	41,7%	43,0%	0,3%

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

		Количество	1 - не понимаю	2	3	4	5	6 - очень хорошо понимаю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>31,6%</b>	<b>15,6%</b>	<b>19,9%</b>	<b>13,1%</b>	<b>9,4%</b>	<b>8,7%</b>	<b>1,6%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	31,4%	15,1%	18,9%	13,8%	9,3%	10,1%	1,4%
	<b>Женский</b>	1686	31,8%	16,1%	20,8%	12,4%	9,5%	7,6%	1,9%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	22,8%	11,5%	20,1%	15,5%	14,1%	14,2%	1,8%
	<b>30-44 года</b>	860	24,1%	14,4%	20,0%	13,4%	13,1%	13,4%	1,5%
	<b>45-59 лет</b>	741	32,1%	16,3%	22,4%	15,2%	6,9%	6,0%	1,1%
	<b>60-74 года</b>	905	45,7%	19,1%	17,6%	9,1%	4,1%	2,0%	2,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	25,7%	13,6%	20,7%	13,8%	12,6%	12,0%	1,5%
	<b>Сельская</b>	1653	36,7%	17,4%	19,3%	12,4%	6,6%	5,8%	1,8%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	49,0%	20,5%	15,1%	6,0%	3,6%	4,3%	1,4%
	<b>Общее среднее</b>	687	39,1%	14,7%	20,7%	12,7%	6,3%	4,0%	2,5%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	26,3%	17,0%	24,3%	14,9%	9,7%	6,0%	1,8%
	<b>Высшее</b>	609	16,5%	9,6%	15,9%	16,7%	17,7%	22,9%	0,6%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	21,8%	14,0%	22,4%	16,0%	12,9%	11,7%	1,2%
	<b>Нет</b>	1303	45,2%	17,8%	16,6%	9,0%	4,5%	4,6%	2,3%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	25,7%	15,3%	20,9%	15,0%	11,3%	10,4%	1,4%
	<b>Нет</b>	664	54,3%	16,9%	16,5%	5,8%	2,0%	2,1%	2,6%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	47,5%	20,1%	16,2%	8,9%	3,0%	2,6%	1,7%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	26,5%	17,8%	25,7%	15,0%	7,7%	6,0%	1,2%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	19,1%	10,4%	19,6%	15,2%	17,1%	17,3%	1,3%

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

		Количество	Да	Нет	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>62,6%</b>	<b>16,3%</b>	<b>21,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	62,3%	16,5%	21,2%
	<b>Женский</b>	1686	62,8%	16,1%	21,1%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	75,0%	10,7%	14,3%
	<b>30-44 года</b>	860	70,4%	13,7%	15,8%
	<b>45-59 лет</b>	741	59,7%	19,7%	20,6%
	<b>60-74 года</b>	905	46,4%	20,5%	33,1%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	69,9%	13,2%	16,9%
	<b>Сельская</b>	1653	56,2%	18,9%	24,9%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	51,7%	17,6%	30,7%
	<b>Общее среднее</b>	687	57,2%	15,9%	27,0%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	62,3%	18,9%	18,7%
	<b>Высшее</b>	609	79,3%	10,4%	10,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	71,6%	14,0%	14,4%
	<b>Нет</b>	1303	50,1%	19,3%	30,6%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	68,1%	14,5%	17,4%
	<b>Нет</b>	664	41,3%	23,1%	35,6%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	50,5%	19,2%	30,3%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	63,6%	15,5%	20,8%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	78,8%	10,3%	10,9%

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.)

		Количество	1 - не знаю	2	3	4	5	6 - очень хорошо знаю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>26,8%</b>	<b>13,7%</b>	<b>19,9%</b>	<b>15,9%</b>	<b>12,1%</b>	<b>8,0%</b>	<b>3,6%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	27,3%	13,2%	19,1%	16,4%	11,3%	9,2%	3,5%
	<b>Женский</b>	1686	26,5%	14,0%	20,6%	15,4%	12,8%	7,0%	3,7%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	19,2%	10,5%	20,3%	18,0%	15,5%	13,5%	2,8%
	<b>30-44 года</b>	860	20,3%	11,1%	19,5%	18,3%	17,5%	10,8%	2,4%
	<b>45-59 лет</b>	741	27,0%	16,0%	19,3%	17,1%	9,8%	6,6%	4,2%
	<b>60-74 года</b>	905	39,5%	16,5%	20,7%	10,9%	4,8%	2,4%	5,1%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	21,9%	12,1%	19,5%	18,1%	16,0%	10,3%	2,1%
	<b>Сельская</b>	1653	31,1%	15,0%	20,3%	13,9%	8,7%	6,0%	4,9%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	41,1%	17,4%	19,0%	8,2%	4,9%	4,6%	4,8%
	<b>Общее среднее</b>	687	34,7%	14,8%	17,2%	13,7%	10,0%	4,8%	4,8%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	22,3%	15,1%	23,9%	18,8%	10,5%	5,9%	3,5%
	<b>Высшее</b>	609	13,0%	6,3%	16,7%	20,1%	24,2%	18,3%	1,4%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	16,9%	12,1%	21,3%	19,3%	16,7%	10,5%	3,1%
	<b>Нет</b>	1303	40,6%	15,8%	18,0%	11,0%	5,7%	4,5%	4,3%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	20,5%	13,5%	20,5%	18,1%	14,7%	9,4%	3,3%
	<b>Нет</b>	664	51,2%	14,3%	17,7%	7,3%	2,3%	2,5%	4,8%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	39,6%	16,8%	18,8%	11,8%	5,2%	3,2%	4,7%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	24,3%	16,4%	24,9%	15,3%	10,8%	5,5%	2,8%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	15,2%	9,5%	18,0%	19,0%	21,9%	14,7%	1,9%

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)

		Количество	1 - не доверяю	2	3	4	5	6 - полностью доверяю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>12,0%</b>	<b>7,4%</b>	<b>14,1%</b>	<b>15,8%</b>	<b>18,6%</b>	<b>22,8%</b>	<b>9,4%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	12,3%	7,9%	14,9%	15,7%	18,2%	22,8%	8,3%
	<b>Женский</b>	1686	11,8%	6,9%	13,5%	16,0%	18,9%	22,7%	10,2%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	8,1%	6,2%	13,5%	18,9%	20,0%	29,8%	3,5%
	<b>30-44 года</b>	860	9,8%	5,8%	13,2%	15,4%	22,2%	28,3%	5,3%
	<b>45-59 лет</b>	741	13,1%	7,8%	15,6%	16,8%	18,1%	18,7%	10,0%
	<b>60-74 года</b>	905	16,8%	9,6%	14,5%	13,9%	13,3%	14,0%	17,8%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	10,1%	6,3%	13,5%	14,4%	21,6%	27,8%	6,3%
	<b>Сельская</b>	1653	13,7%	8,4%	14,6%	17,1%	15,9%	18,3%	12,0%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	19,1%	7,0%	13,8%	13,6%	13,0%	20,4%	13,1%
	<b>Общее среднее</b>	687	13,5%	8,8%	15,5%	13,2%	16,2%	19,6%	13,2%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	11,1%	9,2%	15,2%	18,1%	15,9%	21,8%	8,8%
	<b>Высшее</b>	609	5,1%	3,0%	11,1%	16,5%	31,3%	30,3%	2,8%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	8,6%	6,5%	14,2%	16,7%	22,9%	25,5%	5,5%
	<b>Нет</b>	1303	16,8%	8,6%	13,9%	14,6%	12,5%	18,9%	14,7%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	10,2%	7,5%	14,5%	16,2%	20,5%	24,6%	6,6%
	<b>Нет</b>	664	19,1%	6,8%	12,6%	14,5%	11,1%	15,8%	20,1%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	17,8%	8,8%	15,8%	15,6%	12,7%	15,3%	14,0%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	11,1%	7,7%	16,2%	17,1%	20,7%	19,0%	8,1%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	5,2%	4,7%	10,7%	15,0%	25,2%	34,5%	4,7%

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.)

		Количество	1 - не доверяю	2	3	4	5	6 - полностью доверяю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>25,1%</b>	<b>11,9%</b>	<b>14,4%</b>	<b>13,0%</b>	<b>13,3%</b>	<b>13,2%</b>	<b>9,1%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	26,1%	11,9%	16,3%	12,2%	11,7%	13,7%	8,1%
	<b>Женский</b>	1686	24,4%	11,9%	12,9%	13,6%	14,6%	12,8%	9,8%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	18,4%	11,6%	15,7%	14,8%	15,3%	21,2%	2,9%
	<b>30-44 года</b>	860	21,7%	10,1%	15,6%	13,8%	17,4%	16,1%	5,3%
	<b>45-59 лет</b>	741	28,1%	14,7%	14,5%	12,6%	10,8%	9,7%	9,6%
	<b>60-74 года</b>	905	31,3%	11,6%	12,3%	11,2%	9,1%	7,0%	17,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	20,0%	10,9%	15,9%	12,9%	17,2%	16,8%	6,3%
	<b>Сельская</b>	1653	29,6%	12,8%	13,2%	13,0%	9,9%	10,0%	11,5%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	34,9%	11,0%	12,6%	9,3%	7,5%	12,1%	12,6%
	<b>Общее среднее</b>	687	28,7%	11,9%	14,0%	12,3%	9,5%	11,5%	12,0%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	23,6%	13,7%	14,9%	14,3%	13,0%	11,6%	8,9%
	<b>Высшее</b>	609	14,6%	9,7%	15,7%	14,9%	23,5%	18,8%	2,9%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	20,6%	12,2%	15,5%	14,7%	17,0%	14,7%	5,2%
	<b>Нет</b>	1303	31,4%	11,4%	12,9%	10,5%	8,2%	11,0%	14,5%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	23,0%	12,4%	15,7%	13,7%	14,7%	14,1%	6,3%
	<b>Нет</b>	664	33,2%	9,8%	9,6%	10,3%	7,9%	9,5%	19,6%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	35,7%	13,0%	13,0%	10,0%	7,5%	7,5%	13,1%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	24,2%	12,3%	15,0%	15,8%	14,1%	11,2%	7,3%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	13,5%	10,3%	16,2%	14,6%	20,1%	20,0%	5,3%

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?

