

Fișele de raportare a cetățenilor Republica Moldova

Studiu sociologic
realizat cu suportul Băncii Mondiale,
Agenția Suedeză pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională
și PNUD Moldova

Raport detaliat

Septembrie, 2010

REZUMAT	20
INTRODUCERE	25
i.1 Scopul și obiectivele studiului	25
i.2 Metodologia aplicată.....	26
i.2.1 Colectarea datelor	26
i.2.2 Eșantionare	26
i.2.3 Chestionarul	29
i.2.4 Analiza datelor	29
i.3 Limitele și barierele cercetării	29
CAPITOLUL I: CARACTERISTICA UTILIZĂRII COMPUTERULUI ȘI A RESURSELOR INTERNET.....	30
1.1 Nivelul de utilizare a calculatorului și accesarea resurselor internet pe parcursul ultimelor 12 luni	30
1.2 Nivelul de posesie a calculatoarelor și conectare la internet	31
1.3 Locația, scopul și durata utilizării resurselor internet.....	33
CAPITOLUL II: CARACTERISTICA UTILIZĂRII SERVICIILOR PUBLICE.....	36
2.1 Top Instituții conform aprecierilor participanților la studiu	36
2.2 Nivelul de contactare și solicitarea a serviciilor instituțiilor publice.....	37
2.3 Aprecierea accesibilității informațiilor cu referire la serviciile publice și a receptivității autorităților publice	38
2.4 Modalitățile preferabile de interacționare cu instituțiile publice.....	39
2.5 Caracteristica interacționării și solicitării serviciilor autorităților publice	42
2.5.1 Inspectoratul Fiscal	42
2.5.2 Casa Națională de Asigurări Sociale	45
2.5.3 Oficiile de Asistență Socială	50
2.5.4 Casa Națională de Asigurări în Medicină	54
2.5.5 Oficiile de documentare a populației.....	59
2.5.6 Consiliile raionale	63
2.5.7 Primăriile	65
2.5.8 Preturile	70
2.5.9 Oficiile Stării Civile.....	74
2.5.10 Poliția	78
2.5.11 Biroul de stat de angajare a forței de muncă.....	81
2.5.12 Centrele medicilor de familie.....	85
2.5.13 Spitalele publice	88
2.5.14 Instituțiile publice de învățământ	91
2.5.15 Bibliotecile publice.....	95
2.5.16 Biroul Național de Statistică.....	99
2.5.17 Camera Înregistrării de Stat	103
2.5.18 Camera de Licențiere	106

2.5.19	Serviciul Standardizare și Metrologie	109
2.5.20	Serviciul Vamal.....	113
2.5.21	Oficiile Cadastrale	118
2.5.22	Agenția Națională pentru Reglementări în Energetică	121
2.5.23	Agenția Națională pentru Reglementări în Telecomunicații și Informatică.....	126
2.5.24	Serviciul Pompieri	129
2.5.25	Centrul de Medicină Preventivă.....	132
2.5.26	Inspectoratul Ecologic de Stat.....	136
2.5.27	Serviciul Veterinar Public	139
2.5.28	Arhiva de Stat.....	144
2.5.29	Direcția Înregistrare a Transportului și Calificarea Conducătorilor Auto	148
2.5.30	Direcția pentru agricultură.....	152
CAPITOLUL III: PERCEPȚIA SERVICIILOR MEDICALE, DE DOCUMENTARE A POPULAȚIEI ȘI DIN DOMENIUL AGRICULTURII		157
3.1	Serviciile Oficiilor de Documentare a populației	157
3.1.1	Pașaportul cetățeanului Republicii Moldova	157
3.1.2	Buletin de identitate	162
3.1.3	Cetățenie.....	165
3.1.4	Înregistrare la domiciliu	169
3.1.5	Modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor	172
3.2	Serviciile Oficiilor Stării Civile.....	176
3.2.1	Certificate de naștere.....	176
3.2.2	Certificatelor de căsătorie.....	181
3.2.3	Certificate de divorț	184
3.2.4	Adeverințe de schimbare a numelui/prenumelui.....	188
3.2.5	Certificate de deces	193
3.2.6	Certificate de adopție și stabilire a paternității	197
3.3	Serviciile instituțiilor medicale publice	197
3.3.1	Serviciile Centrelor Medicilor de Familie	197
3.3.1.1	Informații interactive	197
3.3.1.2	Programări pentru policlinici	202
3.3.1.3	Solicitarea serviciilor medicale.....	206
3.3.1.4	Certificate medicale	211
3.3.1.5	Rețete.....	214
3.3.1.6	Buletine	218
3.3.2	Serviciile Spitalelor	223
3.3.2.1	Informații interactive	223
3.3.2.2	Programări pentru spitale	227

3.3.2.3	Solicitarea serviciilor medicale.....	230
3.3.2.4	CertIFICATE medicale	234
3.3.2.5	Rețete.....	238
3.3.2.6	Buletine	242
3.3.2.7	Programări pentru internare.....	245
3.4	Serviciile Direcției Înregistrare a Transportului	250
3.4.1	Înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto.....	250
3.4.2	Certificatul privind mijlocul de transport.....	254
3.4.3	Permis de conducere	258
3.4.4	Certificate, duplicate, fișe privind transportul/permisul de conducere.....	261
3.5	Serviciile Direcției pentru agricultură	265
3.5.1	Direcția pentru agricultură.....	265
3.5.2	Certificate de conformitate a mărfurilor	266
3.5.3	Subvenții	269
3.5.4	Garant la obținerea granturilor, facilități de consolidare a terenurilor, ajutoare pentru tehnică, achiziții publice și irigare a terenurilor agricole	271
CAPITOLUL IV: ACCESAREA RESURSELOR INFORMAȚIONALE A AUTORITĂȚILOR PUBLICE PRIN INTERMEDIUL INTERNETULUI.....		272
CONCLUZII.....		276
ANEXE		278

Figuri:

Figura 1.1: Nivelul de utilizare a calculatorului, N=2998, %	30
Figura 1.2: Accesul la internet, N=3000, %	30
Figura 1.3: Nivelul de posesie a calculatorului, N=3000, %	31
Figura 1.4: Conectarea la internet, N=1105, %	32
Figura 1.5: Tipul conexiunii la internet, N=907, %	32
Figura 1.6: Locul utilizării Internetului, N=1129, %	33
Figura 1.7: Scopul utilizării Internetului, N=1086, %	33
Figura 1.8: Frecvența utilizării Internetului, N=1063, %	34
Figura 2.1: Nivelul de contactare a instituțiilor publice și organelor guvernamentale, N=3000, %	37
Figura 2.2: Nivelul de apelare la instituțiile publice și organele guvernamentale, N=3000, %	37
Figura 2.3: Accesibilitatea informațiilor cu referire la serviciile publice, N=2985, %	38
Figura 2.4: Receptivitatea autorităților publice, N=3000, %	38
Figura 2.5: Modalități preferate de interacționare cu instituțiile publice, N=2978, %	39
Figura 2.6: Modalități de deplasare la punctele medicale, N=2964, %	40
Figura 2.7: Modalități de deplasare la instituția care eliberează acte, N=2970, %	41
Figura 2.8: Modalități de contactare a Inspectoratului Fiscal, N=236, %	42
Figura 2.9: Frecvența de apelare la serviciile Inspectoratului Fiscal, N=239, %	42
Figura 2.10: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=238, %	42
Figura 2.11: Durata de acordare și normativă a serviciilor Inspectoratului Fiscal, %	43
Figura 2.12: Bariere în obținerea serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=236, %	43
Figura 2.13: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Inspectoratului Fiscal, N=51, %	44
Figura 2.14: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=240, %	44
Figura 2.15: Accesul la informația privind serviciile Insp. Fiscal și oferirea completă a acesteia, N=238, %	44
Figura 2.16: Aprecierea calității serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=239, %	44
Figura 2.17: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=237, %	45
Figura 2.18: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=20, %	45
Figura 2.19: Modalități de contactare a Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=93, %	45
Figura 2.20: Frecvența de apelare la serviciile Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=94, %	46
Figura 2.21: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Casei Naț. de Asigurări Sociale, N=94, %	46
Figura 2.22: Durata de acordare și normativă a serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, %	46
Figura 2.23: Bariere în obținerea serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=92, %	47
Figura 2.24: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. CNAS, N=20, %	47
Figura 2.25: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=93, %	47
Figura 2.26: Accesul la informația privind serviciile CNAS și oferirea completă a acesteia, N=93, %	48
Figura 2.27: Aprecierea calității serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=92, %	49
Figura 2.28: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=89, %	49
Figura 2.29: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=22, %	49
Figura 2.31: Frecvența de apelare la serviciile Oficiilor de Asistență Socială, N=152, %	50
Figura 2.32: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=153, %	50
Figura 2.33: Durata de acordare și normativă a serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, %	51
Figura 2.34: Bariere în obținerea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=145, %	51
Figura 2.35: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Of. de Asistență Socială, N=51, %	51
Figura 2.36: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=144, %	53
Figura 2.37: Accesul la informația privind serviciile Of. de Asis. Socială și oferirea completă a acesteia, N=146, %	53
Figura 2.38: Aprecierea calității serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=146, %	53
Figura 2.39: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=145, %	53
Figura 2.40: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=41, %	54
Figura 2.41: Modalități de contactare a Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=143, %	54
Figura 2.42: Frecvența de apelare la serviciile Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=142, %	55
Figura 2.43: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Casei Naț. de Asig. în Medicină, N=143, %	55

Figura 2.44: Durata de acordare și normativă a serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, %	55
Figura 2.45: Bariere în obținerea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=139, %	55
Figura 2.46: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. CNAM., N=16, %	57
Figura 2.47: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=142, %	57
Figura 2.48: Accesul la informația privind serviciile CNAM și oferirea completă a acesteia, N=141, %	57
Figura 2.49: Aprecierea calității serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=140, %	57
Figura 2.50: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=140, %	58
Figura 2.51: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=18, %	58
Figura 2.52: Modalități de contactare a Oficiilor de Documentare a Populației, N=493, %	59
Figura 2.53: Frecvența de apelare la serviciile Oficiilor de Documentare a Populației, N=493, %	59
Figura 2.54: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Oficiilor de Doc. a Populației, N=493, %	59
Figura 2.55: Durata de acordare și normativă a serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, %	60
Figura 2.56: Bariere în obținerea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, N=112, %	60
Figura 2.57: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Of. de Doc. a Populației, N=486, %	60
Figura 2.58: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, N=486, %	62
Figura 2.59: Accesul la informația privind serviciile ODP și oferirea completă a acesteia, N=485, %	62
Figura 2.60: Aprecierea calității serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, N=486, %	62
Figura 2.61: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, N=486, %	62
Figura 2.62: Modalități de contactare a Consiliilor Raionale, N=30, %	63
Figura 2.63: Frecvența de apelare la serviciile Consiliilor Raionale, N=30, %	63
Figura 2.64: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Consiliilor Raionale, N=30, %	63
Figura 2.65: Durata de acordare și normativă a serviciilor Consiliilor Raionale, %	64
Figura 2.66: Bariere în obținerea serviciilor Consiliilor Raionale, N=29, %	64
Figura 2.67: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Consiliilor Raionale, N=29, %	64
Figura 2.68: Accesul la informația privind serviciile Consiliilor Raionale și oferirea completă a acesteia, N=29, %	64
Figura 2.69: Aprecierea calității serviciilor Consiliilor Raionale, N=29, %	65
Figura 2.70: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Consiliilor Raionale, N=29, %	65
Figura 2.71: Modalități de contactare a Primăriilor, N=699, %	65
Figura 2.72: Frecvența de apelare la serviciile Primăriilor, N=705, %	66
Figura 2.73: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Primăriilor, N=702, %	66
Figura 2.74: Durata de acordare și normativă a serviciilor Primăriilor, %	66
Figura 2.75: Bariere în obținerea serviciilor Primăriilor, N=683, %	67
Figura 2.76: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Primăriilor, N=81, %	67
Figura 2.77: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Primăriilor, N=681, %	67
Figura 2.78: Accesul la informația privind serviciile Primăriilor și oferirea completă a acesteia, N=692, %	68
Figura 2.79: Aprecierea calității serviciilor Primăriilor, N=688, %	69
Figura 2.80: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Primăriilor, N=660, %	69
Figura 2.81: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Primăriilor, N=115, %	69
Figura 2.82: Modalități de contactare a Preturilor, N=30, %	70
Figura 2.83: Frecvența de apelare la serviciile Preturilor, N=31, %	70
Figura 2.84: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Preturilor, N=30, %	71
Figura 2.85: Durata de acordare și normativă a serviciilor Preturilor, %	71
Figura 2.86: Bariere în obținerea serviciilor Preturilor, N=30, %	71
Figura 2.87: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Preturilor, N=8, %	71
Figura 2.88: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Preturilor, N=30, %	73
Figura 2.89: Accesul la informația privind serviciile Preturilor și oferirea completă a acesteia, N=30, %	73
Figura 2.90: Aprecierea calității serviciilor Preturilor, N=30, %	73
Figura 2.91: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Preturilor, N=30, %	73
Figura 2.92: Modalități de contactare a Oficiilor stării civile, N=239, %	74
Figura 2.93: Frecvența de apelare la serviciile Oficiilor stării civile, N=239, %	74
Figura 2.94: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Oficiilor stării civile, N=239, %	75

Figura 2.95: Durata de acordare și normativă a serviciilor Oficiilor stării civile, %	75
Figura 2.96: Bariere în obținerea serviciilor Oficiilor stării civile, N=235, %	75
Figura 2.97: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Oficiilor stării civile, N=61, %	75
Figura 2.98: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Oficiilor stării civile, N=236, %	77
Figura 2.99: Accesul la informația privind serviciile Oficiilor stării civile și oferirea completă a acesteia, N=235, %	77
Figura 2.100: Aprecierea calității serviciilor Oficiilor stării civile, N=235, %	77
Figura 2.101: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Oficiilor stării civile, N=235, %	77
Figura 2.102: Modalități de contactare a Poliției, N=158, %	78
Figura 2.103: Frecvența de apelare la serviciile Poliției, N=158, %	78
Figura 2.104: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Poliției, N=152, %	78
Figura 2.105: Durata de acordare și normativă a serviciilor Poliției, %	79
Figura 2.106: Bariere în obținerea serviciilor Poliției, N=149, %	79
Figura 2.107: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serviciilor Poliției, N=59, %	79
Figura 2.108: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Poliției, N=151, %	80
Figura 2.109: Accesul la informația privind serviciile Poliției și oferirea completă a acesteia, N=151, %	80
Figura 2.110: Aprecierea calității serviciilor Poliției, N=147, %	80
Figura 2.111: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Poliției, N=89, %	80
Figura 2.112: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Poliției, N=44, %	81
Figura 2.113: Modalități de contactare a Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=93, %	81
Figura 2.114: Frecvența de apelare la serviciile Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=95, %	81
Figura 2.115: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serv. BSAFM, N=94, %	82
Figura 2.116: Durata de acordare și normativă a serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, %	82
Figura 2.117: Bariere în obținerea serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=89, %	82
Figura 2.118: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Bir. de stat de AFM, N=32, %	83
Figura 2.119: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=92, %	83
Figura 2.120: Accesul la informație privind serviciile BSAFM și oferirea completă a acesteia, N=92, %	83
Figura 2.121: Aprecierea calității serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=92, %	83
Figura 2.122: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Bir. de stat de angajare a forței de muncă, N=92, %	84
Figura 2.123: Sugestii privind îmbunătățirea calității serv. Biroului de stat de angaj. a forței de muncă, N=29, %	84
Figura 2.124: Modalități de contactare a Policlinicilor, N=1175, %	85
Figura 2.125: Frecvența de apelare la serviciile Policlinicilor, N=1175, %	85
Figura 2.126: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Policlinicilor, N=1176, %	85
Figura 2.127: Durata de acordare și normativă a serviciilor Policlinicilor, %	86
Figura 2.128: Bariere în obținerea serviciilor Policlinicilor, N=1156, %	86
Figura 2.129: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Policlinicilor, N=220, %	86
Figura 2.130: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Policlinicilor, N=1156, %	87
Figura 2.131: Accesul la informația privind serviciile Policlinicilor și oferirea completă a acesteia, N=1156, %	87
Figura 2.132: Aprecierea calității serviciilor Policlinicilor, N=1157, %	87
Figura 2.133: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Policlinicilor, N=1156, %	87
Figura 2.134: Modalități de contactare a Spitalelor Publice, N=550, %	88
Figura 2.135: Frecvența de apelare la serviciile Spitalelor Publice, N=550, %	88
Figura 2.136: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Spitalelor Publice, N=549, %	88
Figura 2.137: Durata de acordare și normativă a serviciilor Spitalelor Publice, %	89
Figura 2.138: Bariere în obținerea serviciilor Spitalelor Publice, N=548, %	89
Figura 2.139: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Spitalelor Publice, N=132, %	89
Figura 2.140: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Spitalelor Publice, N=548, %	89
Figura 2.141: Accesul la informația privind serviciile Spitalelor Publice și oferirea completă a acesteia, N=548, %	90
Figura 2.142: Aprecierea calității serviciilor Spitalelor Publice, N=548, %	90
Figura 2.143: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Spitalelor Publice, N=541, %	90
Figura 2.144: Modalități de contactare a Instituțiilor publice de învățământ, N=179, %	91
Figura 2.145: Frecvența de apelare la serviciile Instituțiilor publice de învățământ, N=180, %	91