		Количество	1 - не желаю	2	3	4	5	6 - очень сильно желаю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>25,7%</b>	<b>5,7%</b>	<b>10,2%</b>	<b>12,5%</b>	<b>13,8%</b>	<b>23,3%</b>	<b>8,7%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	27,1%	5,3%	10,4%	12,1%	13,8%	24,2%	7,1%
	<b>Женский</b>	1686	24,6%	6,1%	10,1%	12,7%	13,8%	22,7%	10,0%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	17,0%	7,5%	10,1%	14,1%	16,8%	31,4%	3,0%
	<b>30-44 года</b>	860	18,8%	4,9%	10,1%	12,4%	16,7%	32,4%	4,8%
	<b>45-59 лет</b>	741	27,8%	6,0%	11,1%	12,1%	13,4%	19,1%	10,5%
	<b>60-74 года</b>	905	38,3%	5,0%	9,9%	11,4%	8,7%	11,1%	15,7%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	20,0%	4,5%	10,9%	13,4%	16,0%	29,9%	5,3%
	<b>Сельская</b>	1653	30,7%	6,8%	9,7%	11,6%	11,9%	17,6%	11,7%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	38,5%	5,2%	7,4%	10,0%	9,4%	19,2%	10,3%
	<b>Общее среднее</b>	687	31,7%	8,3%	9,6%	13,4%	11,5%	17,6%	8,0%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	24,6%	6,4%	12,6%	13,0%	13,3%	18,2%	11,9%
	<b>Высшее</b>	609	9,0%	2,1%	9,4%	12,6%	21,6%	43,0%	2,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	15,0%	5,2%	10,7%	14,8%	18,4%	30,3%	5,5%
	<b>Нет</b>	1303	40,7%	6,4%	9,5%	9,2%	7,5%	13,7%	13,1%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	20,3%	5,9%	11,0%	12,9%	15,8%	26,6%	7,4%
	<b>Нет</b>	664	46,3%	4,9%	7,2%	10,6%	6,5%	10,7%	13,8%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	38,2%	6,4%	9,4%	9,8%	9,6%	12,4%	14,3%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	25,9%	6,1%	13,5%	15,5%	14,8%	18,7%	5,5%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	11,8%	4,3%	9,7%	13,9%	17,8%	40,1%	2,5%

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?

		Количество	1 - не желаю	2	3	4	5	6 - очень сильно желаю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>19,0%</b>	<b>3,4%</b>	<b>8,8%</b>	<b>11,7%</b>	<b>15,5%</b>	<b>33,2%</b>	<b>8,4%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	19,0%	3,4%	9,3%	12,0%	15,7%	33,8%	6,8%
	<b>Женский</b>	1686	19,0%	3,4%	8,5%	11,4%	15,4%	32,7%	9,6%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	6,8%	1,4%	8,1%	11,2%	18,4%	51,6%	2,6%
	<b>30-44 года</b>	860	12,6%	2,3%	7,0%	10,8%	19,8%	42,7%	4,8%
	<b>45-59 лет</b>	741	21,0%	4,9%	11,1%	13,4%	13,9%	26,2%	9,6%
	<b>60-74 года</b>	905	33,6%	4,6%	9,8%	11,2%	9,9%	15,2%	15,7%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	14,2%	2,4%	8,2%	11,2%	16,9%	41,7%	5,3%
	<b>Сельская</b>	1653	23,1%	4,2%	9,3%	12,2%	14,4%	25,7%	11,1%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	28,4%	2,0%	8,4%	11,1%	11,0%	29,4%	9,8%
	<b>Общее среднее</b>	687	23,2%	4,8%	8,5%	12,4%	14,9%	28,7%	7,4%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	17,9%	4,3%	10,7%	12,7%	14,4%	28,5%	11,5%
	<b>Высшее</b>	609	7,5%	1,4%	6,3%	9,4%	22,7%	50,2%	2,5%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	12,4%	3,2%	8,9%	11,8%	19,0%	38,9%	5,9%
	<b>Нет</b>	1303	28,1%	3,6%	8,8%	11,6%	10,8%	25,2%	11,8%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	14,2%	3,2%	9,0%	11,7%	17,2%	37,5%	7,0%
	<b>Нет</b>	664	37,4%	3,9%	8,0%	11,6%	9,1%	16,5%	13,5%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	30,4%	4,2%	9,2%	11,0%	12,6%	19,3%	13,3%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	17,0%	3,9%	12,1%	15,7%	16,0%	29,9%	5,4%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	7,6%	1,7%	6,9%	9,8%	19,2%	52,0%	2,8%

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

		Количество	Только онлайн	Скорее, онлайн	Скорее, у окошка	Только у окошка	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>19,0%</b>	<b>31,8%</b>	<b>23,3%</b>	<b>23,6%</b>	<b>2,3%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	18,4%	32,4%	24,0%	23,0%	2,1%
	<b>Женский</b>	1686	19,4%	31,3%	22,8%	24,0%	2,4%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	36,3%	35,8%	14,6%	11,5%	1,8%
	<b>30-44 года</b>	860	26,9%	38,2%	17,7%	15,4%	1,7%
	<b>45-59 лет</b>	741	12,3%	30,0%	29,2%	25,6%	2,9%
	<b>60-74 года</b>	905	3,6%	22,6%	31,2%	39,7%	2,9%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	28,7%	32,3%	20,7%	16,8%	1,4%
	<b>Сельская</b>	1653	10,5%	31,3%	25,6%	29,4%	3,1%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	6,8%	29,0%	25,5%	35,3%	3,4%
	<b>Общее среднее</b>	687	14,6%	27,6%	27,7%	28,2%	1,9%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	15,7%	34,2%	24,2%	23,2%	2,7%
	<b>Высшее</b>	609	41,4%	34,5%	15,3%	7,9%	1,0%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	25,4%	36,6%	21,1%	15,1%	1,9%
	<b>Нет</b>	1303	10,1%	25,2%	26,5%	35,3%	2,9%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	22,9%	35,0%	22,3%	17,9%	1,9%
	<b>Нет</b>	664	4,0%	19,4%	27,5%	45,4%	3,8%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	5,9%	26,5%	26,8%	38,1%	2,7%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	14,1%	34,2%	28,8%	19,9%	3,0%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	39,2%	34,7%	15,5%	9,9%	0,7%

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

		Количество	Готов получить самостоятельно сам, без посторонней помощи	Мне бы потребовалась чья-то помощь	Я поручу/попрошу другого человека	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>37,3%</b>	<b>36,0%</b>	<b>22,4%</b>	<b>4,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	40,5%	34,1%	20,9%	4,4%
	<b>Женский</b>	1686	34,8%	37,5%	23,7%	4,1%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	68,3%	24,6%	5,1%	2,1%
	<b>30-44 года</b>	860	55,6%	33,8%	8,4%	2,2%
	<b>45-59 лет</b>	741	22,2%	45,7%	28,1%	4,0%
	<b>60-74 года</b>	905	7,3%	38,4%	45,9%	8,4%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	52,0%	30,5%	14,7%	2,9%
	<b>Сельская</b>	1653	24,5%	40,8%	29,2%	5,4%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	22,0%	37,7%	34,9%	5,4%
	<b>Общее среднее</b>	687	29,6%	37,4%	26,4%	6,6%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	31,0%	42,3%	23,2%	3,5%
	<b>Высшее</b>	609	71,7%	21,5%	5,0%	1,8%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	48,9%	35,2%	13,8%	2,0%
	<b>Нет</b>	1303	21,2%	37,1%	34,5%	7,2%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	45,1%	36,4%	15,9%	2,6%
	<b>Нет</b>	664	7,3%	34,7%	47,5%	10,6%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	15,9%	36,3%	40,1%	7,7%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	32,0%	46,1%	19,3%	2,6%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	64,1%	28,8%	5,8%	1,2%

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

		Количество	Агентство государственных услуг					Агентство электронного управления				
			Очень хорошо знаю	Хорошо знаю	Не очень-то знаю	Совсем не знаю	НЗ/НО	Очень хорошо знаю	Хорошо знаю	Не очень-то знаю	Совсем не знаю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>10,4%</b>	<b>34,1%</b>	<b>24,2%</b>	<b>30,3%</b>	<b>1,0%</b>	<b>2,8%</b>	<b>14,2%</b>	<b>28,7%</b>	<b>53,2%</b>	<b>1,1%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	11,3%	33,2%	23,1%	31,2%	1,3%	3,2%	15,1%	28,0%	52,4%	1,3%
	<b>Женский</b>	1686	9,8%	34,9%	25,1%	29,6%	0,7%	2,6%	13,4%	29,2%	53,9%	1,0%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	15,1%	38,9%	24,2%	21,2%	0,6%	3,5%	16,9%	32,5%	46,4%	0,8%
	<b>30-44 года</b>	860	16,3%	38,4%	22,6%	21,9%	0,9%	4,5%	19,9%	31,8%	42,7%	1,1%
	<b>45-59 лет</b>	741	8,0%	36,3%	24,8%	30,3%	0,5%	2,3%	14,2%	28,9%	54,1%	0,5%
	<b>60-74 года</b>	905	3,5%	24,1%	25,6%	45,4%	1,4%	1,2%	6,2%	22,2%	68,8%	1,6%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	12,1%	39,4%	23,6%	24,0%	0,9%	3,9%	19,0%	31,6%	44,4%	1,1%
	<b>Сельская</b>	1653	9,0%	29,6%	24,7%	35,8%	1,0%	1,9%	10,0%	26,1%	60,9%	1,1%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	4,2%	22,4%	26,4%	44,9%	2,1%	0,5%	6,2%	18,0%	73,6%	1,6%
	<b>Общее среднее</b>	687	6,2%	27,8%	26,9%	38,6%	0,5%	1,2%	7,6%	26,9%	63,5%	0,8%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	7,8%	37,1%	25,7%	28,6%	0,9%	1,6%	13,4%	31,7%	52,0%	1,3%
	<b>Высшее</b>	609	25,9%	46,6%	16,5%	10,6%	0,3%	9,1%	30,2%	35,2%	25,1%	0,5%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	14,3%	40,2%	22,9%	21,7%	0,8%	4,0%	19,0%	33,4%	42,7%	0,9%
	<b>Нет</b>	1303	5,0%	25,6%	25,9%	42,3%	1,1%	1,3%	7,4%	22,1%	67,9%	1,3%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	12,6%	38,5%	23,8%	24,2%	0,8%	3,4%	16,5%	31,8%	47,3%	0,9%
	<b>Нет</b>	664	2,0%	17,4%	25,5%	53,7%	1,5%	0,6%	5,1%	16,6%	75,9%	1,8%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	3,8%	24,8%	26,8%	43,5%	1,1%	0,8%	6,5%	21,8%	69,7%	1,1%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	9,0%	31,4%	27,3%	30,8%	1,5%	2,2%	11,9%	30,1%	53,9%	1,9%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	18,5%	47,4%	18,4%	15,4%	0,3%	5,3%	26,1%	34,6%	33,6%	0,4%

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

		Количество	Национальное агентство по безопасности пищевых продуктов					Агентство по энергоэффективности				
			Очень хорошо знаю	Хорошо знаю	Не очень-то знаю	Совсем не знаю	НЗ/НО	Очень хорошо знаю	Хорошо знаю	Не очень-то знаю	Совсем не знаю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>7,8%</b>	<b>31,7%</b>	<b>24,0%</b>	<b>35,7%</b>	<b>0,8%</b>	<b>5,6%</b>	<b>26,6%</b>	<b>25,4%</b>	<b>41,4%</b>	<b>1,0%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	8,3%	29,8%	23,7%	37,1%	1,0%	6,1%	27,3%	24,6%	40,8%	1,1%
	<b>Женский</b>	1686	7,4%	33,2%	24,2%	34,6%	0,7%	5,2%	26,0%	26,0%	42,0%	0,8%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	8,5%	35,3%	24,6%	31,1%	0,6%	5,8%	27,1%	26,9%	39,8%	0,4%
	<b>30-44 года</b>	860	11,4%	36,6%	23,7%	27,7%	0,7%	8,5%	30,1%	26,4%	34,0%	1,0%
	<b>45-59 лет</b>	741	7,3%	32,2%	24,7%	35,2%	0,6%	5,1%	28,9%	26,7%	38,7%	0,7%
	<b>60-74 года</b>	905	4,1%	23,6%	22,6%	48,6%	1,2%	3,0%	20,2%	22,1%	53,4%	1,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	8,3%	37,3%	24,2%	29,4%	0,9%	5,7%	29,6%	25,5%	38,3%	0,9%
	<b>Сельская</b>	1653	7,4%	26,8%	23,8%	41,3%	0,8%	5,5%	24,0%	25,3%	44,2%	1,0%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	3,2%	16,0%	22,8%	56,6%	1,5%	2,2%	14,5%	20,7%	61,0%	1,6%
	<b>Общее среднее</b>	687	3,5%	27,5%	24,7%	43,8%	0,4%	2,8%	24,0%	23,7%	49,1%	0,4%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	6,4%	34,4%	26,0%	32,1%	1,0%	4,2%	28,6%	28,6%	37,4%	1,3%
	<b>Высшее</b>	609	19,3%	45,8%	20,8%	13,8%	0,3%	14,5%	37,4%	25,7%	22,0%	0,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	10,5%	36,8%	24,3%	27,7%	0,8%	7,9%	31,6%	26,4%	33,4%	0,7%
	<b>Нет</b>	1303	4,1%	24,6%	23,5%	46,9%	0,9%	2,5%	19,7%	23,9%	52,6%	1,3%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	9,2%	36,1%	23,9%	30,1%	0,7%	6,7%	29,9%	26,4%	36,3%	0,7%
	<b>Нет</b>	664	2,4%	14,8%	24,4%	57,2%	1,3%	1,4%	14,0%	21,3%	61,2%	2,1%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	3,0%	21,9%	25,3%	49,2%	0,6%	2,5%	19,0%	23,9%	53,5%	1,0%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	8,6%	29,0%	23,5%	37,3%	1,7%	5,5%	23,6%	25,0%	44,0%	1,8%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	11,7%	45,7%	22,6%	19,7%	0,3%	8,4%	37,7%	27,1%	26,5%	0,2%

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

		Количество	Агентство по защите прав потребителей					Национальное агентство занятости				
			Очень хорошо знаю	Хорошо знаю	Не очень-то знаю	Совсем не знаю	НЗ/НО	Очень хорошо знаю	Хорошо знаю	Не очень-то знаю	Совсем не знаю	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>9,7%</b>	<b>39,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>27,5%</b>	<b>0,7%</b>	<b>13,3%</b>	<b>46,9%</b>	<b>20,3%</b>	<b>18,8%</b>	<b>0,8%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	10,7%	39,2%	21,7%	27,5%	0,8%	14,1%	46,1%	20,7%	18,3%	0,8%
	<b>Женский</b>	1686	8,8%	40,4%	22,7%	27,5%	0,6%	12,6%	47,6%	20,0%	19,1%	0,7%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	11,5%	48,7%	18,3%	21,1%	0,4%	11,9%	52,8%	20,0%	15,0%	0,2%
	<b>30-44 года</b>	860	13,6%	44,7%	19,7%	21,4%	0,6%	17,5%	50,0%	18,3%	13,6%	0,6%
	<b>45-59 лет</b>	741	9,8%	39,6%	23,9%	26,3%	0,4%	15,0%	48,9%	18,7%	17,0%	0,4%
	<b>60-74 года</b>	905	4,6%	28,3%	26,3%	39,7%	1,1%	8,5%	38,8%	23,4%	27,9%	1,4%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	11,5%	46,4%	21,0%	20,3%	0,8%	11,6%	50,0%	21,2%	16,4%	0,8%
	<b>Сельская</b>	1653	8,1%	34,1%	23,3%	33,8%	0,6%	14,7%	44,3%	19,5%	20,8%	0,7%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	3,2%	23,6%	25,3%	46,9%	1,0%	9,4%	38,2%	22,2%	29,1%	1,1%
	<b>Общее среднее</b>	687	5,5%	36,7%	23,2%	34,2%	0,4%	10,6%	47,3%	19,7%	21,8%	0,5%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	8,2%	42,3%	24,2%	24,4%	0,9%	11,7%	47,3%	22,6%	17,5%	0,9%
	<b>Высшее</b>	609	23,1%	54,0%	14,8%	7,7%	0,3%	22,6%	54,2%	14,9%	8,0%	0,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	13,0%	45,5%	21,2%	19,8%	0,5%	15,9%	48,8%	20,6%	14,1%	0,6%
	<b>Нет</b>	1303	5,1%	32,0%	23,6%	38,3%	1,0%	9,6%	44,3%	19,8%	25,2%	1,0%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	11,4%	45,0%	20,9%	22,1%	0,5%	14,7%	49,7%	20,3%	14,7%	0,5%
	<b>Нет</b>	664	3,0%	20,0%	27,3%	48,3%	1,5%	7,6%	36,1%	20,4%	34,3%	1,6%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	4,3%	29,0%	26,2%	39,9%	0,6%	9,6%	44,0%	20,8%	24,9%	0,7%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	9,2%	36,4%	24,2%	28,8%	1,4%	14,9%	43,6%	21,9%	18,2%	1,4%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	15,2%	55,8%	15,8%	13,1%	0,2%	15,5%	56,5%	17,8%	10,0%	0,2%

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

		Количество	Да	Нет
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>18,7%</b>	<b>81,3%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	21,7%	78,3%
	<b>Женский</b>	1245	16,4%	83,6%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	25,9%	74,1%
	<b>30-44 года</b>	764	23,4%	76,6%
	<b>45-59 лет</b>	548	12,3%	87,7%
	<b>60-74 года</b>	400	5,4%	94,6%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	25,9%	74,1%
	<b>Сельская</b>	1088	10,9%	89,1%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	5,1%	94,9%
	<b>Общее среднее</b>	452	12,2%	87,8%
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	10,7%	89,3%
	<b>Высшее</b>	573	43,2%	56,8%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	22,3%	77,7%
	<b>Нет</b>	639	9,5%	90,5%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	19,1%	80,9%
	<b>Нет</b>	68	5,9%	94,1%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	4,5%	95,5%
	<b>3000-6000 леев</b>	593	12,1%	87,9%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	32,3%	67,7%

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

		Количество	Один раз	1-3 раза	4-7 раз	8-10 раз	Более 10 раз	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>405</b>	<b>11,6%</b>	<b>28,1%</b>	<b>17,3%</b>	<b>7,6%</b>	<b>33,1%</b>	<b>2,2%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	208	10,1%	27,0%	15,9%	7,5%	37,6%	1,9%
	<b>Женский</b>	197	13,2%	29,3%	18,7%	7,7%	28,5%	2,6%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	122	12,8%	30,3%	16,6%	8,2%	29,7%	2,4%
	<b>30-44 года</b>	178	11,8%	25,5%	15,1%	7,2%	38,2%	2,2%
	<b>45-59 лет</b>	67	7,8%	25,5%	23,0%	10,4%	31,7%	1,6%
	<b>60-74 года</b>	21	14,7%	42,3%	13,5%	5,0%	24,6%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	290	8,4%	28,4%	18,9%	8,9%	33,0%	2,4%
	<b>Сельская</b>	115	20,1%	27,3%	13,1%	4,3%	33,4%	1,7%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	16	18,7%	19,8%	36,9%	6,2%	18,4%	
	<b>Общее среднее</b>	53	11,4%	34,1%	16,9%	1,9%	26,5%	9,3%
	<b>Среднее профессиональное</b>	95	20,4%	36,0%	18,2%	6,3%	19,1%	
	<b>Высшее</b>	241	7,9%	24,4%	15,7%	9,4%	40,8%	1,7%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	346	10,2%	27,3%	17,9%	7,2%	35,0%	2,3%
	<b>Нет</b>	59	20,0%	32,8%	13,3%	10,1%	22,0%	1,8%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	401	11,2%	28,2%	17,4%	7,7%	33,2%	2,3%
	<b>Нет</b>	4	53,1%	23,1%			23,7%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	24	21,1%	41,8%	24,4%		12,7%	
	<b>3000-6000 леев</b>	70	20,0%	44,5%	9,6%	4,2%	20,2%	1,5%
	<b>Более 6000 леев</b>	262	8,6%	21,8%	18,0%	8,6%	41,4%	1,5%

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

		Количество	Да	Нет	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>22,5%</b>	<b>76,4%</b>	<b>1,1%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	25,1%	73,7%	1,2%
	<b>Женский</b>	1245	20,4%	78,5%	1,1%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	29,4%	68,8%	1,8%
	<b>30-44 года</b>	764	29,7%	69,1%	1,2%
	<b>45-59 лет</b>	548	14,7%	84,8%	0,6%
	<b>60-74 года</b>	400	6,6%	92,7%	0,7%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	31,2%	67,2%	1,6%
	<b>Сельская</b>	1088	13,1%	86,3%	0,6%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	6,7%	93,3%	
	<b>Общее среднее</b>	452	14,6%	84,4%	1,0%
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	14,4%	84,6%	1,0%
	<b>Высшее</b>	573	49,5%	48,5%	2,0%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	27,4%	71,5%	1,1%
	<b>Нет</b>	639	10,0%	88,8%	1,2%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	22,9%	76,0%	1,1%
	<b>Нет</b>	68	7,6%	91,0%	1,4%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	6,0%	93,0%	1,0%
	<b>3000-6000 леев</b>	593	14,4%	84,9%	0,7%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	38,0%	60,6%	1,4%

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

		Количество	Да	Нет
<b>Всего</b>		<b>2239</b>	<b>16,3%</b>	<b>83,7%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	994	17,6%	82,4%
	<b>Женский</b>	1245	15,3%	84,7%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	472	24,1%	75,9%
	<b>30-44 года</b>	764	21,2%	78,8%
	<b>45-59 лет</b>	548	10,4%	89,6%
	<b>60-74 года</b>	400	3,5%	96,5%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1151	24,3%	75,7%
	<b>Сельская</b>	1088	7,7%	92,3%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	315	4,8%	95,2%
	<b>Общее среднее</b>	452	10,8%	89,2%
	<b>Среднее профессиональное</b>	897	9,1%	90,9%
	<b>Высшее</b>	573	37,9%	62,1%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1600	19,4%	80,6%
	<b>Нет</b>	639	8,5%	91,5%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2171	16,6%	83,4%
	<b>Нет</b>	68	6,1%	93,9%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	545	4,9%	95,1%
	<b>3000-6000 леев</b>	593	11,3%	88,7%
	<b>Более 6000 леев</b>	826	27,4%	72,6%