Figura 2.146: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Instituțiilor publice de învăț., N=173, %.....	91
Figura 2.147: Durata de acordare și normativă a serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, %	92
Figura 2.148: Bariere în obținerea serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=176, %	92
Figura 2.149: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Inst. publice de învăț., N=36, %	92
Figura 2.150: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=178, %	94
Figura 2.151: Accesul la informația privind serv. Inst. publice de învăț. și oferirea completă a acesteia, N=177, %.....	94
Figura 2.152: Aprecierea calității serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=176, %	94
Figura 2.153: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=172, %	94
Figura 2.154: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=36, %	95
Figura 2.155: Modalități de contactare a Bibliotecilor Publice, N=162, %	95
Figura 2.156: Frecvența de apelare la serviciile Bibliotecilor Publice, N=166, %	95
Figura 2.157: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Bibliotecilor Publice, N=160, %	96
Figura 2.158: Durata de acordare și normativă a serviciilor Bibliotecilor Publice, %	96
Figura 2.159: Bariere în obținerea serviciilor Bibliotecilor Publice, N=162, %	96
Figura 2.160: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Bibliotecilor Publice, N=6, %.....	98
Figura 2.161: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Bibliotecilor Publice, N=164, %.....	98
Figura 2.162: Accesul la informația privind serviciile Bibl. Publice și oferirea completă a acesteia, N=163, %	98
Figura 2.163: Aprecierea calității serviciilor Bibliotecilor Publice, N=162, %	98
Figura 2.164: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Bibliotecilor Publice, N=155, %.....	99
Figura 2.165: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Bibliotecilor Publice, N=29, %	99
Figura 2.166: Modalități de contactare a Biroului Național de Statistică, N=39, %	99
Figura 2.167: Frecvența de apelare la serviciile Biroului Național de Statistică, N=40, %	100
Figura 2.168: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Biroului Național de Statistică, N=40, %	100
Figura 2.169: Durata de acordare și normativă a serviciilor Biroului Național de Statistică, %	100
Figura 2.170: Bariere în obținerea serviciilor Biroului Național de Statistică, N=40, %	101
Figura 2.171: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. BNS, N=3, %	101
Figura 2.172: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Biroului Național de Statistică, N=40, %	101
Figura 2.173: Accesul la informația privind serviciile BNS și oferirea completă a acesteia, N=40, %	101
Figura 2.174: Aprecierea calității serviciilor Biroului Național de Statistică, N=39, %	102
Figura 2.175: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Biroului Național de Statistică, N=38, %	102
Figura 2.176: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Biroului Național de Statistică, N=8, %	102
Figura 2.177: Modalități de contactare a Camerei Înregistrării de Stat, N=42, %.....	103
Figura 2.178: Frecvența de apelare la serviciile Camerei Înregistrării de Stat, N=43, %.....	103
Figura 2.179: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=42, %	103
Figura 2.180: Durata de acordare și normativă a serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, %.....	104
Figura 2.181: Bariere în obținerea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=41, %.....	104
Figura 2.182: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Camerei Înreg. de Stat, N=3, %.....	104
Figura 2.183: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=42, %	104
Figura 2.184: Accesul la informația privind serviciile CÎS și oferirea completă a acesteia, N=42, %.....	105
Figura 2.185: Aprecierea calității serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=42, %.....	106
Figura 2.186: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=29, %	106
Figura 2.187: Modalități de contactare a Camerei de Licențiere, N=33, %.....	106
Figura 2.188: Frecvența de apelare la serviciile Camerei de Licențiere, N=33, %.....	107
Figura 2.189: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Camerei de Licențiere, N=33, %	107
Figura 2.190: Durata de acordare și normativă a serviciilor Camerei de Licențiere, %.....	107
Figura 2.191: Bariere în obținerea serviciilor Camerei de Licențiere, N=33, %.....	108
Figura 2.192: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Camerei de Licențiere, N=33, %	108
Figura 2.193: Accesul la informația privind serviciile Camerei de Licenț. și oferirea completă a acesteia, N=33, % ...	108
Figura 2.194: Aprecierea calității serviciilor Camerei de Licențiere, N=33, %.....	108
Figura 2.195: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Camerei de Licențiere, N=29, %	109
Figura 2.196: Modalități de contactare a Serviciului Standardizare și Metrologie, N=35, %.....	109

Figura 2.197: Frecvența de apelare la serviciile Serviciului Standardizare și Metrologie, N=34, %	110
Figura 2.198: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serv. Serv. Standardizare și Metrologie, N=34, %.....	110
Figura 2.199: Durata de acordare și normativă a serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, %.....	110
Figura 2.200: Bariere în obținerea serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, N=35, %	111
Figura 2.201: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Serv. Standard. și Metr., N=5, %....	112
Figura 2.202: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, N=34, %.....	112
Figura 2.203: Accesul la informația privind serviciile SSM și oferirea completă a acesteia, N=35, %.....	112
Figura 2.204: Aprecierea calității serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, N=35, %	112
Figura 2.205: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, N=32, %.....	113
Figura 2.206: Modalități de contactare a Serviciului Vamal, N=235, %	113
Figura 2.207: Frecvența de apelare la serviciile Serviciului Vamal, N=242, %.....	113
Figura 2.208: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Serviciului Vamal, N=241, %.....	114
Figura 2.209: Durata de acordare și normativă a serviciilor Serviciului Vamal, %	114
Figura 2.210: Bariere în obținerea serviciilor Serviciului Vamal, N=239, %	114
Figura 2.211: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Serviciului Vamal, N=56, %	116
Figura 2.212: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Serviciului Vamal, N=240, %	116
Figura 2.213: Accesul la informația privind serviciile Serviciului Vamal și oferirea completă a acesteia, N=241, % ...	116
Figura 2.214: Aprecierea calității serviciilor Serviciului Vamal, N=238, %	116
Figura 2.215: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Serviciului Vamal, N=232, %	117
Figura 2.216: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Serviciului Vamal, N=48, %.....	117
Figura 2.217: Modalități de contactare a Oficiilor Cadastrale, N=106, %	118
Figura 2.218: Frecvența de apelare la serviciile Oficiilor Cadastrale, N=106, %	118
Figura 2.219: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=105, %.....	118
Figura 2.220: Durata de acordare și normativă a serviciilor Oficiilor Cadastrale, %	119
Figura 2.221: Bariere în obținerea serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=106, %	119
Figura 2.222: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Oficiilor Cadastrale, N=39, %	119
Figura 2.223: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Of. Cadastr. și oferirea completă a acesteia, N=105, %.....	120
Figura 2.224: Accesul la informația privind serviciile Oficiilor Cadastrale, N=105, %	120
Figura 2.225: Aprecierea calității serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=105, %	120
Figura 2.226: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=101, %	121
Figura 2.227: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=30, %	121
Figura 2.228: Modalități de contactare a Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică, N=30, %.....	121
Figura 2.229: Frecvența de apelare la serviciile Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică, N=30, %.....	122
Figura 2.230: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor ANRE, N=30, %	122
Figura 2.231: Durata de acordare și normativă a serviciilor Ag. Naționale pentru Reglementări în Energetică, %.....	122
Figura 2.232: Bariere în obținerea serviciilor Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică, N=30, %.....	123
Figura 2.233: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. ANRE, N=6, %.....	124
Figura 2.234: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Ag. Naționale pentru Reglementări în Energ., N=29, %	124
Figura 2.235: Accesul la informația privind serviciile ANRE și oferirea completă a acesteia, N=29, %.....	124
Figura 2.236: Aprecierea calității serviciilor Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică, N=29, %.....	124
Figura 2.237: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Ag. Naț. pentru Reglementări în Energ., N=27, %	125
Figura 2.238: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Ag. Naț. pentru Reglementări în Energ., N=10, %....	125
Figura 2.239: Modalități de contactare a Agenției Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., N=29, %	126
Figura 2.240: Frecvența de apelare la serviciile Agenției Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., N=29, %	126
Figura 2.241: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor ANRTI, N=29, %	126
Figura 2.242: Durata de acordare și normativă a serviciilor Ag. Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., %	127
Figura 2.243: Bariere în obținerea serviciilor Agenției Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., N=29, %	127
Figura 2.244: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor ANRTI, N=29, %.....	127
Figura 2.245: Accesul la informația privind serviciile ANRTI și oferirea completă a acesteia, N=29, %	127
Figura 2.246: Aprecierea calității serviciilor Agenției Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., N=29, %	128
Figura 2.247: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor ANRTI, N=28, %.....	128

Figura 2.248: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor ANRTI, N=8, %	128
Figura 2.249: Modalități de contactare a Serviciului Pompieri, N=30, %	129
Figura 2.250: Frecvența de apelare la serviciile Serviciului Pompieri, N=30, %	129
Figura 2.251: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Serviciului Pompieri, N=30, %	129
Figura 2.252: Durata de acordare și normativă a serviciilor Serviciului Pompieri, %	130
Figura 2.253: Bariere în obținerea serviciilor Serviciului Pompieri, N=29, %	130
Figura 2.254: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Serviciului Pompieri, N=11, %	130
Figura 2.255: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Serviciului Pompieri, N=30, %	131
Figura 2.256: Accesul la informația privind serviciile Serv. Pompieri și oferirea completă a acesteia, N=30, %	131
Figura 2.257: Aprecierea calității serviciilor Serviciului Pompieri, N=30, %	131
Figura 2.258: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Serviciului Pompieri, N=29, %	131
Figura 2.259: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Serviciului Pompieri, N=10, %	132
Figura 2.260: Modalități de contactare a Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %	132
Figura 2.261: Frecvența de apelare la serviciile Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %	132
Figura 2.262: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Centrului de Med. Preventivă, N=51, %	133
Figura 2.263: Durata de acordare și normativă a serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, %	133
Figura 2.264: Bariere în obținerea serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %	133
Figura 2.265: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Centr. de Med. Prev., N=13, %	135
Figura 2.266: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %	135
Figura 2.267: Accesul la informația privind serviciile CMP și oferirea completă a acesteia, N=51, %	135
Figura 2.268: Aprecierea calității serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %	135
Figura 2.269: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, N=50, %	136
Figura 2.270: Modalități de contactare a Inspectoratului Ecologic de Stat, N=20, %	136
Figura 2.271: Frecvența de apelare la serviciile Inspectoratului Ecologic de Stat, N=20, %	137
Figura 2.272: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Insp. Ecologic de Stat, N=19, %	137
Figura 2.273: Durata de acordare și normativă a serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, %	137
Figura 2.274: Bariere în obținerea serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, N=18, %	138
Figura 2.275: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Insp. Ecologic de Stat, N=4, %	138
Figura 2.276: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, N=19, %	138
Figura 2.277: Accesul la informația privind serviciile IES și oferirea completă a acesteia, N=19, %	138
Figura 2.278: Aprecierea calității serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, N=19, %	139
Figura 2.279: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, N=18, %	139
Figura 2.280: Modalități de contactare a Serviciului Veterinar Public, N=147, %	139
Figura 2.281: Frecvența de apelare la serviciile Serviciului Veterinar Public, N=144, %	141
Figura 2.282: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=145, %	141
Figura 2.283: Durata de acordare și normativă a serviciilor Serviciului Veterinar Public, %	141
Figura 2.284: Bariere în obținerea serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=145, %	142
Figura 2.285: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Serv. Veterinar Public, N=13, %	142
Figura 2.286: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=146, %	142
Figura 2.287: Accesul la informația privind serviciile SVP și oferirea completă a acesteia, N=147, %	142
Figura 2.288: Aprecierea calității serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=147, %	143
Figura 2.289: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=135, %	143
Figura 2.290: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=18, %	143
Figura 2.291: Modalități de contactare a Arhivei de Stat, N=73, %	144
Figura 2.292: Frecvența de apelare la serviciile Arhivei de Stat, N=72, %	144
Figura 2.293: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Arhivei de Stat, N=71, %	144
Figura 2.294: Durata de acordare și normativă a serviciilor Arhivei de Stat, %	145
Figura 2.295: Bariere în obținerea serviciilor Arhivei de Stat, N=70, %	145
Figura 2.296: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Arhivei de Stat, N=30, %	145
Figura 2.297: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Arhivei de Stat, N=72, %	147
Figura 2.298: Accesul la informația privind serviciile Arhivei de Stat și oferirea completă a acesteia, N=72, %	147

Figura 2.299: Aprecierea calității serviciilor Arhivei de Stat, N=72, %	147
Figura 2.300: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Arhivei de Stat, N=67, %	148
Figura 2.301: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Arhivei de Stat, N=22, %	148
Figura 2.302: Modalități de contactare a Direcției Înregistrare a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, N=182, %....	148
Figura 2.303: Frecvența de apelare la serviciile Direcției Înreg. a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, N=182, %....	149
Figura 2.304: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor DÎTCCA, N=182, %	149
Figura 2.305: Durata de acordare și normativă a serviciilor Dir. Înreg. a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, %	149
Figura 2.306: Bariere în obținerea serviciilor Direcției Înreg. a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, N=181, %.....	150
Figura 2.307: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. DÎTCCA, N=44, %.....	150
Figura 2.308: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Dir. Înreg. a Transp. și Calif. Conduc. Auto, N=180, %.....	150
Figura 2.309: Accesul la informația privind serviciile DÎTCCA și oferirea completă a acesteia, N=180, %	151
Figura 2.310: Aprecierea calității serviciilor Direcției Înreg. a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, N=182, %.....	152
Figura 2.311: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Dir. Înreg. a Transp. și Calif. Conduc. Auto, N=179, %..	152
Figura 2.312: Modalități de contactare a Direcției pentru agricultură, N=38, %	152
Figura 2.313: Frecvența de apelare la Direcției pentru agricultură, N=38, %	153
Figura 2.314: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Direcției pentru agricultură, N=38, %	153
Figura 2.315: Durata de acordare și normativă a serviciilor Direcției pentru agricultură, %	153
Figura 2.316: Bariere în obținerea serviciilor Direcției pentru agricultură, N=37, %	154
Figura 2.317: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Direcției pentru agric., N=11, %....	154
Figura 2.318: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Direcției pentru agricultură, N=37, %	154
Figura 2.319: Accesul la informația privind serviciile Dir. pentru agr. și oferirea completă a acesteia, N=37, %	155
Figura 2.320: Aprecierea calității serviciilor Direcției pentru agricultură, N=35, %	156
Figura 2.321: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Direcției pentru agricultură, N=35, %	156
Figura 3.1: Serviciile Oficiilor de Documentare a populației solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=493, %	157
Figura 3.2: Modalități de contactare a ODP pentru perfectarea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=279, %...	157
Figura 3.3: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=277, %.....	157
Figura 3.4: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=276, %	158
Figura 3.5: Durata de acordare normativă și de-facto a pașaportului cetățeanului R. Moldova, %	158
Figura 3.6: Bariere în obținerea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=268, %	158
Figura 3.7: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obț. a pașaportului cetăț. R. Moldova, N=61, %	160
Figura 3.8: Oferirea mitei pentru obținerea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=276, %	160
Figura 3.9: Accesul la informații privind pașaportul cet. R. Moldova și oferirea completă a acesteia, N=277, %	160
Figura 3.10: Aprecierea calității serviciului de acordare a pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=275, %.....	160
Figura 3.11: Dificultăți întâmpinate la obținerea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=271, %	161
Figura 3.12: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=64, %	161
Figura 3.13: Modalități de contactare a ODP pentru perfectarea buletinului de identitate, N=209, %	162
Figura 3.14: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea buletinului de identitate, N=209, %	162
Figura 3.15: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea buletinului de identitate, N=210, %	162
Figura 3.16: Durata de acordare normativă și de-facto a buletinului de identitate, %.....	163
Figura 3.17: Bariere în obținerea buletinului de identitate, N=203, %	163
Figura 3.18: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a buletinului de identitate, N=33, %	163
Figura 3.19: Oferirea mitei pentru obținerea buletinului de identitate, N=208, %	163
Figura 3.20: Accesul la informații privind buletinului de identitate și oferirea completă a acesteia, N=208, %.....	164
Figura 3.21: Aprecierea calității serviciului de acordare a buletinului de identitate, N=206, %	164
Figura 3.22: Dificultăți întâmpinate la obținerea buletinului de identitate, N=200, %	164
Figura 3.23: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării buletinului de identitate, N=64, %	165
Figura 3.24: Modalități de contactare a ODP pentru perfectarea cetățeniei, N=51, %	165
Figura 3.25: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea cetățeniei, N=50, %	165
Figura 3.26: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea cetățeniei, N=51, %	166
Figura 3.27: Durata de acordare normativă și de-facto a cetățeniei, %.....	166
Figura 3.28: Bariere în obținerea cetățeniei, N=48, %	166

Figura 3.29: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a cetățeniei, N=26, %	168
Figura 3.30: Oferirea mitei pentru obținerea cetățeniei, N=49, %	168
Figura 3.31: Accesul la informații privind cetățenia și oferirea completă a acesteia, N=49, %.....	168
Figura 3.32: Aprecierea calității serviciului de acordare a cetățeniei, N=50, %	168
Figura 3.33: Dificultăți întâmpinate la obținerea cetățeniei, N=49, %	169
Figura 3.34: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării cetățeniei, N=17, %	169
Figura 3.35: Modalități de contactare a ODP pentru înregistrarea la domiciliu, N=34, %	169
Figura 3.36: Frecvența de apelare la ODP pentru înregistrarea la domiciliu, N=34, %	170
Figura 3.37: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciului de înregistrare la domiciliu, N=34, %	170
Figura 3.38: Durata de acordare normativă și de-facto a înregistrării la domiciliu, %.....	170
Figura 3.39: Bariere în obținerea înregistrării la domiciliu, N=33, %.....	171
Figura 3.40: Oferirea mitei pentru obținerea înregistrării la domiciliu, N=33, %.....	171
Figura 3.41: Accesul la informații privind înregistrarea la domiciliu și oferirea completă a acesteia, N=34, %	171
Figura 3.42: Aprecierea calității serviciului de acordare a înregistrare la domiciliu, N=34, %	171
Figura 3.43: Dificultăți întâmpinate la obținerea înregistrării la domiciliu, N=33, %	172
Figura 3.44: Modalități de contactare a ODP pentru modif. datelor care nu implică schimbarea actelor, N=11, %...	172
Figura 3.45: Frecvența de apelare la ODP pentru modificarea datelor care nu implică schimb. actelor, N=11, %	173
Figura 3.46: Durata de așteptare la coadă pentru modificarea datelor care nu implică schimb. actelor, N=11, %	173
Figura 3.47: Durata normativă și de-facto a modificării datelor care nu implică schimbarea actelor, %	173
Figura 3.48: Bariere în modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor, N=10, %	173
Figura 3.49: Oferirea mitei pentru modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor, N=11, %	175
Figura 3.50: Accesul la informații privind modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor și oferirea completă a acesteia, N=11, %	175
Figura 3.51: Aprecierea calității serviciului de modificare datelor care nu implică schimbarea actelor, N=11, %	175
Figura 3.52: Dificultăți întâmpinate la modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor, N=10, %.....	175
Figura 3.53: Serviciile Oficiilor de Stare Civilă solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=239, %	176
Figura 3.54: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea certificatelor de naștere, N=122, %	176
Figura 3.55: Frecvența de apelare la OSC pentru perfectarea certificatelor de naștere, N=123, %	178
Figura 3.56: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor de naștere, N=123, %.....	178
Figura 3.57: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de naștere, %	178
Figura 3.58: Bariere în obținerea certificatelor de naștere, N=121, %.....	179
Figura 3.59: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de naștere, N=33, %	179
Figura 3.60: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de naștere, N=122, %.....	179
Figura 3.61: Accesul la informații privind certificatele de naștere și oferirea completă a acesteia, N=122, %.....	179
Figura 3.62: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor de naștere, N=121, %	180
Figura 3.63: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de naștere, N=116, %	180
Figura 3.64: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării certificatelor de naștere, N=32, %.....	180
Figura 3.65: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea certificatelor de căsătorie, N=69, %.....	181
Figura 3.66: Frecvența de apelare la OSC pentru perfectarea certificatelor de căsătorie, N=70, %.....	181
Figura 3.67: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor de căsătorie, N=70, %	181
Figura 3.68: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de căsătorie, %	182
Figura 3.69: Bariere în obținerea certificatelor de căsătorie, N=67, %	182
Figura 3.70: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de căsătorie, N=9, %	182
Figura 3.71: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de căsătorie, N=70, %	183
Figura 3.72: Accesul la informații privind certificatele de căsătorie și oferirea completă a acesteia, N=70, %	183
Figura 3.73: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor de căsătorie, N=70, %	183
Figura 3.74: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de căsătorie, N=66, %	184
Figura 3.75: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării certificatelor de căsătorie, N=9, %	184
Figura 3.76: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea certificatelor de divorț, N=28, %.....	184
Figura 3.77: Frecvența de apelare la OSC pentru perfectarea certificatelor de divorț, N=28, %	185
Figura 3.78: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor de divorț, N=28, %	185

Figura 3.79: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de divorț, %.....	185
Figura 3.80: Bariere în obținerea certificatelor de divorț, N=27, %	186
Figura 3.81: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de divorț, N=12, %	187
Figura 3.82: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de divorț, N=27, %	187
Figura 3.83: Accesul la informații privind certificatele de divorț și oferirea completă a acesteia, N=27, %	187
Figura 3.84: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor de divorț, N=27, %	187
Figura 3.85: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de divorț, N=27, %	188
Figura 3.86: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea adevărurilor de schimbare a numelui/prenumelui, N=22, %	188
Figura 3.87: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea adevărurilor de schimbare a numelui/ prenumelui, N=22, %	189
Figura 3.88: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea adev. de schimbare a numelui/ pren., N=22, %	189
Figura 3.89: Durata de acordare normativă și de-facto a adevărurilor de schimbare a numelui/prenumelui, %	189
Figura 3.90: Bariere în obținerea adevărurilor de schimbare a numelui/prenumelui, N=22, %.....	190
Figura 3.91: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a adevărurilor de schimbare a numelui/prenumelui, N=9, %.....	190
Figura 3.92: Oferirea mitei pentru obținerea adevărurilor de schimbare a numelui/prenumelui, N=21, %	190
Figura 3.93: Accesul la informații privind adevărurile de schimbare a numelui/ prenumelui și oferirea completă a acesteia, N=21, %	191
Figura 3.94: Aprecierea calității serviciului de acordare a adev. de schimbare a numelui/ prenumelui, N=22, %	192
Figura 3.95: Dificultăți întâmpinate la obținerea adevărurilor de schimbare a numelui/prenumelui, N=21, %.....	192
Figura 3.96: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea certificatelor de deces, N=40, %	193
Figura 3.97: Frecvența de apelare la OSC pentru perfectarea certificatelor de deces, N=40, %	193
Figura 3.98: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor de deces, N=40, %.....	193
Figura 3.99: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de deces, %	194
Figura 3.100: Bariere în obținerea certificatelor de deces, N=40, %.....	194
Figura 3.101: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de deces, N=8, %	194
Figura 3.102: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de deces, N=40, %.....	195
Figura 3.103: Accesul la informații privind certificatele de deces și oferirea completă a acesteia, N=40, %	195
Figura 3.104: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor de deces, N=40, %	195
Figura 3.105: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de deces, N=39, %	196
Figura 3.106: Serviciile Centrelor Medicilor de Familie solicitate pe parcursul ultimelor 12 luni, N=1179, %	197
Figura 3.107: Modalități de contactare a CMF pentru informații interactive, N=30, %.....	197
Figura 3.108: Frecvența de apelare la CMF pentru informații interactive, N=29, %.....	198
Figura 3.109: Durata de așteptare la coadă a informațiilor interactive, N=26, %.....	198
Figura 3.110: Durata de acordare normativă și de-facto a informațiilor interactive oferite de CMF, %	198
Figura 3.111: Bariere în obținerea informațiilor interactive oferite de CMF, N=29, %	200
Figura 3.112: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a informațiilor interactive oferite de CMF, N=5, %	200
Figura 3.113: Oferirea mitei pentru obținerea informațiilor interactive oferite de CMF, N=29, %	200
Figura 3.114: Accesul la informații privind info. interactive despre CMF și oferirea completă a acesteia, N=28, % ...	200
Figura 3.115: Aprecierea calității serviciului de acordare a informațiilor interactive oferite de CMF, N=28, %.....	200
Figura 3.116: Dificultăți întâmpinate la obținerea informațiilor interactive oferite de CMF, N=28, %.....	201
Figura 3.117: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării informațiilor interactive oferite de CMF, N=15, %	201
Figura 3.118: Modalități de contactare a CMF pentru programări, N=220, %.....	202
Figura 3.119: Frecvența de apelare la CMF pentru programări, N=220, %.....	202
Figura 3.120: Durata de așteptare la coadă pentru efectuarea programării la CMF, N=220, %.....	202
Figura 3.121: Durata normativă și de-facto a efectuării programării la CMF, %.....	203
Figura 3.122: Bariere în obținerea efectuarea programării la CMF, N=215, %	203
Figura 3.123: Modalități de rez. a prob. apărute la efectuarea programării la CMF, N=47, %	203
Figura 3.124: Oferirea mitei pentru obținerea programării la CMF, N=219, %.....	204

Figura 3.125: Accesul la informații privind programările la CMF și oferirea completă a acesteia, N=219, %.....	204
Figura 3.126: Aprecierea calității serviciului de programări la CMF, N=219, %	204
Figura 3.127: Dificultăți întâmpinate la obținerea programării la CMF, N=45, %	205
Figura 3.128: Sugestii privind îmbunătățirea calității efectuării programării la CMF, N=53, %	206
Figura 3.129: Modalități de contactare a CMF pentru solicitarea serviciilor medicale, N=875, %	206
Figura 3.130: Frecvența de apelare la CMF pentru solicitarea serviciilor medicale, N=876, %	206
Figura 3.131: Durata de așteptare la coadă pentru solicitarea serviciilor medicale la CMF, N=878, %	207
Figura 3.132: Durata de acordare normativă și de-facto a serviciilor medicale la CMF, %	207
Figura 3.133: Bariere în obținerea serviciilor medicale la CMF, N=875, %	207
Figura 3.134: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serviciilor medicale la CMF, N=159, % ...	209
Figura 3.135: Oferirea mitei pentru obținerea serviciilor medicale la CMF, N=881, %.....	209
Figura 3.136: Accesul la info. privind obținerea serv. med. la CMF și oferirea completă a acesteia, N=880, %	209
Figura 3.137: Aprecierea calității serviciilor medicale oferite de CMF, N=881, %	209
Figura 3.138: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor medicale oferite de CMF, N=831, %	210
Figura 3.139: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite de CMF, N=190, %	210
Figura 3.140: Modalități de contactare a CMF pentru perfectarea certificatelor medicale, N=287, %	211
Figura 3.141: Frecvența de apelare la CMF pentru perfectarea certificatelor medicale, N=286, %	211
Figura 3.142: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor medicale oferite de CMF, N=286, % ..	211
Figura 3.143: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor medicale oferite de CMF, %.....	212
Figura 3.144: Bariere în obținerea certificatelor medicale oferite de CMF, N=281, %	212
Figura 3.145: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor medicale oferite de CMF, N=57, %	212
Figura 3.146: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor medicale oferite de CMF, N=286, %	213
Figura 3.147: Accesul la informații privind certif. med. oferite de CMF și oferirea completă a acesteia, N=286, % ...	213
Figura 3.148: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor medicale oferite de CMF, N=282, %	213
Figura 3.149: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor medicale oferite de CMF, N=272, %	213
Figura 3.150: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării certificatelor medicale oferite de CMF, N=42, %	214
Figura 3.151: Modalități de contactare a CMF pentru obținerea rețetelor, N=207, %.....	214
Figura 3.152: Frecvența de apelare la CMF pentru obținerea rețetelor, N=208, %	215
Figura 3.153: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea rețetelor, N=207, %	215
Figura 3.154: Durata de acordare normativă și de-facto a rețetelor oferite de CMF, %	215
Figura 3.155: Bariere în obținerea rețetelor oferite de CMF, N=202, %	215
Figura 3.156: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a rețetelor oferite de CMF, N=18, %.....	217
Figura 3.157: Oferirea mitei pentru obținerea rețetelor oferite de CMF, N=207, %	217
Figura 3.158: Accesul la informații privind rețetele acordate de CMF și oferirea completă a acesteia, N=207, %	217
Figura 3.159: Aprecierea calității serviciului de acordare a rețetelor oferite de CMF, N=207, %	217
Figura 3.160: Dificultăți întâmpinate la obținerea rețetelor oferite de CMF, N=184, %	218
Figura 3.161: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării rețetelor oferite de CMF, N=33, %	218
Figura 3.162: Modalități de contactare a CMF pentru perfectarea buletinelor, N=64, %	218
Figura 3.163: Frecvența de apelare la CMF pentru perfectarea buletinelor, N=63, %	219
Figura 3.164: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea buletinelor oferite de CMF, N=61, %	219
Figura 3.165: Durata de acordare normativă și de-facto a buletinelor oferite de CMF, %	219
Figura 3.166: Bariere în obținerea buletinelor oferite de CMF, N=60, %	221
Figura 3.167: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a buletinelor oferite de CMF, N=14, %	221
Figura 3.168: Oferirea mitei pentru obținerea buletinelor oferite de CMF, N=63, %	221
Figura 3.169: Accesul la informații privind buletinele acordate de CMF și oferirea completă a acesteia, N=64, %	221
Figura 3.170: Aprecierea calității serviciului de acordare a buletinelor oferite de CMF, N=64, %	222
Figura 3.171: Dificultăți întâmpinate la obținerea buletinelor oferite de CMF, N=60, %	222
Figura 3.172: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării buletinelor oferite de CMF, N=10, %	222
Figura 3.173: Serviciile Spitalelor solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=550, %	223
Figura 3.174: Modalități de contactare a spitalelor pentru informații interactive, N=13, %	223