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

		Количество	Фискальные электронные услуги (подходный налог, проверка информации и т.д.)	Кадастровые электронные услуги	е-Обращение за справкой о судимости	Оформление нотариальных документов онлайн	е-Апостиль	е-Заявка на поступление в высшие учебные заведения	е-НКСС (обращение за выплатой пособий семьям с детьми)	Заказ онлайн и приобретение средств идентификации домашних животных
<b>Всего</b>		<b>352</b>	<b>32,8%</b>	<b>23,2%</b>	<b>19,3%</b>	<b>8,6%</b>	<b>1,7%</b>	<b>6,7%</b>	<b>17,6%</b>	<b>3,7%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	168	35,4%	27,2%	26,4%	9,5%	1,7%	5,7%	13,4%	5,4%
	<b>Женский</b>	184	30,4%	19,6%	12,9%	7,8%	1,7%	7,5%	21,4%	2,2%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	113	27,7%	13,6%	17,3%	7,3%	1,0%	10,2%	15,1%	6,2%
	<b>30-44 года</b>	162	34,0%	25,3%	22,4%	9,4%	1,8%	3,6%	19,1%	1,3%
	<b>45-59 лет</b>	56	37,1%	39,6%	19,3%	10,6%	3,4%	3,7%	21,6%	5,6%
	<b>60-74 года</b>	14	56,8%	28,4%	7,0%	6,7%		7,2%	13,7%	7,5%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	272	34,7%	23,4%	19,4%	9,2%	1,1%	7,2%	17,2%	3,0%
	<b>Сельская</b>	80	26,2%	22,3%	19,1%	6,4%	3,6%	4,8%	19,0%	6,3%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	15	13,0%	6,6%	6,6%	7,4%		6,6%	6,9%	12,8%
	<b>Общее среднее</b>	47	22,4%	12,5%	19,7%			18,9%	6,1%	2,0%
	<b>Среднее профессиональное</b>	78	18,8%	16,7%	23,3%	11,7%	1,2%	2,5%	15,4%	2,7%
	<b>Высшее</b>	212	41,5%	29,0%	18,7%	9,4%	2,4%	5,5%	21,6%	3,8%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	300	34,8%	25,6%	18,3%	8,1%	1,7%	6,5%	18,6%	4,0%
	<b>Нет</b>	52	21,0%	9,1%	25,3%	11,6%	1,7%	7,5%	11,7%	1,8%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	348	32,9%	23,4%	19,0%	8,7%	1,7%	6,7%	17,8%	3,8%
	<b>Нет</b>	4	23,0%		48,4%					
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	25	12,0%	19,7%	16,6%	3,6%	4,1%	15,4%	20,8%	4,1%
	<b>3000-6000 леев</b>	64	31,2%	18,4%	17,3%	14,4%	1,4%	4,7%	10,8%	4,9%
	<b>Более 6000 леев</b>	223	37,8%	26,8%	21,9%	9,0%	1,8%	5,7%	21,0%	2,8%

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

		Количество	Оформление водительских прав	Выдача охранных документов на объекты интеллектуальной собственности	Запись онлайн на донорскую сдачу крови	Обращение онлайн за дубликатами актов гражданского состояния	е-Рыбалка	Обращение онлайн за услугами документирования (АГУ)	е-Детский сад (запись ребенка в детский сад)	е-Школа (Прием в I класс)
<b>Всего</b>		<b>352</b>	<b>16,1%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>11,8%</b>	<b>3,1%</b>	<b>19,1%</b>	<b>13,2%</b>	<b>9,5%</b>
<b>Пол респондента:</b>	Мужской	168	17,5%	1,6%	1,8%	13,4%	6,0%	16,7%	8,2%	6,5%
	Женский	184	14,8%	1,1%	0,5%	10,3%	0,6%	21,3%	17,7%	12,1%
<b>Возраст респондента:</b>	18-29 лет	113	22,6%		1,9%	9,2%	1,0%	22,3%	9,2%	5,4%
	30-44 года	162	16,1%	1,8%	0,6%	14,1%	4,9%	18,4%	21,1%	12,8%
	45-59 лет	56	7,3%	3,3%	1,5%	14,1%	1,7%	18,0%	1,7%	7,3%
	60-74 года	14						14,2%		
<b>Местность проживания:</b>	Городская	272	16,3%	1,4%	1,1%	12,9%	3,0%	21,4%	14,4%	10,3%
	Сельская	80	15,2%	1,1%	1,4%	8,0%	3,7%	11,2%	9,2%	6,5%
<b>Уровень образования:</b>	Неполное среднее	15	13,4%			6,5%	6,5%	27,5%		6,2%
	Общее среднее	47	23,3%			6,6%	4,1%	8,1%	6,7%	6,4%
	Среднее профессиональное	78	18,0%	1,0%	1,4%	11,2%	5,3%	16,7%	8,2%	6,8%
	Высшее	212	14,0%	1,8%	1,4%	13,5%	1,9%	21,8%	17,4%	11,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	Да	300	16,9%	1,6%	1,3%	12,8%	3,3%	19,1%	14,1%	10,8%
	Нет	52	11,1%			5,6%	2,1%	19,1%	8,0%	1,8%
<b>Подключение к Интернету:</b>	Да	348	16,2%	1,3%	1,2%	11,9%	3,2%	19,0%	13,4%	9,6%
	Нет	4						28,6%		
<b>Уровень доходов:</b>	Менее 3000 леев	25	7,9%	11,4%	4,1%	19,8%		7,8%	4,1%	3,9%
	3000-6000 леев	64	18,8%	1,5%	1,7%	12,4%	3,0%	17,2%	16,3%	8,2%
	Более 6000 леев	223	17,3%		0,9%	11,0%	3,7%	20,0%	15,2%	11,6%

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>116</b>	<b>35,3%</b>	<b>61,4%</b>	<b>3,4%</b>	<b>56,8%</b>	<b>41,4%</b>	<b>1,8%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	60	31,7%	65,2%	3,2%	66,9%	31,2%	1,9%
	<b>Женский</b>	56	39,1%	57,4%	3,6%	46,2%	52,0%	1,8%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	31	55,2%	44,8%		42,4%	54,1%	3,5%
	<b>30-44 года</b>	55	21,9%	74,6%	3,5%	57,4%	40,8%	1,8%
	<b>45-59 лет</b>	21	33,0%	57,2%	9,8%	66,1%	33,9%	
	<b>60-74 года</b>	8	63,3%	36,7%		100,0%		
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	95	31,7%	65,3%	3,1%	54,9%	44,0%	1,1%
	<b>Сельская</b>	21	51,7%	43,6%	4,7%	65,4%	29,3%	5,4%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	2		100,0%		52,1%	47,9%	
	<b>Общее среднее</b>	11	45,6%	54,4%		63,1%	36,9%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	14	42,6%	57,4%		6,1%	86,2%	7,6%
	<b>Высшее</b>	89	33,6%	62,0%	4,4%	64,5%	34,4%	1,1%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	105	36,1%	60,2%	3,7%	60,9%	37,0%	2,0%
	<b>Нет</b>	11	27,4%	72,6%		17,1%	82,9%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	115	35,5%	61,1%	3,4%	56,5%	41,7%	1,9%
	<b>Нет</b>	1		100,0%		100,0%		
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	3	33,2%	66,8%		66,8%	33,2%	
	<b>3000-6000 леев</b>	20	45,1%	54,9%		33,9%	60,5%	5,6%
	<b>Более 6000 леев</b>	85	31,7%	63,7%	4,6%	64,8%	34,0%	1,2%

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>82</b>	<b>39,2%</b>	<b>58,6%</b>	<b>2,3%</b>	<b>53,2%</b>	<b>46,8%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	46	44,1%	55,9%		60,7%	39,3%	
	<b>Женский</b>	36	33,0%	61,9%	5,1%	43,7%	56,3%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	15	33,7%	66,3%		40,0%	60,0%	
	<b>30-44 года</b>	41	48,5%	51,5%		53,7%	46,3%	
	<b>45-59 лет</b>	22	22,1%	73,0%	4,9%	54,3%	45,7%	
	<b>60-74 года</b>	4	51,9%	23,4%	24,6%	100,0%		
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	64	37,9%	59,2%	2,9%	54,4%	45,6%	
	<b>Сельская</b>	18	43,8%	56,2%		48,8%	51,2%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Общее среднее</b>	6	36,2%	63,8%		66,3%	33,7%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	13	31,1%	61,1%	7,8%	21,0%	79,0%	
	<b>Высшее</b>	62	40,2%	58,5%	1,4%	59,5%	40,5%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	77	39,0%	58,6%	2,4%	56,4%	43,6%	
	<b>Нет</b>	5	41,5%	58,5%			100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	82	39,2%	58,6%	2,3%	53,2%	46,8%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	5	40,2%	59,8%		39,2%	60,8%	
	<b>3000-6000 леев</b>	12	16,6%	76,2%	7,2%	23,1%	76,9%	
	<b>Более 6000 леев</b>	60	45,3%	53,0%	1,7%	63,1%	36,9%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>67</b>	<b>42,0%</b>	<b>53,4%</b>	<b>4,6%</b>	<b>40,2%</b>	<b>59,8%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	43	45,1%	50,1%	4,7%	37,3%	62,7%	
	<b>Женский</b>	24	36,3%	59,5%	4,2%	45,5%	54,5%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	19	42,8%	51,6%	5,6%	27,2%	72,8%	
	<b>30-44 года</b>	36	44,6%	50,1%	5,3%	41,7%	58,3%	
	<b>45-59 лет</b>	11	26,2%	73,8%		55,5%	44,5%	
	<b>60-74 года</b>	1	100,0%			100,0%		
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	52	42,2%	53,8%	4,0%	44,5%	55,5%	
	<b>Сельская</b>	15	41,4%	52,2%	6,4%	25,1%	74,9%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Общее среднее</b>	9	35,2%	54,1%	10,7%		100,0%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	18	49,3%	45,1%	5,6%	16,6%	83,4%	
	<b>Высшее</b>	39	41,4%	55,9%	2,8%	61,1%	38,9%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	54	39,4%	56,7%	3,9%	49,8%	50,2%	
	<b>Нет</b>	13	53,1%	39,5%	7,4%		100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	65	40,4%	54,9%	4,7%	41,3%	58,7%	
	<b>Нет</b>	2	100,0%				100,0%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	4	75,4%	24,6%		24,6%	75,4%	
	<b>3000-6000 леев</b>	11	52,0%	39,2%	8,8%	16,8%	83,2%	
	<b>Более 6000 леев</b>	48	36,4%	59,2%	4,3%	48,1%	51,9%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>30</b>	<b>36,0%</b>	<b>64,0%</b>		<b>36,5%</b>	<b>63,5%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	16	36,4%	63,6%		30,7%	69,3%	
	<b>Женский</b>	14	35,7%	64,3%		42,9%	57,1%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	8	38,8%	61,2%		25,5%	74,5%	
	<b>30-44 года</b>	15	32,5%	67,5%		33,3%	66,7%	
	<b>45-59 лет</b>	6	32,5%	67,5%		52,9%	47,1%	
	<b>60-74 года</b>	1	100,0%			100,0%		
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	25	31,2%	68,8%		39,7%	60,3%	
	<b>Сельская</b>	5	59,8%	40,2%		20,3%	79,7%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Общее среднее</b>							
	<b>Среднее профессиональное</b>	9	33,4%	66,6%			100,0%	
	<b>Высшее</b>	20	39,2%	60,8%		54,9%	45,1%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	24	36,5%	63,5%		41,3%	58,7%	
	<b>Нет</b>	6	34,0%	66,0%		17,2%	82,8%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	30	36,0%	64,0%		36,5%	63,5%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>3000-6000 леев</b>	9	34,3%	65,7%		11,2%	88,8%	
	<b>Более 6000 леев</b>	20	34,0%	66,0%		49,7%	50,3%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>6</b>	<b>68,0%</b>	<b>32,0%</b>		<b>70,0%</b>	<b>30,0%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	3	69,2%	30,8%		38,3%	61,7%	
	<b>Женский</b>	3	66,9%	33,1%		100,0%		
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>30-44 года</b>	3	66,9%	33,1%		100,0%		
	<b>45-59 лет</b>	2	50,0%	50,0%			100,0%	
	<b>60-74 года</b>							
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	3	67,7%	32,3%		100,0%		
	<b>Сельская</b>	3	68,3%	31,7%		36,6%	63,4%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>							
	<b>Общее среднее</b>							
	<b>Среднее профессиональное</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Высшее</b>	5	62,3%	37,7%		82,3%	17,7%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	5	62,3%	37,7%		82,3%	17,7%	
	<b>Нет</b>	1	100,0%				100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	6	68,0%	32,0%		70,0%	30,0%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>3000-6000 леев</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Более 6000 леев</b>	4	52,9%	47,1%		77,9%	22,1%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>24</b>	<b>38,1%</b>	<b>61,9%</b>		<b>42,3%</b>	<b>57,7%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	10	51,5%	48,5%		41,7%	58,3%	
	<b>Женский</b>	14	28,8%	71,2%		42,7%	57,3%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	12	34,6%	65,4%		25,7%	74,3%	
	<b>30-44 года</b>	6	66,2%	33,8%		83,7%	16,3%	
	<b>45-59 лет</b>	2	46,9%	53,1%		53,1%	46,9%	
	<b>60-74 года</b>	1		100,0%		100,0%		
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	20	35,6%	64,4%		40,7%	59,3%	
	<b>Сельская</b>	4	50,9%	49,1%		50,3%	49,7%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Общее среднее</b>	9	33,7%	66,3%		11,1%	88,9%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	2	51,2%	48,8%			100,0%	
	<b>Высшее</b>	12	42,4%	57,6%		75,8%	24,2%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	20	35,6%	64,4%		50,7%	49,3%	
	<b>Нет</b>	4	50,6%	49,4%			100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	24	38,1%	61,9%		42,3%	57,7%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	4	25,8%	74,2%			100,0%	
	<b>3000-6000 леев</b>	3	65,5%	34,5%		32,5%	67,5%	
	<b>Более 6000 леев</b>	13	39,6%	60,4%		69,7%	30,3%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>62</b>	<b>25,7%</b>	<b>71,1%</b>	<b>3,2%</b>	<b>58,2%</b>	<b>41,8%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	23	39,9%	55,7%	4,4%	79,9%	20,1%	
	<b>Женский</b>	39	17,7%	79,7%	2,6%	45,9%	54,1%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	17	11,9%	88,1%		36,3%	63,7%	
	<b>30-44 года</b>	31	32,6%	64,3%	3,1%	64,6%	35,4%	
	<b>45-59 лет</b>	12	24,1%	66,9%	9,0%	75,1%	24,9%	
	<b>60-74 года</b>	2	51,2%	48,8%		51,2%	48,8%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	47	27,8%	70,1%	2,2%	57,8%	42,2%	
	<b>Сельская</b>	15	19,3%	74,2%	6,5%	59,3%	40,7%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Общее среднее</b>	3	30,1%	69,9%		64,8%	35,2%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	12		83,3%	16,7%	16,7%	83,3%	
	<b>Высшее</b>	46	32,7%	67,3%		69,8%	30,2%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	56	28,5%	67,9%	3,6%	64,5%	35,5%	
	<b>Нет</b>	6		100,0%			100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	62	25,7%	71,1%	3,2%	58,2%	41,8%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	5		81,1%	18,9%	60,0%	40,0%	
	<b>3000-6000 леев</b>	7	12,2%	87,8%		41,4%	58,6%	
	<b>Более 6000 леев</b>	47	30,0%	67,8%	2,2%	60,1%	39,9%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>13</b>	<b>60,0%</b>	<b>40,0%</b>		<b>61,3%</b>	<b>38,7%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	9	75,4%	24,6%		55,2%	44,8%	
	<b>Женский</b>	4	25,6%	74,4%		75,0%	25,0%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	7	70,5%	29,5%		55,7%	44,3%	
	<b>30-44 года</b>	2	48,2%	51,8%		100,0%		
	<b>45-59 лет</b>	3	30,7%	69,3%		34,7%	65,3%	
	<b>60-74 года</b>	1	100,0%			100,0%		
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	8	47,9%	52,1%		73,8%	26,2%	
	<b>Сельская</b>	5	79,7%	20,3%		41,1%	58,9%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	2	48,5%	51,5%		51,5%	48,5%	
	<b>Общее среднее</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>Среднее профессиональное</b>	2	52,4%	47,6%		47,6%	52,4%	
	<b>Высшее</b>	8	60,1%	39,9%		62,8%	37,2%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	12	56,9%	43,1%		66,0%	34,0%	
	<b>Нет</b>	1	100,0%				100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	13	60,0%	40,0%		61,3%	38,7%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>3000-6000 леев</b>	3	64,7%	35,3%		29,5%	70,5%	
	<b>Более 6000 леев</b>	6	49,5%	50,5%		83,6%	16,4%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>56</b>	<b>36,3%</b>	<b>63,7%</b>		<b>41,6%</b>	<b>58,4%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	29	52,6%	47,4%		42,1%	57,9%	
	<b>Женский</b>	27	18,7%	81,3%		41,1%	58,9%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	26	38,8%	61,2%		39,2%	60,8%	
	<b>30-44 года</b>	26	38,9%	61,1%		42,7%	57,3%	
	<b>45-59 лет</b>	4		100,0%		50,0%	50,0%	
	<b>60-74 года</b>							
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	44	36,8%	63,2%		41,7%	58,3%	
	<b>Сельская</b>	12	34,5%	65,5%		41,3%	58,7%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	2		100,0%		50,6%	49,4%	
	<b>Общее среднее</b>	11	54,9%	45,1%		26,1%	73,9%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	14	44,0%	56,0%		28,4%	71,6%	
	<b>Высшее</b>	29	28,4%	71,6%		52,7%	47,3%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	50	34,6%	65,4%		46,3%	53,7%	
	<b>Нет</b>	6	51,1%	48,9%			100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	56	36,3%	63,7%		41,6%	58,4%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	2		100,0%		49,7%	50,3%	
	<b>3000-6000 леев</b>	12	67,6%	32,4%		17,0%	83,0%	
	<b>Более 6000 леев</b>	38	29,5%	70,5%		50,5%	49,5%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>5</b>	<b>19,0%</b>	<b>81,0%</b>		<b>40,6%</b>	<b>59,4%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	3	33,4%	66,6%		33,4%	66,6%	
	<b>Женский</b>	2		100,0%		50,0%	50,0%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>							
	<b>30-44 года</b>	3		100,0%		33,7%	66,3%	
	<b>45-59 лет</b>	2	52,7%	47,3%		52,7%	47,3%	
	<b>60-74 года</b>							
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	4		100,0%		26,6%	73,4%	
	<b>Сельская</b>	1	100,0%			100,0%		
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>							
	<b>Общее среднее</b>							
	<b>Среднее профессиональное</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Высшее</b>	4	23,0%	77,0%		49,0%	51,0%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	5	19,0%	81,0%		40,6%	59,4%	
	<b>Нет</b>							
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	5	19,0%	81,0%		40,6%	59,4%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	3		100,0%		35,8%	64,2%	
	<b>3000-6000 леев</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Более 6000 леев</b>							

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>4</b>	<b>47,4%</b>	<b>52,6%</b>		<b>19,9%</b>	<b>80,1%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	3	63,3%	36,7%		26,6%	73,4%	
	<b>Женский</b>	1		100,0%			100,0%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	2	50,0%	50,0%			100,0%	
	<b>30-44 года</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>45-59 лет</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>60-74 года</b>							
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	3	27,5%	72,5%		27,5%	72,5%	
	<b>Сельская</b>	1	100,0%				100,0%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>							
	<b>Общее среднее</b>							
	<b>Среднее профессиональное</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Высшее</b>	3	27,5%	72,5%		27,5%	72,5%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	4	47,4%	52,6%		19,9%	80,1%	
	<b>Нет</b>							
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	4	47,4%	52,6%		19,9%	80,1%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>3000-6000 леев</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Более 6000 леев</b>	2	42,0%	58,0%		42,0%	58,0%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>41</b>	<b>46,4%</b>	<b>50,9%</b>	<b>2,7%</b>	<b>51,6%</b>	<b>48,4%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	22	58,4%	36,6%	5,0%	59,3%	40,7%	
	<b>Женский</b>	19	32,3%	67,7%		42,5%	57,5%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	10	40,3%	49,2%	10,5%	50,4%	49,6%	
	<b>30-44 года</b>	23	56,1%	43,9%		52,4%	47,6%	
	<b>45-59 лет</b>	8	24,3%	75,7%		50,5%	49,5%	
	<b>60-74 года</b>							
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	35	48,9%	48,0%	3,2%	45,8%	54,2%	
	<b>Сельская</b>	6	32,8%	67,2%		83,6%	16,4%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Общее среднее</b>	3	31,9%	68,1%		68,1%	31,9%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	9	45,2%	54,8%		43,4%	56,6%	
	<b>Высшее</b>	28	49,9%	46,2%	3,9%	54,0%	46,0%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	38	44,9%	52,2%	2,9%	55,5%	44,5%	
	<b>Нет</b>	3	66,7%	33,3%			100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	41	46,4%	50,9%	2,7%	51,6%	48,4%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	5	40,5%	59,5%		59,6%	40,4%	
	<b>3000-6000 леев</b>	8	38,2%	61,8%		50,5%	49,5%	
	<b>Более 6000 леев</b>	24	57,5%	38,0%	4,5%	54,3%	45,7%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>11</b>	<b>47,0%</b>	<b>53,0%</b>		<b>53,9%</b>	<b>46,1%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	10	41,6%	58,4%		49,1%	50,9%	
	<b>Женский</b>	1	100,0%			100,0%		
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>30-44 года</b>	8	64,0%	36,0%		62,4%	37,6%	
	<b>45-59 лет</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>60-74 года</b>							
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	8	51,1%	48,9%		37,5%	62,5%	
	<b>Сельская</b>	3	35,6%	64,4%		100,0%		
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>Общее среднее</b>	2	51,2%	48,8%		51,2%	48,8%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	4	27,2%	72,8%		21,9%	78,1%	
	<b>Высшее</b>	4	76,2%	23,8%		76,2%	23,8%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	10	52,3%	47,7%		59,9%	40,1%	
	<b>Нет</b>	1		100,0%			100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	11	47,0%	53,0%		53,9%	46,1%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>							
	<b>3000-6000 леев</b>	2	51,2%	48,8%		51,2%	48,8%	
	<b>Более 6000 леев</b>	8	51,7%	48,3%		60,9%	39,1%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>67</b>	<b>34,2%</b>	<b>61,6%</b>	<b>4,2%</b>	<b>41,2%</b>	<b>57,4%</b>	<b>1,5%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	28	31,8%	61,4%	6,7%	44,8%	55,2%	
	<b>Женский</b>	39	35,8%	61,7%	2,5%	38,6%	58,9%	2,5%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	25	31,9%	64,3%	3,9%	23,2%	73,0%	3,9%
	<b>30-44 года</b>	30	33,5%	63,3%	3,2%	53,1%	46,9%	
	<b>45-59 лет</b>	10	39,1%	51,4%	9,5%	40,6%	59,4%	
	<b>60-74 года</b>	2	53,1%	46,9%		100,0%		
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	58	32,8%	62,3%	4,9%	38,9%	59,4%	1,7%
	<b>Сельская</b>	9	43,1%	56,9%		55,8%	44,2%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	4		100,0%		24,6%	75,4%	
	<b>Общее среднее</b>	4	23,2%	76,8%		52,2%	47,8%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	13	14,8%	63,1%	22,1%	23,2%	69,1%	7,6%
	<b>Высшее</b>	46	43,5%	56,5%		46,7%	53,3%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	57	35,2%	61,4%	3,4%	48,3%	50,0%	1,7%
	<b>Нет</b>	10	28,3%	62,7%	9,0%		100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	66	34,7%	60,9%	4,3%	41,9%	56,7%	1,5%
	<b>Нет</b>	1		100,0%			100,0%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	2		100,0%			100,0%	
	<b>3000-6000 леев</b>	11	35,0%	65,0%		44,9%	55,1%	
	<b>Более 6000 леев</b>	44	34,2%	61,4%	4,4%	42,6%	55,2%	2,2%