Figura 3.175: Frecvența de apelare la spitale pentru informații interactive, N=13, %	223
Figura 3.176: Durata de așteptare la coadă a informațiilor interactive oferite de spitale, N=12, %	224
Figura 3.177: Durata de acordare normativă și de-facto a informațiilor interactive oferite de spitale, %	224
Figura 3.178: Bariere în obținerea informațiilor interactive oferite de spitale, N=12, %	224
Figura 3.179: Accesul la informații privind informațiile interactive acordate de spitale și oferirea completă a acesteia, N=12, %	226
Figura 3.180: Aprecierea calității serviciului de acordare a informațiilor interactive oferite de spitale, N=12, %	226
Figura 3.181: Dificultăți întâmpinate la obținerea informațiilor interactive oferite de spitale, N=12, %	226
Figura 3.182: Modalități de contactare a spitalelor pentru programări, N=64, %	227
Figura 3.183: Frecvența de apelare la spitale pentru programări, N=65, %	227
Figura 3.184: Durata de așteptare la coadă pentru efectuarea programării oferite de spitale, N=65, %	227
Figura 3.185: Durata normativă și de-facto a efectuării programării oferite de spitale, %	228
Figura 3.186: Bariere în obținerea efectuarea programării oferite de spitale, N=65, %	228
Figura 3.187: Modalități de rez. a prob. apărute la efectuarea programării oferite de spitale, N=20, %	228
Figura 3.188: Oferirea mitei pentru obținerea programării oferite de spitale, N=65, %	228
Figura 3.189: Accesul la informații privind program. acordate de spitale și oferirea completă a acesteia, N=64, % ..	229
Figura 3.190: Aprecierea calității serviciului de programare oferite de spitale, N=63, %	229
Figura 3.191: Dificultăți întâmpinate la obținerea programării oferite de spitale, N=62, %	229
Figura 3.192: Sugestii privind îmbunătățirea calității efectuării programării oferite de spitale, N=19, %	230
Figura 3.193: Modalități de contactare a spitalelor pentru solicitarea serviciilor medicale, N=413, %	230
Figura 3.194: Frecvența de apelare la spitale pentru solicitarea serviciilor medicale, N=417, %	230
Figura 3.195: Durata de așteptare la coadă pentru solicitarea serviciilor medicale oferite de spitale, N=416, %	231
Figura 3.196: Durata de acordare normativă și de-facto a serviciilor medicale oferite de spitale, %	231
Figura 3.197: Bariere în obținerea serviciilor medicale oferite de spitale, N=409, %	231
Figura 3.198: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serviciilor medicale oferite de spitale, N=75, %	232
Figura 3.199: Oferirea mitei pentru solicitarea serviciilor medicale oferite de spitale, N=416, %	232
Figura 3.200: Accesul la informații privind solicitarea serviciilor medicale acordate de spitale și oferirea completă a acesteia, N=415, %	232
Figura 3.201: Aprecierea calității serviciilor medicale oferite de spitale, N=412, %	232
Figura 3.202: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor medicale oferite de spitale, N=397, %	233
Figura 3.203: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite de spitale, N=93, %	233
Figura 3.204: Modalități de contactare a spitalelor pentru perfectarea certificatelor medicale, N=72, %	234
Figura 3.205: Frecvența de apelare la spitale pentru perfectarea certificatelor medicale, N=74, %	234
Figura 3.206: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor med. oferite de spitale, N=73, %	234
Figura 3.207: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor medicale oferite de spitale, %	235
Figura 3.208: Bariere în obținerea certificatelor medicale oferite de spitale, N=74, %	235
Figura 3.209: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor medicale oferite de spitale, N=25, %	235
Figura 3.210: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor medicale oferite de spitale, N=74, %	235
Figura 3.211: Accesul la informații privind certificatele medicale acordate de spitale și oferirea completă a acesteia, N=74, %	236
Figura 3.212: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor medicale oferite de spitale, N=73, %	236
Figura 3.213: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor medicale oferite de spitale, N=71, %	236
Figura 3.214: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării certificatelor medicale oferite de spitale, N=22, % ..	238
Figura 3.215: Modalități de contactare a spitalelor pentru obținerea rețetelor, N=73, %	238
Figura 3.216: Frecvența de apelare la spitale pentru obținerea rețetelor, N=74, %	238
Figura 3.217: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea rețetelor oferite de spitale, N=70, %	239
Figura 3.218: Durata de acordare normativă și de-facto a rețetelor oferite de spitale, %	239
Figura 3.219: Bariere în obținerea rețetelor oferite de spitale, N=74, %	239
Figura 3.220: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a rețetelor oferite de spitale, N=12, %	241

Figura 3.221: Oferirea mitei pentru obținerea rețetelor oferite de spitale, N=74, %	241
Figura 3.222: Accesul la informații privind rețetele acordate de spitale și oferirea completă a acesteia, N=74, %	241
Figura 3.223: Aprecierea calității serviciului de acordare a rețetelor oferite de spitale, N=73, %.....	241
Figura 3.224: Dificultăți întâmpinate la obținerea rețetelor oferite de spitale, N=72, %	242
Figura 3.225: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării rețetelor oferite de spitale, N=14, %.....	242
Figura 3.226: Modalități de contactare a spitalelor pentru perfectarea buletinelor, N=23, %.....	242
Figura 3.227: Frecvența de apelare la spitale pentru perfectarea buletinelor, N=23, %	243
Figura 3.228: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea buletinelor oferite de spitale, N=23, %	243
Figura 3.229: Durata de acordare normativă și de-facto a buletinelor oferite de spitale, %.....	244
Figura 3.230: Bariere în obținerea buletinelor oferite de spitale, N=23, %	244
Figura 3.231: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a buletinelor oferite de spitale, N=7, %	244
Figura 3.232: Oferirea mitei pentru obținerea buletinelor oferite de spitale, N=23, %	244
Figura 3.233: Accesul la info. privind buletinele acordate de spitale și oferirea completă a acesteia, N=23, %	244
Figura 3.234: Aprecierea calității serviciului de acordare a buletinelor oferite de spitale, N=23, %	245
Figura 3.235: Dificultăți întâmpinate la obținerea buletinelor oferite de spitale, N=21, %	245
Figura 3.236: Modalități de contactare a spitalelor pentru perfectarea programărilor pentru internare, N=62, % ...	245
Figura 3.237: Frecvența de apelare la spitale pentru programărilor pentru internare, N=62, %	247
Figura 3.238: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea program. pentru internare în spitale, N=63, %	247
Figura 3.239: Durata de acordare normativă și de-facto a programărilor pentru internare în spitale, %	247
Figura 3.240: Bariere în obținerea programărilor pentru internare în spitale, N=61, %.....	248
Figura 3.241: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a program. pentru internare în spitale, N=17, %.....	248
Figura 3.242: Oferirea mitei pentru obținerea programărilor pentru internare în spitale, N=63, %.....	248
Figura 3.243: Accesul la informații privind progr. pentru internare în spitale și oferirea completă a acesteia, N=63, %	248
Figura 3.244: Aprecierea calității serviciului de programare pentru internare în spitale, N=63, %	249
Figura 3.245: Dificultăți întâmpinate la programări pentru internare în spitale, N=60, %	249
Figura 3.246: Sugestii privind îmbunătățirea calității programărilor pentru internare în spitale, N=14, %.....	249
Figura 3.247: Serviciile Direcției Înregistrare a Transportului solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=182, %	250
Figura 3.248: Modalități de contactare a DIT pentru înmatricularea mijl. de transport auto și moto, N=71, %	250
Figura 3.249: Frecvența de apelare la DIT pentru înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto, N=71, % ...	250
Figura 3.250: Durata de așteptare la coadă pentru înmatricularea mijl. de transport auto și moto, N=69, %.....	251
Figura 3.251: Durata de normativă și de-facto de înmatriculare a mijloacelor de transport auto și moto, %	251
Figura 3.252: Bariere la înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto, N=70, %.....	251
Figura 3.253: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de înmatriculare a mijl. de transport auto, N=18, %	253
Figura 3.254: Oferirea mitei înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto, N=71, %	253
Figura 3.255: Accesul la informații privind înmatricularea mijl. de transport auto și moto și oferirea completă a acesteia, N=71, %	253
Figura 3.256: Aprecierea calității serviciului de înmatriculare a mijloacelor de transport auto și moto, N=71, %.....	253
Figura 3.257: Dificultăți întâmpinate la înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto, N=67, %	254
Figura 3.258: Sugestii privind îmbunătățirea calității înmatriculării mijl. de transport auto și moto, N=12, %	254
Figura 3.259: Modalități de contactare a DIT pentru perfectarea certif. privind mijlocul de transport, N=24, %.....	254
Figura 3.260: Frecvența de apelare la DIT pentru perfectarea certificatelor privind mijl. de transport, N=24, %	255
Figura 3.261: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor privind mijl. de transport, N=24, %....	255
Figura 3.262: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor privind mijlocul de transport, %	255
Figura 3.263: Bariere în obținerea certificatelor privind mijlocul de transport, N=24, %	257
Figura 3.264: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor privind mijlocul de transport, N=23, %	257
Figura 3.265: Accesul la informații privind certificatele privind mijl. de transport și oferirea completă a acesteia, N=24, %	257
Figura 3.266: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor privind mijlocul de transport, N=24, %.....	257
Figura 3.267: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor privind mijlocul de transport, N=23, %.....	258

Figura 3.268: Modalități de contactare a DIT pentru perfectarea permisului de conducere, N=78, %	258
Figura 3.269: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea permisului de conducere, N=77, %	259
Figura 3.270: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea permisului de conducere, N=78, %	259
Figura 3.271: Durata de acordare normativă și de-facto a permisului de conducere, %.....	259
Figura 3.272: Bariere în obținerea permisului de conducere, N=74, %	260
Figura 3.273: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a permisului de conducere, N=15, %	260
Figura 3.274: Oferirea mitei pentru obținerea permisului de conducere, N=78, %.....	260
Figura 3.275: Accesul la informații privind permisul de conducere și oferirea completă a acesteia, N=78, %.....	260
Figura 3.276: Aprecierea calității serviciului de acordare a permisului de conducere, N=77, %	260
Figura 3.277: Dificultăți întâmpinate la obținerea permisului de conducere, N=77, %	261
Figura 3.278: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării permisului de conducere, N=11, %	261
Figura 3.279: Modalități de contactare a DÎTCC pentru perfectarea certif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=38, %.....	261
Figura 3.280: Frecvența de apelare la DÎTCC pentru perfectarea certif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=38, %	262
Figura 3.281: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certif. etc. privind transportul/ permisul de conducere, N=38, %	262
Figura 3.282: Durata de acordare normativă și de-facto a certif., dulicatelor, fișelor privind transportul/ permisul de conducere, %.....	262
Figura 3.283: Bariere în obținerea certif. etc. privind transportul/ permisul de conducere, N=36, %	263
Figura 3.284: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=11, %.....	263
Figura 3.285: Oferirea mitei pentru obținerea certif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=38, %	263
Figura 3.286: Accesul la informații privind certif. etc. privind transportul/ permisul de conducere și oferirea completă a acesteia, N=38, %	264
Figura 3.287: Aprecierea calității serviciului de acordare a certif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=38, %	264
Figura 3.288: Dificultăți întâmpinate la obținerea certif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=38, %	264
Figura 3.289: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării certif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=12, %	265
Figura 3.290: Serviciile Direcției pentru agricultură solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=38, %.....	265
Figura 3.291: Modalități de contactare a Direcției agricultură pentru perfectarea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %.....	266
Figura 3.292: Frecvența de apelare la Direcția agricultură pentru perfectarea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %	267
Figura 3.293: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certif. de conformitate a mărfurilor, N=9, %.....	267
Figura 3.294: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de conformitate a mărfurilor, %	267
Figura 3.295: Bariere în obținerea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %.....	268
Figura 3.296: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=5, %	268
Figura 3.297: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %.....	268
Figura 3.298: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %	269
Figura 3.299: Modalități de contactare a Direcției agricultură pentru obținerea subvențiilor, N=20, %	269
Figura 3.300: Frecvența de apelare la Direcția agricultură pentru obținerea subvențiilor, N=21, %.....	269
Figura 3.301: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea subvențiilor, N=21, %	270
Figura 3.302: Durata de acordare normativă și de-facto a subvențiilor, %.....	270
Figura 3.303: Accesul la informații privind subvențiile și oferirea completă a acesteia, N=20, %	270
Figura 3.304: Aprecierea calității serviciului de acordare a subvențiilor, N=21, %	271
Figura 3.105: Dificultăți întâmpinate la obținerea subvențiilor, N=19, %.....	271

Figura 4.1: Nivelul de accesare a site-urilor publice, N=3000, %	272
Figura 4.2: Site-urilor publice accesate, N=266, %	272
Figura 4.3: Disponibilitatea informației despre instituțiile publice pe internet, N=2793, %	273
Figura 4.4: Serviciile autorităților publice utilizate on-line, N=1086, %	273
Figura 4.5: Frecvența de utilizare a serviciilor autorităților publice disponibile on-line, %	274
Figura 4.6: Dorința de a utiliza serviciile autorităților publice, N=3000, %	274
Figura 4.7: Serviciile autorităților publice dorite on-line, N=1702, %	275

Tabele:

Tabel 2.1: Topul instituțiilor conform aprecierilor participanților la studiu.....	36
Tabel 2.2: Distanța până la punctul medical, m	39
Tabel 2.3: Distanța până la instituția care eliberează acte, m	40
Tabel 2.4: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Inspectoratului Fiscal, puncte	44
Tabel 2.5: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, puncte	49
Tabel 2.6: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, puncte.....	53
Tabel 2.7: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, puncte	58
Tabel 2.8: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, puncte.....	62
Tabel 2.9: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Consiliilor Raionale, puncte.....	65
Tabel 2.10: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Primăriilor, puncte	69
Tabel 2.11: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Preturilor, puncte.....	73
Tabel 2.12: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor stării civile, puncte.....	77
Tabel 2.13: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Poliției, puncte	80
Tabel 2.14: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Bir. de stat de ang. a forței de muncă, puncte.....	84
Tabel 2.15: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Policlinicilor, puncte	87
Tabel 2.16: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Spitalelor Publice, puncte	90
Tabel 2.17: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, puncte.....	94
Tabel 2.18: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Bibliotecilor Publice, puncte	99
Tabel 2.19: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Biroului Național de Statistică, puncte.....	102
Tabel 2.20: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, puncte	106
Tabel 2.21: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Camerei de Licențiere, puncte	109
Tabel 2.22: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, puncte	112
Tabel 2.23: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Serviciului Vamal, puncte	117
Tabel 2.24: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor Cadastrale, puncte.....	120
Tabel 2.25: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Agenției Naț. pentru Reglementări în Energ., puncte..	125
Tabel 2.26: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor ANRTI, puncte	128
Tabel 2.27: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Serviciului Pompieri, puncte	131
Tabel 2.28: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, puncte.....	136
Tabel 2.29: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, puncte.....	139
Tabel 2.30: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Serviciului Veterinar Public, puncte	143
Tabel 2.31: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Arhivei de Stat, puncte.....	147
Tabel 2.32: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Direcției Înreg. a Transp. și Calif. Cond. Auto, puncte..	152
Tabel 2.33: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Direcției pentru agricultură, puncte.....	156
Tabel 3.1: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a pașaportului cetăț. R. Moldova, puncte	160
Tabel 3.2: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a buletinului de identitate, puncte	164
Tabel 3.3: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a cetățeniei, puncte	168
Tabel 3.4: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a înregistrării la domiciliu, puncte.....	172
Tabel 3.5: Nivelul de satisf. privind calitatea serv. de modificare datelor care nu implică schimb. actelor, puncte ...	175
Tabel 3.6: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor de naștere, puncte	180
Tabel 3.7: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor de căsătorie, puncte	183
Tabel 3.8: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor de divorț, puncte	188
Tabel 3.9: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a adev. de schimb. a numelui/pren., puncte	192
Tabel 3.10: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor de deces, puncte.....	195