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>45</b>	<b>33,5%</b>	<b>64,4%</b>	<b>2,2%</b>	<b>35,4%</b>	<b>64,6%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	13	38,6%	61,4%		38,0%	62,0%	
	<b>Женский</b>	32	31,3%	65,6%	3,1%	34,3%	65,7%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	10	29,3%	70,7%		20,3%	79,7%	
	<b>30-44 года</b>	34	35,6%	61,6%	2,9%	38,3%	61,7%	
	<b>45-59 лет</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>60-74 года</b>							
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	38	29,1%	68,3%	2,6%	31,5%	68,5%	
	<b>Сельская</b>	7	56,7%	43,3%		56,4%	43,6%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>							
	<b>Общее среднее</b>	3	33,3%	66,7%			100,0%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	6	32,8%	67,2%		15,9%	84,1%	
	<b>Высшее</b>	36	33,6%	63,7%	2,7%	41,7%	58,3%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	41	32,0%	65,6%	2,4%	38,8%	61,2%	
	<b>Нет</b>	4	48,4%	51,6%			100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	45	33,5%	64,4%	2,2%	35,4%	64,6%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>3000-6000 леев</b>	10	29,6%	70,4%		19,5%	80,5%	
	<b>Более 6000 леев</b>	33	33,7%	63,4%	3,0%	39,4%	60,6%	

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

		Количество	А) Первая точка доступа: С какой веб-страницы			В) Инструмент доступа: С компьютера или мобильного телефона?		
			Портал государственных услуг	Веб-страница учреждения, которое предоставляет эту услугу	НЗ/НО	Компьютер	Мобильный телефон	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>33</b>	<b>21,3%</b>	<b>72,6%</b>	<b>6,1%</b>	<b>51,1%</b>	<b>48,9%</b>	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	11	18,4%	81,6%		44,1%	55,9%	
	<b>Женский</b>	22	22,8%	68,2%	9,0%	54,5%	45,5%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	6	16,5%	83,5%		33,1%	66,9%	
	<b>30-44 года</b>	21	19,7%	75,6%	4,7%	61,2%	38,8%	
	<b>45-59 лет</b>	4	23,5%	50,0%	26,5%	23,5%	76,5%	
	<b>60-74 года</b>							
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	28	17,9%	74,9%	7,2%	46,0%	54,0%	
	<b>Сельская</b>	5	40,0%	60,0%		78,5%	21,5%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Общее среднее</b>	3	33,5%	66,5%		33,5%	66,5%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	5	21,0%	59,8%	19,1%	19,2%	80,8%	
	<b>Высшее</b>	24	20,7%	75,1%	4,2%	62,2%	37,8%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	32	22,0%	71,8%	6,3%	52,5%	47,5%	
	<b>Нет</b>	1		100,0%			100,0%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	33	21,3%	72,6%	6,1%	51,1%	48,9%	
	<b>Нет</b>							
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>3000-6000 леев</b>	5	19,8%	80,2%		58,9%	41,1%	
	<b>Более 6000 леев</b>	26	23,3%	69,0%	7,8%	49,6%	50,4%	

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

		Количество	Телевидение	Радио	Газеты	Работники окошек по предоставлению государственных услуг	Интернет (новостные сайты, социальные сети)	Интернет (сайты правительственных учреждений)	Буклеты / Брошюры	Уличная реклама	Разговоры с другими лицами (членами семьи, родственниками, знакомыми)	Другой источник	Не получаю информацию	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>58,5%</b>	<b>8,2%</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,3%</b>	<b>41,2%</b>	<b>11,8%</b>	<b>1,4%</b>	<b>2,4%</b>	<b>30,4%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,7%</b>	<b>8,3%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	56,9%	10,1%	2,9%	2,2%	42,6%	12,3%	0,9%	2,3%	29,0%	0,4%	0,9%	7,6%
	<b>Женский</b>	1686	59,7%	6,7%	2,9%	2,4%	40,1%	11,4%	1,8%	2,4%	31,6%	0,3%	0,5%	8,9%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	43,0%	2,3%	1,4%	2,3%	65,1%	17,4%	1,0%	1,6%	26,9%	0,4%	0,4%	5,9%
	<b>30-44 года</b>	860	54,2%	6,0%	2,5%	4,1%	56,5%	19,1%	1,5%	2,0%	35,5%	0,5%	0,3%	5,2%
	<b>45-59 лет</b>	741	61,9%	11,6%	3,5%	1,8%	34,4%	7,9%	2,1%	3,6%	33,4%	0,1%	1,1%	9,2%
	<b>60-74 года</b>	905	72,5%	12,1%	3,7%	0,8%	13,2%	3,0%	0,9%	2,3%	24,7%	0,2%	0,9%	13,0%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	55,1%	5,7%	3,0%	3,1%	50,9%	20,2%	1,9%	2,1%	35,0%	0,3%	0,6%	5,6%
	<b>Сельская</b>	1653	61,4%	10,5%	2,8%	1,6%	32,8%	4,5%	0,9%	2,6%	26,5%	0,3%	0,7%	10,7%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	57,4%	7,5%	2,1%	0,5%	22,8%	2,1%	0,6%	1,4%	19,9%	0,5%	0,8%	16,4%
	<b>Общее среднее</b>	687	59,3%	9,2%	2,0%	1,7%	35,4%	6,9%	0,3%	2,4%	21,4%	0,2%	0,3%	11,0%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	63,5%	9,4%	3,1%	1,7%	41,0%	10,0%	2,0%	3,0%	35,8%	0,2%	1,2%	6,1%
	<b>Высшее</b>	609	49,3%	5,9%	4,2%	5,6%	65,1%	29,5%	2,2%	2,2%	40,5%	0,5%		1,9%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	55,2%	7,5%	3,6%	3,2%	53,8%	16,6%	1,8%	2,6%	34,9%	0,4%	0,5%	5,2%
	<b>Нет</b>	1303	63,1%	9,3%	1,9%	1,0%	23,6%	5,2%	0,7%	2,0%	24,2%	0,2%	0,8%	12,6%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	56,2%	7,8%	3,1%	2,7%	51,1%	14,8%	1,6%	2,8%	33,7%	0,3%	0,5%	6,1%
	<b>Нет</b>	664	67,4%	10,1%	2,3%	0,6%	3,0%	0,5%	0,6%	0,7%	18,0%	0,4%	1,4%	16,8%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	63,9%	12,1%	2,8%	0,5%	20,9%	2,2%	0,7%	2,4%	23,3%	0,2%	0,8%	13,7%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	64,5%	7,8%	3,6%	1,2%	41,8%	10,4%	1,3%	3,2%	30,1%		1,0%	7,0%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	50,3%	5,0%	2,8%	5,4%	61,4%	23,2%	1,8%	1,6%	37,5%	0,7%	0,3%	2,6%

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

		Количество	Да	Нет	НЗ/НО
<b>Всего</b>		<b>3056</b>	<b>25,2%</b>	<b>74,5%</b>	<b>0,3%</b>
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	25,3%	74,4%	0,4%
	<b>Женский</b>	1686	25,2%	74,6%	0,2%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	34,5%	65,1%	0,4%
	<b>30-44 года</b>	860	32,3%	67,4%	0,4%
	<b>45-59 лет</b>	741	23,3%	76,4%	0,3%
	<b>60-74 года</b>	905	13,0%	86,8%	0,2%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	30,2%	69,5%	0,3%
	<b>Сельская</b>	1653	20,9%	78,8%	0,3%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	16,4%	83,2%	0,3%
	<b>Общее среднее</b>	687	19,2%	80,5%	0,3%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	23,3%	76,5%	0,3%
	<b>Высшее</b>	609	43,7%	56,0%	0,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	30,3%	69,5%	0,2%
	<b>Нет</b>	1303	18,1%	81,4%	0,5%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	28,5%	71,3%	0,3%
	<b>Нет</b>	664	12,7%	86,8%	0,5%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	16,8%	82,9%	0,3%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	24,1%	75,6%	0,3%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	36,3%	63,4%	0,2%

Таблица 59. Какими способами Вы чаще всего получали желаемые услуги?

		Количество	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
<b>Всего</b>		749	77,6%	24,2%	7,7%	0,4%
<b>Пол респондента:</b>	Мужской	335	78,6%	26,2%	6,9%	0,5%
	Женский	414	76,8%	22,5%	8,4%	0,2%
<b>Возраст респондента:</b>	18-29 лет	168	67,7%	28,5%	13,4%	
	30-44 года	277	74,9%	32,7%	7,9%	0,4%
	45-59 лет	172	81,5%	18,9%	5,9%	0,6%
	60-74 года	118	95,0%	2,4%	1,6%	0,9%
<b>Местность проживания:</b>	Городская	410	66,7%	33,0%	12,3%	0,5%
	Сельская	339	91,3%	13,1%	2,1%	0,3%
<b>Уровень образования:</b>	Неполное среднее	96	95,8%	3,2%		1,1%
	Общее среднее	129	86,9%	15,2%	5,6%	0,7%
	Среднее профессиональное	264	81,7%	21,0%	4,1%	
	Высшее	260	62,6%	39,1%	15,1%	0,3%
<b>Наличие компьютера:</b>	Да	517	72,8%	31,2%	8,8%	0,2%
	Нет	232	88,5%	8,0%	5,3%	0,9%
<b>Подключение к Интернету:</b>	Да	665	75,8%	26,9%	8,3%	0,1%
	Нет	84	92,7%	1,3%	3,5%	2,4%
<b>Уровень доходов:</b>	Менее 3000 леев	178	94,3%	8,2%	0,6%	0,5%
	3000-6000 леев	182	80,8%	19,4%	6,7%	0,6%
	Более 6000 леев	312	65,4%	36,0%	11,9%	