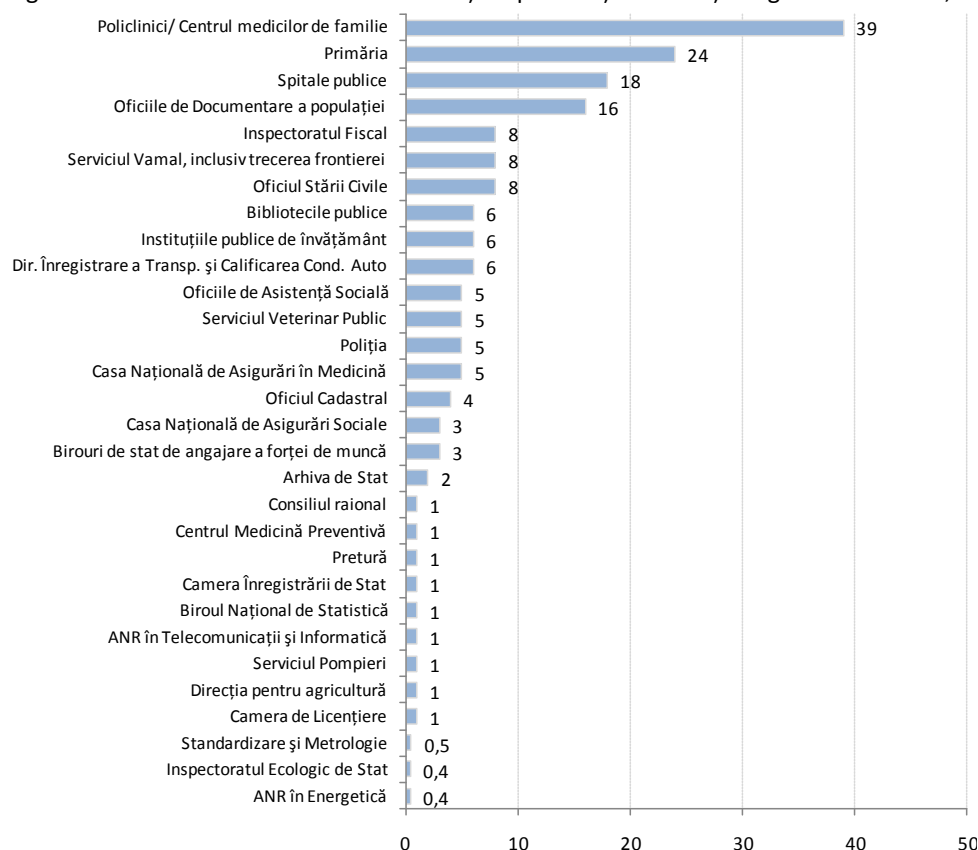
Tabel 3.11: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a informațiilor interactive oferite de CMF, puncte	201
Tabel 3.12: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de programări la CMF, puncte.....	204
Tabel 3.13: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor medicale oferite de CMF, puncte.....	209
Tabel 3.14: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor medicale oferite de CMF, puncte	213
Tabel 3.15: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a rețetelor oferite de CMF, puncte	217
Tabel 3.16: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a buletinelor oferite de CMF, puncte	222
Tabel 3.17: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a informațiilor interactive oferite de spitale, puncte	226
Tabel 3.18: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de programări, puncte.....	229
Tabel 3.19: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor medicale oferite de spitale, puncte	233
Tabel 3.20: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor medicale oferite de spitale, puncte	236
Tabel 3.21: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a rețetelor oferite de spitale, puncte	241
Tabel 3.22: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a buletinelor oferite de spitale, puncte...	245
Tabel 3.23: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de programare pentru internare în spitale, puncte	249
Tabel 3.24: Nivelul de satisf. privind calitatea serviciului de înmatric. a mijl. de transport auto și moto, puncte	254
Tabel 3.25: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a certif. privind mij. de transport, puncte	257
Tabel 3.26: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a permisului de conducere, puncte.....	261
Tabel 3.27: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a certif., etc. privind transp./permisul de conducere, puncte	264
Tabel 3.28: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a certif. de confor. a mărfurilor, puncte	268
Tabel 3.29: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a subvențiilor, puncte	271
Anexe:	
Anexa 1: Nivelul de utilizare a calculatorului, analiză multicriterială. %.....	278
Anexa 2: Accesul la internet, analiză multicriterială, %	279
Anexa 3: Nivelul de posesie a calculatorului, analiză multicriterială, %.....	280
Anexa 4: Conectarea la internet, analiză multicriterială, %	281
Anexa 5: Tipul conexiunii la internet, analiză multicriterială, %	282
Anexa 6: Locul utilizării Internetului, analiză multicriterială, %	284
Anexa 7: Scopul utilizării Internetului, analiză multicriterială, %.....	285
Anexa 8: Frecvența utilizării Internetului, analiză multicriterială, %.....	286
Anexa 9: Nivelul de contactare a instituțiilor publice și organelor guvernamentale, analiză multicriterială, %.....	287
Anexa 10: Accesibilitatea informațiilor cu referire la serviciile publice, analiză multicriterială, %.....	288
Anexa 11: Receptivitatea autorităților publice, analiză multicriterială, %	289
Anexa 12: Modalități preferate de interacționare cu instituțiile publice, analiză multicriterială, %	290
Anexa 13: Distanța până la punctul medical, analiză multicriterială, %.....	291
Anexa 14: Modalități de deplasare la punctele medicale, analiză multicriterială, %.....	292
Anexa 15: Distanța până la instituția care eliberează acte, analiză multicriterială, %	293
Anexa 16: Modalități de deplasare la instituția care eliberează acte, analiză multicriterială, %.....	294
Anexa 17: Nivelul de accesare a site-urilor publice, analiză multicriterială, %	295
Anexa 18: Disponibilitatea informației despre instituțiile publice pe internet, analiză multicriterială, %.....	296
Anexa 19: Serviciile autorităților publice utilizate on-line, analiză multicriterială, %.....	297
Anexa 20: Dorința de a utiliza serviciile autorităților publice, analiză multicriterială, %.....	298
Anexa 21: Serviciile autorităților publice dorite on-line, analiză multicriterială, %	299

REZUMAT

Studiul de față a fost efectuat cu scopul de a evalua nivelul de contactare a instituțiilor publice, satisfacția populației față de serviciile solicitate, frecvența de acordare a mitei și accesibilitatea informațiilor cu referire la acestea. Este important de menționat faptul că cercetarea a fost efectuată prin prisma accesului prin intermediul resurselor electornice a serviciilor publice, nivelului de utilizare a resurselor internet în acest scop și a aprecierii necesității serviciilor publice on-line. Metodologia aplicată – Citizen Report Card este un instrument eficient de obținere sistematică a unui feedback din partea utilizatorilor de servicii publice. În acest scop a fost efectuat un sondaj pe un eșantion de 3000 de respondenți. Datele au fost colectate prin intermediul interviurilor față în față, în baza unui chestionar structurat care conține atât întrebări închise cât și deschise [Anexa 23.]

Disponibilitatea, accesul și utilizarea serviciilor publice. Pe parcursul ultimului an au contactat instituțiile publice 73% dintre locuitorii republicii. Cele mai apelate instituții sunt *Centrele Medicilor de Familie* (39%), *Primăriile* (24%), *Spitale Publice* (18%) și *Oficiile de Documentare a Populației* (16%), cel mai rar apelate instituții fiind *Inspectoratul Ecologic de Stat*, *Agenția Națională de Reglementare în Energetică* și *Serviciul de Standardizare și Metrologie*.

Figura r.1: Nivelul de contactare a autorităților publice și a instituțiilor guvernamentale, N=3000, %

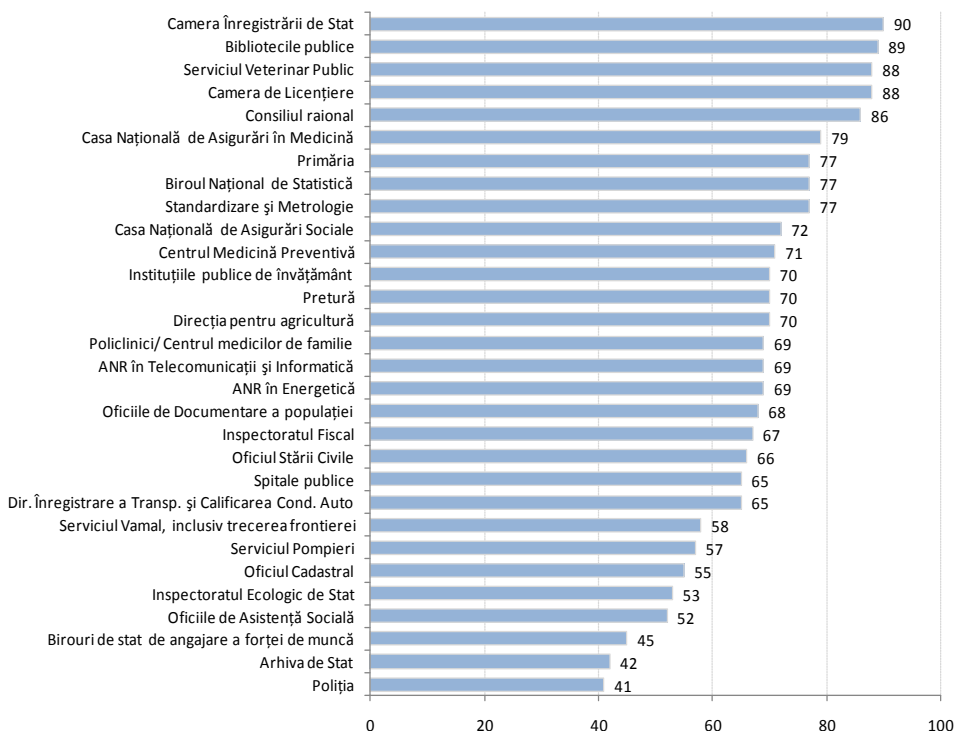


În 73% dintre cazuri, persoanele care au contactat cu instituțiile publice pe parcursul ultimului an, au mers la sediile acestora, iar 53% au contactat aceste instituții prin telefon. Posibilitatea de a contacta instituțiile publice prin intermediul e-mail-ului a fost utilizată de către 12% dintre acei intervievați, iar plasarea mesajelor pe paginile web a oficialităților au fost utilizată de fiecare al zecelea participant la studiu.

Pentru a ajunge la punctele medicale sau a se deplasa la o instituție publică care eliberează acte, respondenții au de parcurs în mediu 1.4 km și respectiv 1.9 km. În marea lor parte, respondenții merg la instituțiile publice sau punctele medicale pe jos (62% și 72% respectiv) sau iau transportul public (21% și 14% respectiv). Se menționează că distanțele pe care le au de parcurs respondenții din mediul rural până la cel mai apropiat punct medical sau autoritate publică este mai mică, decât în mediul urban.

Calitatea și satisfacția față de calitatea serviciilor publice. Dintre utilizatorii serviciilor publice cei mai mulți au apreciat drept calitative serviciile *Camerei Înregistrării de Stat* (90%), *Bibliotecilor publice* (89%), *Serviciului Veterinar de Stat* și a *Camerei de Licențiere* (câte 88%). În coada clasamentului aprecierii calității serviciilor se situează *Biroul de Stat de Angajare a forței de muncă* (42%), *Arhiva de stat* (41%) și *Poliția* (41%).

Figura r.2: Aprecierea calității serviciilor publice, %



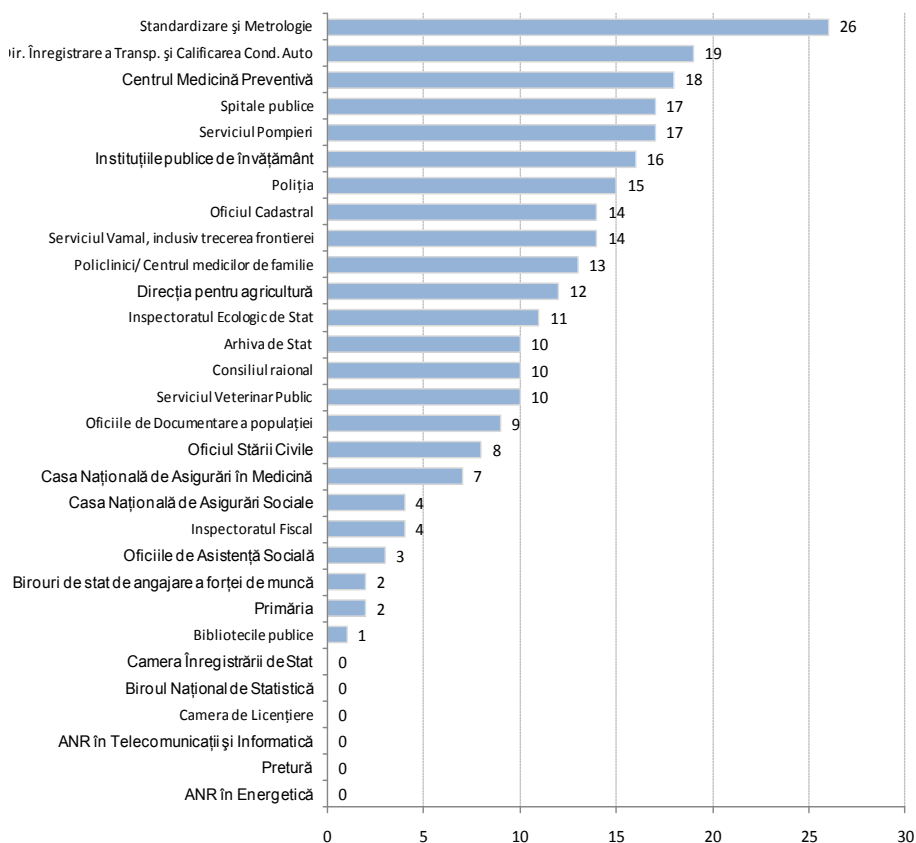
Aprecierea satisfacției față de calitatea serviciilor publice. Cât privește aprecierea satisfacției față de calitatea serviciilor instituțiilor publice, cei mai satisfăcuți s-au dovedit a fi utilizatorii serviciilor *Inspectoratului Fiscal* (6.91), *Bibliotecilor Publice* (6.36) și a *Camerei Înregistrărilor de Stat* (6.00), iar cel mai scăzut nivel de satisfacție s-a înregistrat în cazul *Arhivei de Stat* (3.99), a *Poliției* (3.84) și a *Preturilor* (3.59).

Principalele motive de insatisfacție față de serviciile autorităților publice nominalizate de către solicitanții acestora au fost numite: timpul îndelungat de așteptare la coadă, indiferența personalului și dezorganizarea instituțiilor. De asemenea, în cazul unor instituții (exemplu: DÎTCCA), principalii factori de insatisfacție au fost numite și sistemul corupt.

Incidente, probleme și modalitățile de rezolvare a acestora. În majoritatea cazurilor instituțiilor publice, solicitanții de servicii au întâmpinat bariere/dificultăți în obținerea serviciilor. Principalele modalități de rezolvare a problemelor apărute în procesul de obținere a serviciilor instituțiilor respective s-au dovedit a fi insistența solicitanților, implicarea cunoscuților în soluționarea problemei și acordarea de mită.

Efectuarea plăților neoficiale. Pentru obținerea serviciilor instituțiilor publice în majoritatea acestora respondenții au fost nevoiți să acorde mită. În topul instituțiilor la care cu o frecvență mai ridicată solicitanții au acordat mită sunt *Serviciul Standardizare și Metrologie* (26%), *Direcția Înregistrare a Transportului și Calificare a Conducătorilor Auto* (19%) și *Centrul de Medicină Preventivă* (18%). Totodată, în cazul *Camerei de Licențiere*, *Camerei Înregistrării de Stat*, *Biroului Național de Statistică*, *Preturilor*, *ANRE* și *ANRTI* nimeni dintre participanții la studiu nu a acordat mită.

Figura r.3: Nivelul de acordare a mitei, %

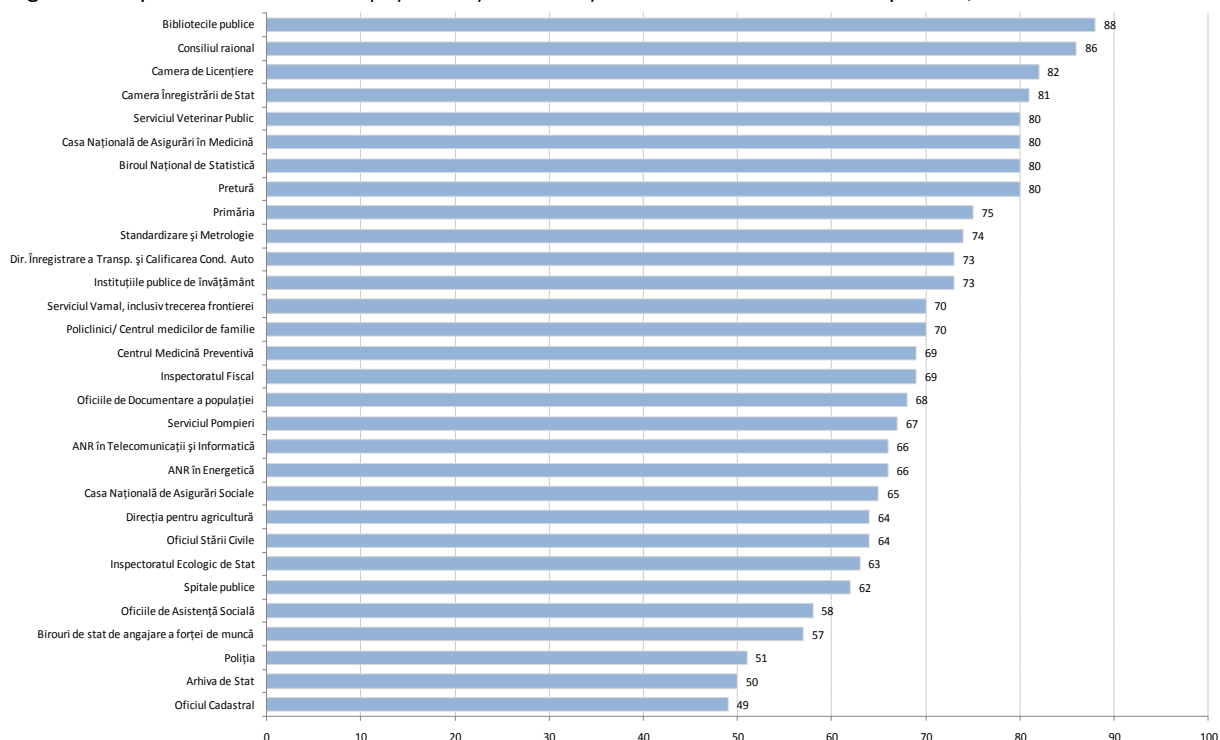


Sugestii de îmbunătățire a calității serviciilor publice. Majoritatea sugestiilor de îmbunătățire a calității serviciilor publice se referă la organizarea eficientă a prestării acestora, în special eliminarea cozilor în reprezentanțele instituțiilor publice. De asemenea, un aspect important este legat de lucrul angajaților instituțiilor publice, și anume amabilitatea și competența acestora. În unele cazuri, drept factori de sporire a calității serviciilor prestate, au fost numite diminuarea taxelor percepute pentru prestarea acestora, deschiderea cât mai multor reprezentanțe teritoriale a instituțiilor publice și mărirea numărului angajaților. În cazul instituțiilor medicale, de învățământ și bibliotecilor publice drept sugestii au fost numite și măririle salariale pentru angajați.

Disponibilitatea și calitatea informației despre serviciile publice. Per ansamblu, accesul la informațiile cu referire la serviciile publice a fost apreciat pozitiv de către 45% dintre persoanele intervievate. Când privește receptivitatea acestor instituții, participanții la studiu mai des le-au caracterizat ca fiind deficitare la acest capitol (53%), iar 14% nu au putut să-și expună punctul de vedere. Drept receptive, autoritățile publice au fost caracterizate într-o pondere mai ridicată de către locuitorii mediului rural (37%).

Accesibilitatea informațiilor cu referire la instituțiile publice. De asemenea, instituțiile cu cel mai ridicat nivel de acces la informații s-au dovedit a fi *Bibliotecile publice* (88%), *Consiliile Raionale* (86%) și *Camera de Licențiere* (82%), iar prin cel mai scăzut nivel caracterizându-se *Poliția* (51%), *Arhiva de Stat* (50%) și *Oficiile Cadastrale* (49%).

Figura r.4: Aprecierea accesibilității și calității informațiilor cu referire la serviciile publice, %



Accesarea resurselor informaționale a autorităților publice prin intermediul internetului. Dintre participanții la studiu 7% au accesat site-urile autorităților publice. Într-o pondere mai ridicată le-au accesat locuitorii mediului urban (14%). De asemenea, odată cu înaintarea în vârstă accesarea acestor resurse informaționale scade, însă crește odată cu creșterea veniturilor. Cele mai accesate pagini web a autorităților publice s-au dovedit a fi *gov.md* (28%), *edu.md* (16%) și *fisc.md* (15%). De asemenea, câte 8% dintre participanții la studiu au accesat site-ul *chisinau.md* și *mai.md*. Totodată, 39% dintre persoanele intervievate au declarat că cunosc despre posibilitatea accesării informațiilor despre instituțiile publice pe internet. Informații despre această posibilitate într-o pondere mai ridicată sunt persoanele cu vârsta între 16-35 ani și odată cu sporirea veniturilor crește și informarea populației.

Cu toate acestea, dintre persoanele cunoscătoare despre posibilitatea accesării informațiilor despre instituțiile publice, doar 16% au utilizat serviciile on-line. Ca și în cazul informării tinerii au utilizat într-o pondere mai ridicată serviciile on-line (23%) și persoanele cu venituri între 4001-5000 MDL (24%). Totodată, se remarcă că dintre utilizatorii serviciilor on-line a autorităților publice, marea majoritate utilizează acestea ocazional sau după necesitate. Doar în cazul achitării taxelor pe venit ponderea persoanelor, care utilizează acest serviciu anual (54%) o depășește pe cea a utilizatorilor ocazionali.

Totodată, dintre participanții la studiu 53% au declarat că este necesară informatizarea sistemului de servicii publice. Într-o pondere mai ridicată ar dori ca serviciile publice să fie informatizate locuitorii mediului urban, iar odată cu înaintarea în vârstă dorința de informatizare a serviciilor publice se diminuează. De asemenea, odată cu creșterea veniturilor ponderea persoanelor care ar dori să acceseze prin internet sau de la telefonul mobil serviciile instituțiilor publice crește.

Serviciile cu cea mai ridicată solicitare de informatizare s-au dovedit a fi cele de sănătate și de căutare a locurilor de muncă (câte 60%). De asemenea, 49% au susținut că este necesar de informatizat și serviciul de documentare a populației, iar 40% - cele a instituțiilor de învățământ.

Caracteristica utilizării computerului și a resurselor internet. Pe parcursul ultimelor 12 luni acces la computer au avut 41% dintre locuitorii republicii. Totodată, resursele internet, în aceeași perioadă, au fost utilizate de către 38% dintre respondenți. Printr-o utilizare mai ridicată a computerului și resurselor internet se caracterizează locuitorii mediului urban. De asemenea, odată cu înaintarea în vârstă scade ponderea utilizatorilor atât de computer, cât și de internet.

Dintre gospodăriile participante la studiu 37% sunt dotate cu un computer, iar dintre acestea 83% sunt conectate la internet. Când privește conectarea la rețeaua web se menționează faptul că într-o pondere mai ridicată au acces la internet la domiciliu locuitorii regiunii Centru (86%), locuitorii mediului urban (87%) și persoanele cu venituri familiare de peste 4000 MDL (91%).

Cel mai răspândit tip de conexiune la internet este prin modem ADSL, utilizată de către 60% dintre participanții la studiu. De asemenea, fiecare al patrulea respondent are acces la internet prin intermediul fibrei optice, iar 9% utilizează tehnologia 3G.

Dintre persoanele cu acces la internet 66% accesează resursele internet la domiciliu, iar 40% accesează resursele web de la computerul prietenilor/cunoscuților. Totodată, 19% dintre acei intervievați au acces la internet la locul de muncă, iar 16% merg la un internet cafe pentru a naviga pe internet.

Majoritatea (73%) utilizează internetul pentru a comunica prin intermediul programelor specializate (de tip chat). În același timp, 49% prin intermediul resurselor internet vizionează TV-ul, înregistrări video și audio, iar câte 44% utilizează poșta electronică și download-ează diferite fișiere accesibile pe internet.

Mai mult de jumătate dintre participanții la studiu (55%) utilizează resursele internet cel puțin o dată pe zi, iar 29% cel puțin o dată pe săptămână.

INTRODUCERE

Această cercetare este o parte componentă a strategiei naționale e-Guvernare și are drept scop evaluarea accesului la serviciile publice și calitatea acestora. Proiectul va susține Guvernul în oferirea unui grad sporit de accesibilitate și calitate a serviciilor publice către cetățeni și persoane juridice, prin implementarea tehnologiilor informaționale în acest sector. Metodologia aplicată – Citizen Report Card este un instrument eficient de obținere sistematică a unui feedback din partea utilizatorilor de servicii publice.

Prezentul raport se bazează pe cercetarea efectuată de compania *Magenta Consulting* pentru *Institutul de Politici Publice (IPP)*, conform contractul nr. P/111 din 21 iunie 2010. Această cercetare este o parte componentă a strategiei naționale e-Guvernare și are drept scop evaluarea accesului la serviciile publice și calitatea acestora. Proiectul va susține Guvernul în oferirea unui grad sporit de accesibilitate și calitate a serviciilor publice către cetățeni și persoane juridice, prin implementarea tehnologiilor informaționale în acest sector. Totodată, acest raport va servi drept suport în schițarea unui nou proiect al e-Guvernării.

i.1 Scopul și obiectivele studiului

Principalul **scop** al acestui proiect este de a evalua satisfacția cetățenilor privind calitatea serviciilor publice, modalitățile de contactare a acestora și existența plăților neoficiale. Adițional, proiectul urmărește:

1. Sporirea transparenței și responsabilității sectorului public prin furnizarea unui feedback din partea utilizatorilor de servicii publice;
2. Amplificarea capacității societății civile în monitorizarea performanțelor;
3. Crearea reperelor pentru un nou proiect e-guvernare al Băncii Mondiale.

Obiectivele studiului sunt următoarele:

- Determinarea disponibilității, accesului și utilizării serviciilor publice;
- Determinarea calității serviciilor publice;
- Identificarea incidentelor, problemelor și reacției de răspuns la acestea din partea furnizorilor de servicii publice;
- Determinarea existenței plăților neformale și a corupției;
- Determinarea nivelului de satisfacție privind calitatea prestării serviciilor publice;
- Identificarea motivelor de insatisfacție;
- Determinarea sugestiilor de îmbunătățire a prestării serviciilor;
- Determinarea disponibilității și calității informației despre serviciile publice;
- Identificarea modalităților de contactare a autorităților publice;
- Identificarea serviciilor dorite a fi accesate prin intermediul internetului sau telefonului mobil.

Autoritățile publice evaluate:

1. Policlinici/spitale publice;
2. Primăria/consiliul raional;
3. Inspectoratul Fiscal de Stat;
4. Oficii de documentare a populației (secții de pașapoarte, buletine);
5. Casa Națională de Asigurări Sociale/ Oficiile teritoriale;
6. Instituțiile publice de învățământ;
7. Casa Națională de Asigurări în Medicină;
8. Oficiul Cadastral;
9. Poliția;
10. Oficii de Asistență Socială;
11. Bibliotecile Publice;
12. Oficiile Stării Civile;
13. Birouri de angajare a forței de muncă;
14. Arhiva de Stat;
15. Serviciul Vamal;

16. Biroul Național de Statistică;
17. Pretura;
18. Centrul de Medicină Preventivă;
19. Camera Înregistrării de Stat;
20. Serviciul Veterinar;
21. Camera de Licențiere;
22. Alte autorități;
23. Serviciul Standardizare și Metrologie;
24. Agenția Națională pentru Reglementări în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;
25. Serviciul Pompieri;
26. Inspectoratul Ecologic de Stat;
27. Agenția Națională pentru Reglementări în Energetică;

i.2 Metodologia aplicată

Considerând scopul și obiectivele acestei cercetări, metodologia aplicată în acest proiect corespunde metodelor și tehnicilor utilizate în lumea științifică și serviciile de consultanță, adaptate la specificul pieții locale. Cercetarea este bazată pe date primare. Eșantionarea aplicată a fost stratificată, ponderată, aleatorie.

i.2.1 Colectarea datelor

Pentru colectarea datelor a fost utilizată metoda cantitativă. În acest scop, au fost efectuate interviuri față în față, bazate pe un chestionar cu întrebări combinate: atât închise, cât și deschise. Datele au fost colectate din gospodăriile de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, exclusiv Transnistria.

Totodată, pentru a evalua calitatea serviciilor prestate pentru persoanele juridice, au fost efectuate interviuri și cu reprezentanții acestui segment. Discuțiile s-au petrecut în limba dorită de respondent, în baza chestionarului.

În proiect au fost antrenate 55 echipe de operatori de interviuri, care au participat în cercetări similare. În faza inițială a cercetării, toți operatorii au fost instruiți și li s-a explicat scopul cercetării și toate întrebările din chestionar.

Totodată, în scopul asigurării calității datelor au fost contactați telefonic 450 respondenți și 150 persoane au fost vizitate la domiciliu, pentru a verifica corectitudinea întocmirii chestionarelor. Pentru persoanele contactate repet, în scopul verificării calității datelor a fost utilizat un chestionar – test (de dimensiuni mai mici).

i.2.2 Eșantionare

Studiul a fost efectuat pe un eșantion de 3000 de persoane alese proporțional din cele 3 zone ale republicii: Nord (29%), Centru (50%) și Sud (21%). Acest eșantion a asigurat o marjă de eroare de $\pm 1.7\%$, la nivelul de încredere de 95%.

În cadrul studiului dat au participat cetățenii Republicii Moldova cu vârsta de peste 16 ani, atât din localitățile rurale, cât și urbane. Eșantionul utilizat a fost unul stratificat, ponderat, aleatoriu cu utilizarea metodei pasului.