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

		Количество	1 - не удовлетворен	2	3	4	5	6 - очень удовлетворен	НЗ/НО
<b>Всего</b>		677	2,9%	2,0%	6,7%	15,8%	24,2%	47,9%	0,4%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	305	2,2%	2,5%	6,7%	15,7%	23,7%	48,9%	0,3%
	<b>Женский</b>	372	3,4%	1,6%	6,8%	15,9%	24,6%	47,2%	0,5%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	143	2,1%	1,4%	3,5%	14,3%	26,0%	52,7%	
	<b>30-44 года</b>	243	2,0%	2,4%	7,1%	17,1%	21,1%	49,8%	0,4%
	<b>45-59 лет</b>	160	4,4%	0,5%	6,9%	16,7%	26,3%	44,5%	0,6%
	<b>60-74 года</b>	118	4,2%	4,3%	10,3%	12,7%	27,0%	40,7%	0,8%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	352	2,0%	2,4%	7,9%	16,1%	26,8%	44,5%	0,2%
	<b>Сельская</b>	325	3,9%	1,6%	5,4%	15,6%	21,2%	51,7%	0,6%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	98	3,2%	1,2%	3,0%	13,7%	20,5%	57,4%	1,1%
	<b>Общее среднее</b>	121	1,5%	1,7%	6,5%	15,8%	25,7%	48,1%	0,8%
	<b>Среднее профессиональное</b>	244	3,1%	3,1%	8,3%	16,8%	21,5%	46,9%	0,4%
	<b>Высшее</b>	214	3,3%	1,4%	6,8%	15,9%	27,9%	44,8%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	452	1,7%	1,3%	6,7%	15,9%	26,5%	47,9%	
	<b>Нет</b>	225	5,3%	3,5%	6,8%	15,7%	19,3%	48,0%	1,3%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	594	2,5%	2,0%	7,3%	16,6%	25,3%	46,3%	
	<b>Нет</b>	83	5,6%	2,4%	2,2%	9,6%	15,5%	60,9%	3,7%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	175	5,0%	3,4%	5,7%	14,2%	20,6%	49,4%	1,7%
	<b>3000-6000 леев</b>	169	1,8%	2,4%	10,4%	20,4%	25,4%	39,6%	
	<b>Более 6000 леев</b>	261	1,9%	1,2%	3,3%	14,5%	25,0%	54,1%	

Таблица 61. 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?

		Количество	1 - не удовлетворен	2	3	4	5	6 - очень удовлетворен	НЗ/НО
<b>Всего</b>		95	2,1%		3,1%	16,8%	45,7%	32,3%	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	44	2,1%		2,1%	18,2%	44,2%	33,4%	
	<b>Женский</b>	51	2,0%		3,9%	15,7%	46,9%	31,5%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	27	3,4%			7,4%	52,5%	36,7%	
	<b>30-44 года</b>	50	2,0%		4,0%	22,1%	45,8%	26,2%	
	<b>45-59 лет</b>	15			6,3%	19,2%	40,4%	34,1%	
	<b>60-74 года</b>	2						100,0%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	67	2,9%		2,9%	16,4%	46,7%	31,1%	
	<b>Сельская</b>	28			3,6%	17,8%	43,3%	35,3%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	1				100,0%			
	<b>Общее среднее</b>	12	8,0%				42,9%	49,1%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	28	3,7%		3,6%	17,0%	36,3%	39,3%	
	<b>Высшее</b>	54			3,5%	18,7%	51,9%	25,9%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	84	2,3%		3,5%	15,5%	45,6%	33,0%	
	<b>Нет</b>	11				26,8%	46,1%	27,1%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	93	2,1%		3,1%	17,2%	45,5%	32,1%	
	<b>Нет</b>	2					53,6%	46,4%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	7	14,9%			28,7%	44,8%	11,6%	
	<b>3000-6000 леев</b>	19			5,2%	10,5%	52,6%	31,8%	
	<b>Более 6000 леев</b>	57			3,4%	16,0%	44,0%	36,7%	

Таблица 62. 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)

		Количество	1 - не удовлетворен	2	3	4	5	6 - очень удовлетворен	НЗ/НО
<b>Всего</b>		22	4,7%				45,1%	50,2%	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	9					42,8%	57,2%	
	<b>Женский</b>	13	7,9%				46,6%	45,4%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	7					56,4%	43,6%	
	<b>30-44 года</b>	10	10,0%				40,3%	49,6%	
	<b>45-59 лет</b>	5					37,9%	62,1%	
	<b>60-74 года</b>								
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	16	6,5%				43,8%	49,7%	
	<b>Сельская</b>	6					48,4%	51,6%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>								
	<b>Общее среднее</b>	3					33,5%	66,5%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	5					60,3%	39,7%	
	<b>Высшее</b>	14	7,3%				42,4%	50,3%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	17	6,0%				51,8%	42,1%	
	<b>Нет</b>	5					20,8%	79,2%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	20	5,2%				49,3%	45,5%	
	<b>Нет</b>	2						100,0%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>								
	<b>3000-6000 леев</b>	5	21,1%				21,1%	57,8%	
	<b>Более 6000 леев</b>	13					53,2%	46,8%	

Таблица 63. 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?

		Количество	Да	Нет	НЗ/НО
<b>Всего</b>		749	4,2%	95,2%	0,6%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	335	4,4%	95,0%	0,6%
	<b>Женский</b>	414	4,1%	95,4%	0,5%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	168	2,4%	95,8%	1,8%
	<b>30-44 года</b>	277	4,9%	95,1%	
	<b>45-59 лет</b>	172	5,7%	93,8%	0,6%
	<b>60-74 года</b>	118	2,6%	97,4%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	410	5,0%	94,2%	0,8%
	<b>Сельская</b>	339	3,2%	96,5%	0,3%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	96	3,2%	96,8%	
	<b>Общее среднее</b>	129	5,5%	94,5%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	264	4,0%	95,3%	0,8%
	<b>Высшее</b>	260	4,2%	95,0%	0,8%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	517	4,5%	94,7%	0,8%
	<b>Нет</b>	232	3,4%	96,6%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	665	4,7%	94,7%	0,6%
	<b>Нет</b>	84		100,0%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	178	3,9%	96,1%	
	<b>3000-6000 леев</b>	182	7,2%	92,3%	0,5%
	<b>Более 6000 леев</b>	312	2,9%	96,1%	1,0%

Таблица 64. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены реакцией или способом реагирования на Вашу жалобу/петицию со стороны учреждения, предоставившего Вам услугу?

		Количество	Очень удовлетворен	Скорее, удовлетворен	Скорее, не удовлетворен	Очень не удовлетворен	НЗ/НО
<b>Всего</b>		32	16,4%	31,2%	33,8%	15,8%	2,8%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	15	21,2%	39,5%	26,2%	13,1%	
	<b>Женский</b>	17	12,3%	23,9%	40,3%	18,2%	5,3%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	4		26,5%	50,0%	23,5%	
	<b>30-44 года</b>	14	28,9%	28,5%	28,6%	14,1%	
	<b>45-59 лет</b>	10	11,2%	39,6%	28,4%	11,2%	9,6%
	<b>60-74 года</b>	3			65,7%	34,3%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	21	15,0%	32,7%	33,3%	19,0%	
	<b>Сельская</b>	11	19,2%	28,2%	34,7%	9,6%	8,3%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	3	33,3%		33,4%	33,3%	
	<b>Общее среднее</b>	7	14,4%	44,6%	12,9%	28,1%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	11	10,9%	35,9%	35,1%	9,6%	8,5%
	<b>Высшее</b>	11	18,2%	27,1%	45,5%	9,3%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	24	13,2%	41,5%	33,0%	8,6%	3,7%
	<b>Нет</b>	8	26,3%		36,1%	37,6%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	32	16,4%	31,2%	33,8%	15,8%	2,8%
	<b>Нет</b>			29,7%	42,1%	14,9%	13,3%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	7	32,0%	46,1%	21,9%		
	<b>3000-6000 леев</b>	13	11,3%	11,5%	44,7%	32,5%	
	<b>Более 6000 леев</b>	9	16,4%	31,2%	33,8%	15,8%	2,8%

Таблица 65. Скажите, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены быстротой реагирования при решении поданной Вами жалобы/петиции?

		Количество	Очень удовлетворен	Скорее, удовлетворен	Скорее, не удовлетворен	Очень не удовлетворен	НЗ/НО
<b>Всего</b>		32	3,3%	47,8%	27,1%	21,8%	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	15		62,2%	18,0%	19,8%	
	<b>Женский</b>	17	6,1%	35,3%	35,1%	23,5%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	4		52,9%	23,5%	23,5%	
	<b>30-44 года</b>	14	7,2%	50,2%	21,7%	21,0%	
	<b>45-59 лет</b>	10		50,5%	28,7%	20,8%	
	<b>60-74 года</b>	3			65,7%	34,3%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	21		48,8%	27,4%	23,8%	
	<b>Сельская</b>	11	9,6%	46,1%	26,4%	17,9%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	3		33,3%	33,4%	33,3%	
	<b>Общее среднее</b>	7		59,0%	27,5%	13,5%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	11		46,8%	35,1%	18,1%	
	<b>Высшее</b>	11	9,3%	45,9%	17,6%	27,2%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	24		59,3%	24,1%	16,6%	
	<b>Нет</b>	8	13,2%	13,1%	36,1%	37,6%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	32	3,3%	47,8%	27,1%	21,8%	
	<b>Нет</b>			29,7%	42,1%	28,2%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	7		86,7%	13,3%		
	<b>3000-6000 леев</b>	13	11,3%	11,5%	33,8%	43,3%	
	<b>Более 6000 леев</b>	9	3,3%	47,8%	27,1%	21,8%	

Таблица 66. В здании какого типа расположено Ваше жилище?

		Количество	Отдельная квартира	Комната в квартире	Отдельный дом	Часть дома	НЗ/НО
<b>Всего</b>		3056	32,0%	0,9%	65,5%	1,7%	0,0%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	32,4%	1,1%	64,3%	2,2%	
	<b>Женский</b>	1686	31,6%	0,7%	66,4%	1,2%	0,1%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	46,4%	2,8%	48,8%	1,8%	0,2%
	<b>30-44 года</b>	860	38,6%	0,8%	58,3%	2,2%	
	<b>45-59 лет</b>	741	23,9%	0,3%	74,4%	1,4%	
	<b>60-74 года</b>	905	21,8%	0,3%	76,6%	1,2%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	67,0%	1,7%	29,2%	2,1%	0,1%
	<b>Сельская</b>	1653	1,4%	0,2%	97,1%	1,3%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	12,6%	0,7%	85,0%	1,7%	
	<b>Общее среднее</b>	687	26,9%	0,2%	72,0%	0,9%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	29,9%	1,4%	66,6%	2,0%	0,1%
	<b>Высшее</b>	609	59,4%	0,8%	38,0%	1,8%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	38,0%	0,9%	59,5%	1,6%	
	<b>Нет</b>	1303	23,6%	0,9%	73,7%	1,7%	0,1%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	35,6%	1,0%	61,7%	1,7%	0,0%
	<b>Нет</b>	664	18,1%	0,5%	80,1%	1,3%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	15,1%	0,9%	82,3%	1,7%	
	<b>3000-6000 леев</b>	774	28,3%	1,4%	68,8%	1,3%	0,1%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	55,6%	0,8%	42,2%	1,4%	

Таблица 67. Из каких строительных материалов построены стены Вашего жилища?

		Количество	Из бетона, монолитных блоков, панелей	Кирпич, котелец, прессованные блоки	Соломенный кирпич, глина	Другое	НЗ/НО
<b>Всего</b>		3056	24,4%	38,6%	34,6%	0,1%	2,3%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	24,9%	41,0%	32,4%	0,2%	1,6%
	<b>Женский</b>	1686	24,0%	36,7%	36,3%	0,1%	2,9%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	35,9%	36,6%	22,8%	0,2%	4,4%
	<b>30-44 года</b>	860	31,0%	39,9%	26,2%		2,8%
	<b>45-59 лет</b>	741	16,9%	39,2%	41,9%	0,1%	1,9%
	<b>60-74 года</b>	905	16,4%	36,6%	46,1%	0,1%	0,8%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	50,4%	34,7%	11,1%	0,1%	3,7%
	<b>Сельская</b>	1653	1,8%	42,0%	55,0%	0,1%	1,2%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	8,8%	33,2%	55,7%	0,2%	2,1%
	<b>Общее среднее</b>	687	15,7%	42,1%	40,0%	0,1%	2,0%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	23,7%	39,8%	33,5%	0,1%	3,0%
	<b>Высшее</b>	609	49,7%	38,0%	10,6%		1,7%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	29,3%	42,7%	25,6%	0,1%	2,4%
	<b>Нет</b>	1303	17,7%	32,9%	47,0%	0,2%	2,2%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	27,5%	40,9%	29,0%	0,1%	2,5%
	<b>Нет</b>	664	12,6%	29,5%	55,9%	0,2%	1,7%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	10,5%	33,7%	53,3%	0,2%	2,2%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	22,6%	43,4%	31,8%	0,1%	2,1%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	43,6%	39,4%	15,3%		1,7%

Таблица 68. Когда было построено Ваше жилище?

		Количество	До 1991 года	После 1991 года	НЗ/НО
<b>Всего</b>		3056	81,3%	16,0%	2,7%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	81,7%	16,5%	1,8%
	<b>Женский</b>	1686	80,9%	15,6%	3,5%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	70,2%	24,8%	5,0%
	<b>30-44 года</b>	860	73,8%	21,8%	4,3%
	<b>45-59 лет</b>	741	86,1%	12,7%	1,2%
	<b>60-74 года</b>	905	93,6%	6,1%	0,3%
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	77,1%	19,1%	3,8%
	<b>Сельская</b>	1653	84,9%	13,3%	1,8%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	88,6%	8,8%	2,6%
	<b>Общее среднее</b>	687	86,9%	11,4%	1,7%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	81,8%	16,2%	2,0%
	<b>Высшее</b>	609	67,5%	27,3%	5,2%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	76,0%	20,7%	3,2%
	<b>Нет</b>	1303	88,5%	9,4%	2,0%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	78,3%	18,7%	3,1%
	<b>Нет</b>	664	92,7%	5,8%	1,4%
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	92,3%	6,5%	1,2%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	86,1%	10,7%	3,1%
	<b>Более 6000 леев</b>	874	67,9%	28,5%	3,5%

Таблица 69. Ваше жилище подключено к водопроводу?

		Колич ество	Да, в доме/ квартире есть вода	Да, вода есть на улице во дворе	Не подключено	НЗ/НО
<b>Всего</b>		3056	70,9%	37,2%	17,4%	
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	72,6%	39,8%	16,4%	
	<b>Женский</b>	1686	69,6%	35,1%	18,2%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	80,4%	31,4%	10,4%	
	<b>30-44 года</b>	860	75,5%	31,2%	15,2%	
	<b>45-59 лет</b>	741	65,8%	40,3%	21,9%	
	<b>60-74 года</b>	905	64,5%	45,7%	20,0%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	94,4%	18,4%	3,0%	
	<b>Сельская</b>	1653	50,5%	53,5%	29,9%	
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	49,8%	49,4%	27,7%	
	<b>Общее среднее</b>	687	64,7%	43,6%	19,3%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	72,5%	34,4%	18,3%	
	<b>Высшее</b>	609	94,7%	23,7%	3,8%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	81,4%	33,9%	12,2%	
	<b>Нет</b>	1303	56,3%	41,7%	24,6%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	77,5%	35,5%	13,7%	
	<b>Нет</b>	664	45,4%	43,7%	31,6%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	49,3%	45,7%	28,7%	
	<b>3000-6000 леев</b>	774	77,8%	40,9%	13,3%	
	<b>Более 6000 леев</b>	874	90,8%	24,5%	6,0%	

Таблица 70. Ваше хозяйство подключено к системе канализации?

		Количество	Централизованная система канализации	Местная/ собственная система канализации	Не подключено	НЗ/НО
<b>Всего</b>		3056	38,2%	37,4%	24,3%	0,1%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	39,3%	36,3%	24,1%	0,2%
	<b>Женский</b>	1686	37,2%	38,2%	24,5%	0,1%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	52,9%	30,1%	16,6%	0,4%
	<b>30-44 года</b>	860	46,3%	32,7%	20,7%	0,2%
	<b>45-59 лет</b>	741	29,0%	42,9%	28,1%	
	<b>60-74 года</b>	905	27,1%	43,5%	29,4%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	78,6%	16,5%	4,7%	0,2%
	<b>Сельская</b>	1653	2,9%	55,6%	41,4%	0,1%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	16,9%	36,8%	46,1%	0,2%
	<b>Общее среднее</b>	687	31,1%	39,6%	29,2%	0,1%
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	36,4%	41,9%	21,6%	0,1%
	<b>Высшее</b>	609	69,0%	27,6%	3,3%	0,2%
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	45,9%	39,3%	14,7%	0,2%
	<b>Нет</b>	1303	27,5%	34,7%	37,8%	0,1%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	42,7%	39,0%	18,1%	0,2%
	<b>Нет</b>	664	20,5%	30,9%	48,5%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	18,7%	36,4%	44,9%	
	<b>3000-6000 леев</b>	774	37,5%	43,0%	19,5%	
	<b>Более 6000 леев</b>	874	63,9%	29,3%	6,5%	0,2%

Таблица 71. Скажите, пожалуйста, где расположен туалет в Вашем хозяйстве?

		Количество	Он в доме/ квартире	Он на улице во дворе	У нас нет туалета	НЗ/НО
<b>Всего</b>		3056	54,3%	60,4%	0,4%	0,0%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	55,3%	60,0%	0,4%	0,1%
	<b>Женский</b>	1686	53,4%	60,6%	0,4%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	68,5%	44,4%	0,2%	
	<b>30-44 года</b>	860	61,5%	52,0%	0,5%	
	<b>45-59 лет</b>	741	46,3%	70,1%	0,4%	0,1%
	<b>60-74 года</b>	905	43,7%	72,3%	0,2%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	86,9%	23,2%	0,2%	
	<b>Сельская</b>	1653	25,8%	92,8%	0,5%	0,1%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	27,2%	82,9%	0,7%	
	<b>Общее среднее</b>	687	47,9%	67,3%	0,5%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	53,4%	60,9%	0,2%	0,1%
	<b>Высшее</b>	609	88,3%	30,8%	0,3%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	66,7%	52,4%	0,3%	0,1%
	<b>Нет</b>	1303	36,9%	71,4%	0,4%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	61,5%	55,5%	0,3%	0,0%
	<b>Нет</b>	664	26,4%	79,1%	0,6%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	30,0%	79,5%	0,5%	0,1%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	55,9%	61,5%	0,5%	
	<b>Более 6000 леев</b>	874	82,1%	35,1%	0,1%	

Таблица 72. Скажите, пожалуйста, какой тип отопления в Вашем хозяйстве?

		Количество	Централизованное отопление	Автономное отопление	У нас нет отопления	НЗ/НО
<b>Всего</b>		3056	21,7%	77,4%	0,9%	0,0%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1370	22,4%	76,8%	0,6%	0,1%
	<b>Женский</b>	1686	21,1%	77,9%	1,0%	
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	491	32,7%	67,1%	0,2%	
	<b>30-44 года</b>	860	26,3%	73,0%	0,7%	
	<b>45-59 лет</b>	741	17,1%	81,8%	0,9%	0,1%
	<b>60-74 года</b>	905	13,3%	85,4%	1,3%	
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	1403	45,5%	53,0%	1,4%	
	<b>Сельская</b>	1653	0,9%	98,7%	0,4%	0,1%
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	592	7,2%	92,1%	0,6%	
	<b>Общее среднее</b>	687	17,9%	81,2%	0,9%	
	<b>Среднее профессиональное</b>	1164	21,8%	77,0%	1,2%	0,1%
	<b>Высшее</b>	609	39,2%	60,4%	0,5%	
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1753	25,6%	74,1%	0,3%	0,1%
	<b>Нет</b>	1303	16,4%	82,1%	1,6%	
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	2392	24,8%	74,7%	0,5%	0,0%
	<b>Нет</b>	664	9,9%	87,9%	2,2%	
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	1072	7,7%	90,7%	1,5%	0,1%
	<b>3000-6000 леев</b>	774	20,5%	78,5%	1,0%	
	<b>Более 6000 леев</b>	874	40,5%	59,5%		

Таблица 73. Скажите, пожалуйста, какой тип автономного отопления в Вашем хозяйстве?

		Количество	Газовое отопление	Уголь, дрова, мазут	Электричество	Другое	НЗ/НО
<b>Всего</b>		2382	26,5%	80,2%	0,8%	0,0%	0,0%
<b>Пол респондента:</b>	<b>Мужской</b>	1063	27,1%	81,0%	0,7%		
	<b>Женский</b>	1319	26,1%	79,6%	0,8%	0,1%	0,1%
<b>Возраст респондента:</b>	<b>18-29 лет</b>	330	32,8%	72,0%	1,6%		
	<b>30-44 года</b>	629	31,4%	75,7%	0,6%		0,2%
	<b>45-59 лет</b>	606	21,8%	84,8%	0,5%	0,2%	
	<b>60-74 года</b>	773	22,4%	85,1%	0,8%		
<b>Местность проживания:</b>	<b>Городская</b>	751	61,2%	45,6%	2,1%	0,1%	0,1%
	<b>Сельская</b>	1631	10,3%	96,4%	0,1%		
<b>Уровень образования:</b>	<b>Неполное среднее</b>	547	11,8%	91,0%	0,4%		
	<b>Общее среднее</b>	562	20,8%	86,1%	0,4%		0,2%
	<b>Среднее профессиональное</b>	901	24,3%	82,9%	1,0%	0,1%	
	<b>Высшее</b>	370	61,5%	50,0%	1,3%		
<b>Наличие компьютера:</b>	<b>Да</b>	1308	36,8%	72,9%	0,9%	0,1%	
	<b>Нет</b>	1074	13,6%	89,4%	0,6%		0,1%
<b>Подключение к Интернету:</b>	<b>Да</b>	1800	31,1%	77,1%	0,8%	0,1%	0,1%
	<b>Нет</b>	582	11,6%	90,3%	0,7%		
<b>Уровень доходов:</b>	<b>Менее 3000 леев</b>	971	12,2%	89,9%	0,9%		0,1%
	<b>3000-6000 леев</b>	611	29,5%	81,4%	0,5%		
	<b>Более 6000 леев</b>	523	50,8%	60,6%	1,0%		