Stratificarea a fost efectuată multistadial:

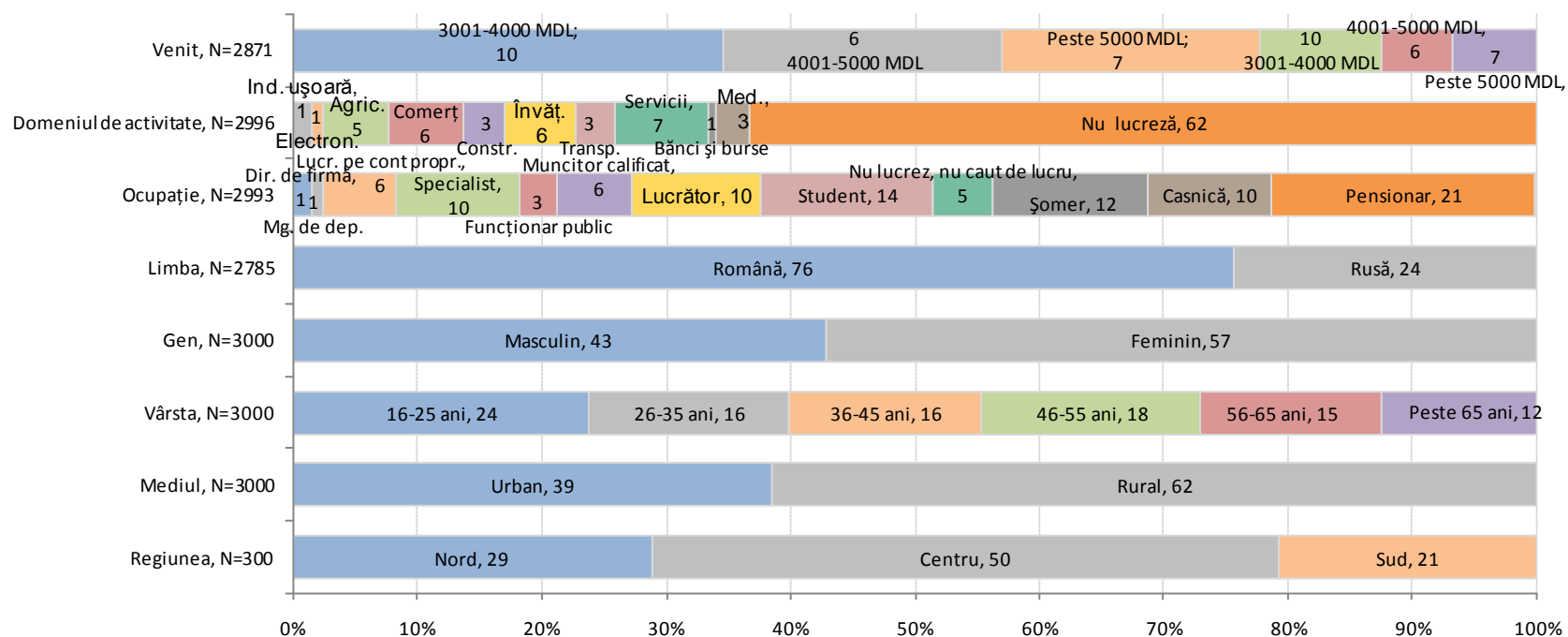
- La primul nivel a fost considerată localitatea. Aceasta a fost selectată aleatoriu, din liste, utilizând funcția aleatorie a șirului de numere;
- La nivelul secund, a fost aleasă gospodăria. În fiecare localitate, utilizând fișele de traseu realizate în funcție de numărul necesar de interviuri per localitate, a fost aplicată metoda pasului statistic;
- În cele din urmă a fost selectată persoana. La această etapă a fost aplicată metoda celei mai apropiate zile de naștere, considerând vârsta respondenților de 16+ ani.

Numărul de interviuri în punctele de interviu a fost corelat atât cu dimensiunea localității, cât și cu ponderea populației din aceasta. În total în studiu au fost incluse 142 de puncte de eșantionare. De remarcat este faptul că, printre acestea sunt toate raioanele republicii.

Un alt aspect important de remarcat este realizarea interviurilor suplimentare în cazul serviciilor mai puțin solicitate în rândul populației. Aceste interviuri au permis prezentarea situației din sectoarele date. Metoda aplicată la realizarea acestor interviuri este *booster survey* sau interviuri la locul solicitării serviciilor.

Persoanele intervievate reprezintă atât mediul urban (39%), cât și mediul rural (62%). Din numărul de respondenți 57% sunt femei. După categoria de vârstă, respondenții sunt caracterizați de următoarea structură: 24% sunt din categoria de vârstă de 16-25 ani, 16% din respondenți au vârsta cuprinsă între 26-35 de ani, 16 % dintre intervievați sunt din categoria de vârstă de 36-45 de ani, 18% dintre respondenți au vârsta cuprinsă între 46-55 de ani, 15% intervievați sunt din categoria de vârstă de 56-65 de ani și 12% dintre respondenți au vârsta de peste 65 de ani. Cu referire la repartizarea respondenților conform limbii vorbite, poate fi observată ponderea de 76% la 24% între română și rusă. Distribuția participanților la sondaj conform criteriilor: venit, domeniu de activitate și ocupație, poate fi urmărită în graficul de mai jos.

Figura i.1: Eșantion general, %



i.2.3 Chestionarul

Chestionarul utilizat este caracterizat ca unul complex, care include în mare măsură întrebări închise, dar și întrebări deschise. Chestionarul a fost elaborat de către echipa de cercetare *Magenta Consulting* în corespundere cu experiența internațională, ulterior fiind aprobat de *Institutul de Politici Publice* și *Banca Mondială*. Chestionarul a fost tradus în aceeași variantă în limba română și rusă, interviul fiind realizat în limba solicitată de respondent.

Adițional, chestionarul a fost pre-testat în 50 de cazuri, pentru a exclude orice interpretare greșită a întrebărilor.

Întrebările care țin de apelarea la serviciile publice se referă la durata de 12 luni.

i.2.4 Analiza datelor

Analiza datelor a fost efectuată din punct de vedere cantitativ. Chestionarele au fost prelucrate cu ajutorul unui soft specializat, iar la procesarea statistică a acestora a fost aplicat pachetul statistic SPSS 16.0. Fiecare serviciu a fost analizat atât la nivel agregat, cât și individual.

Pentru a asigura interpretarea multilaterală și complexă a datelor, între membrii echipei de lucru au fost inițiate discuții.

i.3 Limitele și barierele cercetării

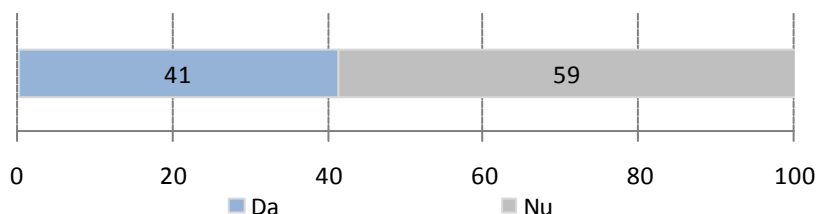
O barieră întâmpinată la realizarea studiului a fost interzicerea de către reprezentanții ANRE și Inspectoratului Ecologic de Stat de a colecta date conform metodei booster survey, în apropierea sediilor instituțiilor date. De asemenea, în cazul serviciilor componente oferite de către unele instituții analizate, a fost acumulat un număr insuficient de chestionare pentru a analiza individual serviciul (în special serviciile Direcției pentru Agricultură).

CAPITOLUL I: CARACTERISTICA UTILIZĂRII COMPUTERULUI ȘI A RESURSELOR INTERNET

1.1 Nivelul de utilizare a calculatorului și accesarea resurselor internet pe parcursul ultimilor 12 luni

În Republica Moldova, 41% dintre locuitori au utilizat calculatorul pe parcursul ultimilor 12 luni.

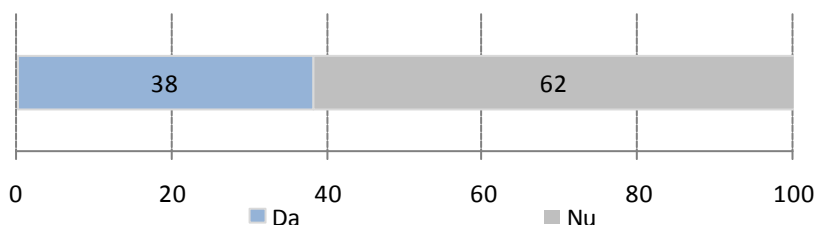
Figura 1.1: Nivelul de utilizare a calculatorului, N=2998, %



Analiza multicriterială a nivelului de utilizare a calculatorului, reflectă segmente cu devieri a tendinței generale. Respectiv, în cazul segmentului urban se constată că ponderea respondenților care au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni depășește cea a celor care nu au utilizat (62%, comparativ cu 38%). Totodată persoanele din mediu urban au utilizat calculatorul într-o pondere mai mare, decât acei din mediul rural (62%, față de 28%). La fel, ponderea utilizatorilor calculatorului este mai mare, decât cea a non-utilizatorilor și în cazul segmentului de vârstă 16-25 ani (83%, comparativ cu 17%). Analiza după criteriul vârstă mai reflectă faptul că o dată cu înaintarea în vârstă descrește ponderea persoanelor care au utilizat calculatorul (83%, față de 2%). În funcție de ocupație se constată că predomină ponderea utilizatorilor de calculatoare pentru segmentele directorilor de firmă (65%, față de 35%), managerilor de departament (83%, față de 17%), specialiștilor (75%, față de 25%), funcționarilor publici (63%, față de 37%) și a studenților (92%, față de 8%). În funcție de domeniul de activitate, abateri de la tendința generală se observă în cazul majorității segmentelor: industria grea, industria ușoară, electronică, învățământ, servicii, agenții imobiliare, bănci și burse, publicitate și medicină. După criteriul venituri se remarcă că nivelul de utilizare a calculatorului crește odată cu sporirea veniturilor (de la 17%, la 84%). Pentru segmentul cu veniturile de peste 2001 MDL predomină ponderea persoanelor care au utilizat calculatorului în ultimele 12 luni. De asemenea se observă că ponderea persoanelor care au utilizat calculatorul este mai mare în regiunea centru, decât în celelalte regiuni (49%, față de 33%). Într-o pondere mai mare calculatorul este utilizat de către bărbați, comparativ cu femeile (45%, față de 38%) și de către vorbitorii de limba rusă, decât acei de limba română (43%, față de 41%). [\[Anexa 1\]](#)

Referitor la nivelul de utilizare a internetului indiferent de locație pe parcursul ultimilor 12 luni, se determină o pondere de 38% de utilizatori și 62% non-utilizatori internet.

Figura 1.2: Accesul la internet, N=3000, %



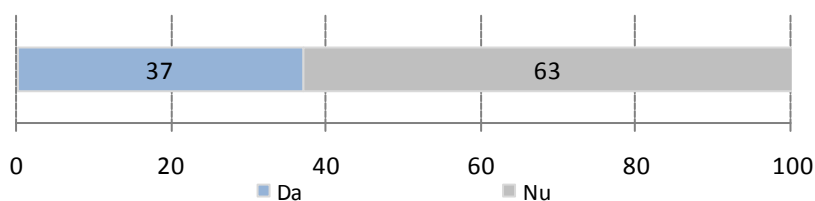
Conform analizei multicriteriale, tendințele nivelului de utilizare a internetului indiferent de locație în ultimele 12 luni sunt în mare parte asemănătoare cu cele ale nivelului de utilizare a calculatorului. În funcție de regiune, persoanele regiunii centru utilizează internetul într-o pondere mai mare, comparativ cu acei din nord și sud (46%, comparativ cu 30% și 29%). Segmentul urban se caracterizează printr-o pondere mai mare a utilizatorilor internet, decât cea a non-utilizatorii (59%, față de 41%). Inclusiv ponderea utilizatorilor internet a mediului urban depășește cea a mediului rural (59%, față de 25%). În funcție de vârstă se observă că odată cu înaintarea

În vârstă scade ponderea utilizatorilor internet (de la 79% la 2%), inclusiv pentru segmentul cu vârsta 16-35 ani ponderea utilizatorilor internet depășește cea a non-utilizatorilor. Bărbații au utilizat internetul în ultimele 12 luni într-o pondere mai mare decât, femeile (42%, față de 35%), inclusiv și vorbitorii de limba rusă, decât acei de limba română (40%, față de 37%). Referitor la criteriul ocupație se constată că există segmente pentru care predomină ponderea persoanelor care au utilizat internetul indiferent de locație în ultimele 12 luni: directorii de firmă (65%, comparativ cu 35%), managerii de departament (80%, comparativ cu 20%), specialiștii în domeniu (70%, comparativ cu 30%), funcționarii publici (54%, comparativ cu 46%) și studenții (89%, comparativ cu 11%). În funcție de domeniul de activitate, segmentele pentru care prevalează ponderea utilizatorilor internet sunt: industria grea, industria ușoară, electronică, învățământ, sfera serviciilor, agențiile imobiliare, bănci și burse, publicitate și medicină. În ceea ce privește criteriul venituri, nivelul de utilizare a internetului crește odată cu creșterea veniturilor (de la 15% la 83%). Ponderea utilizatorilor internet depășește cea a non-utilizatorilor în cazul segmentelor cu venituri de peste 2001 MDL. [\[Anexa 2\]](#)

1.2 Nivelul de posesie a calculatoarelor și conectare la internet

Nivelul de posesie a calculatorului presupune o pondere de 37% din total persoane interviuate, 63% susținând că nu au calculator la domiciliu.

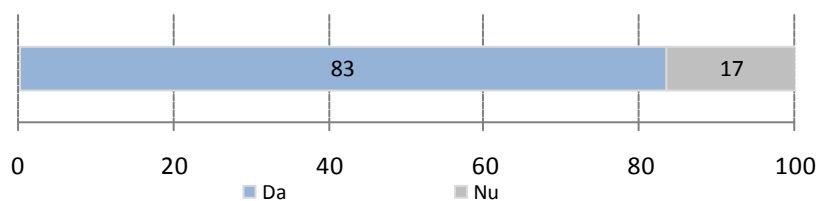
Figura 1.3: Nivelul de posesie a calculatorului, N=3000, %



Analiza multicriterială a nivelului de posesie a calculatoarelor la domiciliu, evidențiază că tendința generală nu se respectă în cazul tuturor criteriilor. Așa dar, segmentul urban se caracterizează printr-o pondere mai mare a persoanelor care posedă calculatoare, decât a celor care nu au (58%, comparativ cu 42%). Totodată persoanele din mediu urban dispun de calculatoare la domiciliu într-o pondere mai mare, decât cei din mediul rural (58%, față de 24%). La fel ponderea posesorilor de calculatoare depășește ponderea celor care nu dețin calculatoare și în cazul segmentului de vârstă 16-25 ani (57%, comparativ cu 43%). Analiza după criteriul vârstă mai reflectă faptul că o dată cu înaintarea în vârstă descrește ponderea persoanelor care dețin calculatoare, (57%, față de 8%). În funcție de ocupație se constată că predomină ponderea posesorilor de calculatoare pentru segmentele directorilor de firmă (65%, față de 35%), managerilor de departament (80%, față de 20%), specialiștilor (68%, față de 32%), funcționarilor publici (60%, față de 40%) și a studenților (66%, față de 34%). În funcție de domeniul de activitate, devieri de la tendința generală se observă în cazul persoanelor antrenate în electronică (88%, comparativ cu 12%), agenție imobiliară (71%, comparativ cu 29%), bănci și burse (81%, comparativ cu 19%) și publicitate (83%, față de 17%). Analizând după venituri se constată că odată cu creșterea nivelului veniturilor crește și ponderea persoanelor care au calculatoare (de la 15% către 79%), depășind astfel ponderea celor care nu au. De asemenea, se remarcă că ponderea persoanelor care posedă calculatorul este mai mare în regiunea centru, decât în celelalte regiuni (44%, față de 29%, respectiv 30%). Într-o pondere mai mare au în posesie calculatoare bărbați comparativ cu femeile (41%, față de 34%) și vorbitorii de limba rusă, decât acei de limba română (40%, față de 36%). [\[Anexa 3\]](#)

Din total respondenți care au calculator la domiciliu, marea majoritate (83%) sunt conectați la internet. Acces la internet nu au 17%.

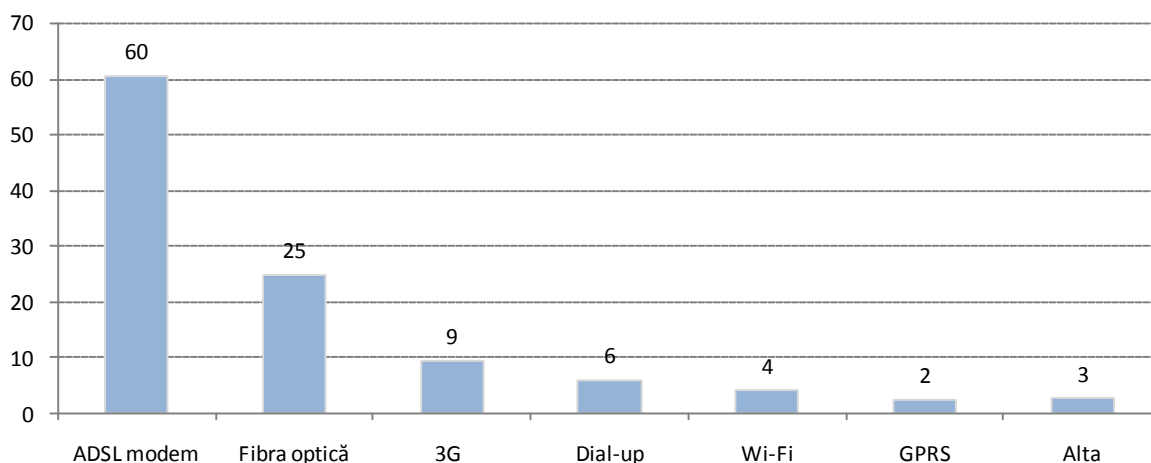
Figura 1.4: Conectarea la internet, N=1105, %



În rezultatul analizei multicriteriale, excepții privind tendința generală nu se observă, pentru toate segmentele predominând ponderea persoanelor care au acces la internet la domiciliu. Se constată deosebiri între grupurile de persoane a aceluiași criteriu de segmentare. În funcție de regiune, persoanele din centru au conexiune la internet la domiciliu într-o pondere mai mare, comparativ cu regiunile nord și sud (86%, comparativ cu 80%, respectiv 77%). La fel, persoanele din mediul urban au acces la internet într-o pondere mai mare, decât a cei din mediul rural (87%, comparativ cu 78%). Analizând după criteriul vârstă, segmentul de peste 65 ani, au conexiune la internet într-o pondere mai redusă, comparativ cu celelalte segmente (62%, față de 81% - 86%). În dependență de ocupație, comparativ cu celelalte segmente, muncitorii necalificați reprezintă ponderea cea mai redusă privind accesul la internet de la domiciliu (71%, față de 76% - 89%). Referitor la nivelul veniturilor, segmentul cu cea mai mare pondere a conectărilor la internet la domiciliu sunt persoanele cu venituri de peste 4000 MDL (91%, față de 78% - 84%). [[Anexa 4](#)]

Cea mai răspândită tehnologie de acces internet în rândul respondenților este ADSL – 60%, urmată de fibra optică – 25%. Tehnologia 3G a fost menționată de 9% din respondenți, iar celelalte tipuri de conexiuni – de mai puțin de 6%.

Figura 1.5: Tipul conexiunii la internet, N=907, %



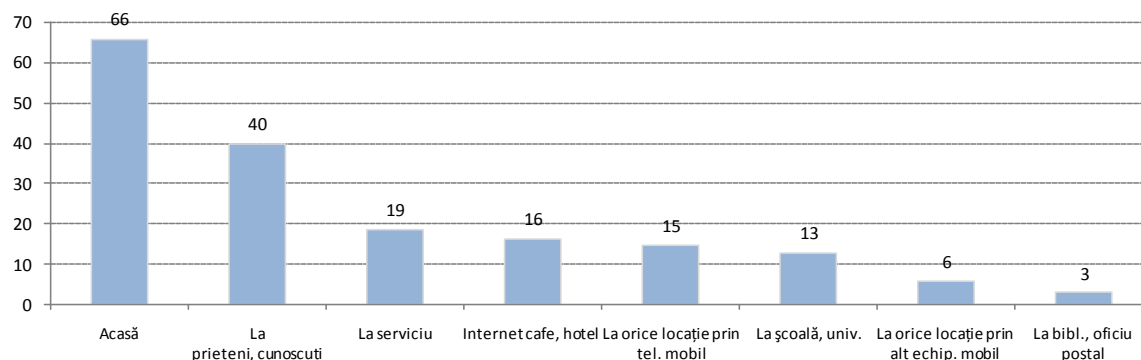
Analiza multicriterială a tipului de conexiune la internet evidențiază faptul că persoanele regiunii sud au acces la internet prin ADSL, într-o pondere mai mare, decât acei din nord și centru (77%, față de 64% și 55%), în schimb persoanele din regiunea centru dispun de internet prin fibră optică într-o măsură mai mare, decât celelalte două segmente (33%, față de 14% și 6%). Când privește tehnologia de conectare în mediul rural se constată că nivelul de conexiune prin ADSL și 3G predomină comparativ cu cel urban (69%, față de 5% și, respectiv 16%, față de 6%), iar în mediul urban ponderea conexiunilor la internet prin fibră optică depășește pe cea din mediul rural (36%, față de 6%). Conectarea prin fibră optică într-o pondere mai mare, după criteriul vârstă prevalează în cazul segmentului cu vârsta între 26-35 ani și de peste 65 ani (35%, respectiv 47% față de 21%-24%). În funcție de ocupație muncitorii necalificați au acces la internet prin ADSL, într-o măsură mai mare, decât celelalte segmente (74%, comparativ cu 52% - 65%). După criteriul venituri, se observă că odată cu

creșterea nivelului veniturilor crește și ponderea persoanelor care beneficiază de acces internet prin fibră optică (de la 13% la 40%). [\[Anexa 5\]](#)

1.3 Locația, scopul și durata utilizării resurselor internet

Cu privire la locație, se remarcă că cel mai frecvent respondenții accesează internetul la domiciliu – 66% și la prieteni, cunoscuți – 40%. 19% utilizează internetul la serviciu, 16% - internet cafe, hotel, 15% - în orice împrejurare la telefonul mobil, 13% - la școală, universitate, 6% - în orice locație prin alt echipament mobil și 3% - la bibliotecă sau oficiu poștal.

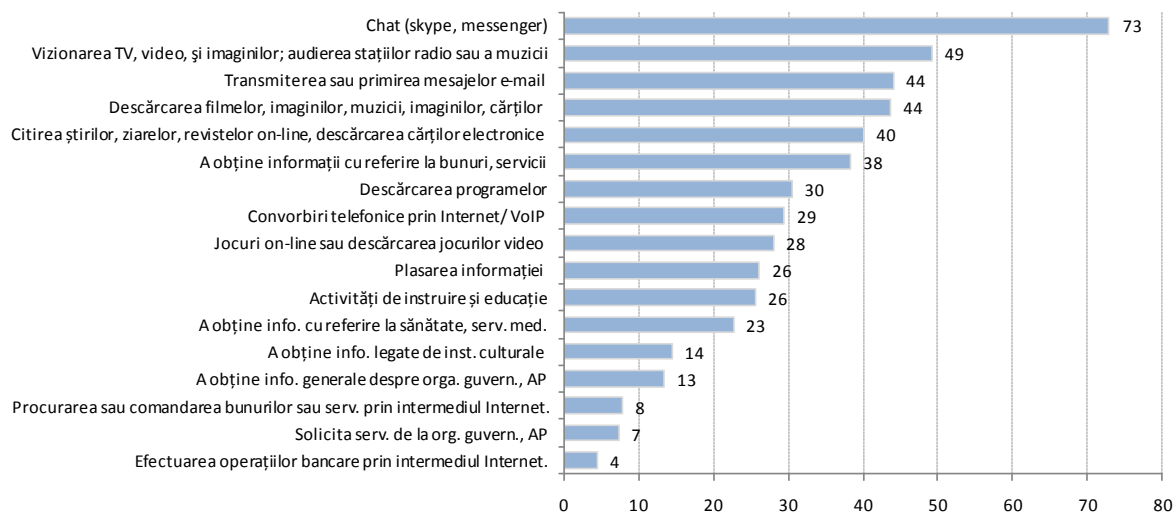
Figura 1.6: Locul utilizării Internetului, N=1129, %



Analiza multicriterială privind locul de utilizare a internetului relevă abateri de la tendința generală în cazul muncitorilor necalificați care susțin într-o pondere mai mare că ar accesa internetul de la prieteni, cunoscuți, decât acasă sau în alte locații (53%, față de 0% - 47%). De acasă sau de la serviciu utilizează internetul într-o măsură mai mare persoanele regiunii centru (70%, comparativ cu 58% - 59%, respectiv 23% față de 10% - 12%), iar de la prieteni, cunoscuți, internet cafe sau prin telefonul mobil, acei din regiunea sud (47%, față de 38%-39%; 24%, față de 15% fiecare; 30%, față de 9%-13%). Persoanele cu vârsta între 16-25 ani accesează internetul de la prieteni, internet cafe, prin telefonul mobil și de la școală sau universitate, într-o pondere mai mare, decât celelalte segmente. În funcție de ocupație, utilizarea internetului la serviciu persistă într-o măsură mai mare în cazul managerilor de departament, specialiștilor și funcționarilor de stat. Într-o pondere mai mare comparativ cu restul segmentelor, studenții accesează internetul în cadrul instituțiilor unde studiază (30%, față de 0% - 10%). Totodată persoanele antrenate în învățământ accesează internetul într-o pondere mai mare de la școli, universități (17% față de 0% - 8%). [\[Anexa 6\]](#)

Scopul primordial de utilizare a internetului se constată a fi comunicarea prin intermediul chat-urilor și site-urilor de socializare – 73%. Alte scopuri importante sunt: vizionarea TV, video și imaginilor, precum audierea stațiilor audio sau a muzicii – 49%, transmiterea sau primirea mesajelor e-mail și descărcarea diferitor materiale din internet – câte 44%, citirea știrilor, ziarelor, revistelor și descărcarea cărților electronice – 40%, și obținerea de informații cu privire la bunuri și servicii – 38%. Celelalte motive de utilizare a internetului au fost menționate de mai puțin de 30% din respondenți.

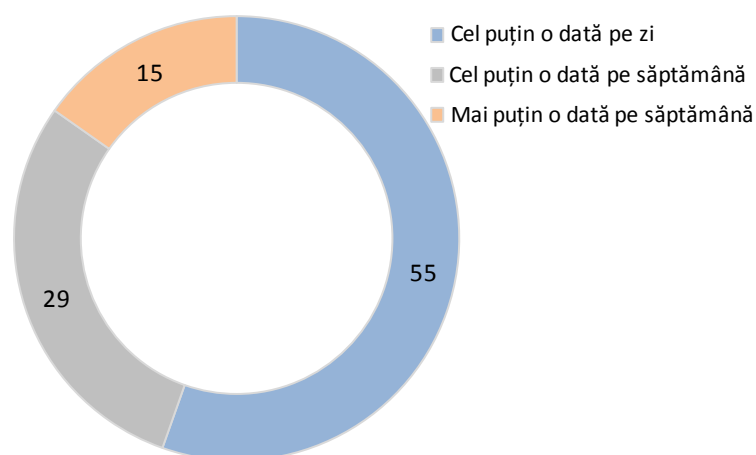
Figura 1.7: Scopul utilizării Internetului, N=1086, %



Analiza multicriterială a scopului utilizării internetului evidențiază comportament diferit în cazul persoanelor regiunii sud, care într-o pondere mai mare față de persoanele din nord și centru accesează internetul în scop de comunicare on-line prin intermediul chat-urilor și a site-urilor de socializare (91%, față de 62% - 72%), precum și în scop de instruire și educație (41%, față de 22% - 24%). Persoanele mediului rural într-o măsură mai mare utilizează internetul în scopul utilizării rețelelor de socializare (79%, față de 69%), de instruire și educare (30%, față de 23%). Analizând criteriul vârstă, se remarcă că odată cu înaintarea în vârstă descrește ponderea persoanelor care utilizează internetul în scop de comunicare on-line prin chat-uri și site-uri de socializare (de la 85% la 17%), vizionare și audiere a materialelor video și audio (de la 58% la 0%), descărcare a diferitor materiale (de la 57% la 0%), descărcare a programelor (de la 36% la 0%), utilizare jocuri on-line și descărcare a acestora (de la 40% la 0%). Comparativ cu femeile, bărbații într-o măsură mai mare accesează internetul cu scopul de a descărca filme, muzică, imagini (50%, față de 38%), de a descărca programe (39%, față de 23%), de a descărca jocuri (38%, față de 18%) și de a plasa informații (30%, față de 22%). În schimb femeile utilizează internetul într-o măsură mai mare, decât bărbații pentru a se instrui (29%, față de 21%) și pentru a se informa despre sănătate, servicii medicale (27%, față de 18%). Vorbitorii de limbă rusă sunt mai orientați, decât acei de limbă română în a utiliza internetul în scop de instruire și educare (36%, față de 23%). Analizând în funcție de ocupație se evidențiază abateri de la tendința generală, directori de firme și managerii de departament având drept scop primordial în utilizarea internetului obținerea informațiilor despre bunuri și servicii. Referitor la criteriu venituri se observă că odată cu creșterea nivelului veniturilor crește și interesul de accesa internetul pentru a obține informații cu privire la bunuri și servicii (de la 24% la 55%) și pentru a descărca diverse programe (de la 16% la 42%). [\[Anexa 7\]](#)

Frecvența de utilizare a internetului indiferent de locație în ultimele 12 luni este de cel puțin o dată pe zi pentru 55% din persoanele care utilizează internetul, cel puțin o dată pe săptămână – 29% și mai puțin de o dată pe săptămână – 15%.

Figura 1.8: Frecvența utilizării Internetului, N=1063, %



Analiza multicriterială a frecvenței de utilizare a internetului evidențiază unele segmente a căror comportament este diferit de cel general. Deci, persoanele cu vârsta de peste 56 ani accesează internetul într-o mai mare parte cel puțin o dată pe săptămână. Muncitorii necalificați utilizează internetul mai rar de o dată pe săptămână (40%, față de 27% și 33%), iar persoanele casnice mai des accesează internetul o dată pe săptămână (42%, față de 24% și 34%). Diferențe între categoriile de persoane, se observă în funcție de mediu. Respectiv persoanele din mediul urban accesează internetul cel puțin o dată pe zi într-o pondere mai mare, decât acei din mediul rural (60%, comparativ cu 48%). După criteriul vârstă, se constată că odată cu înaintarea în vârstă descrește ponderea persoanelor care accesează internetul cel puțin o dată în zi (de la 62% la 17%). În funcție de ocupație segmentele cele mai active, privind utilizarea internetului sunt directorii de firme și managerii de departament (73%, respectiv 71%, față de 17% - 66%). Analizând după criteriul venituri, se observă că persoanele cu venituri de peste 3000 MDL accesează internetul mai des comparativ cu celelalte segmente. [\[Anexa 8\]](#)

CAPITOLUL II: CARACTERISTICA UTILIZĂRII SERVICIILOR PUBLICE

2.1 Top Instituții conform aprecierilor participanților la studiu

Analizând tabelul de mai jos, se constată că cel mai frecvent respondenții au apelat la serviciile Policlinicilor – 39%, Primăriilor – 24%, Spitalelor Publice – 18% și Oficiile de Documentare a populației – 16%. Instituțiile de stat mai puțin solicitate de către respondenți sunt Serviciul Standardizare și Metrologie, ANR în Telecomunicații și Informatică, și Inspectoratul Ecologic de Stat. În funcție de aprecierea calității prestării serviciilor (respondenții au fost să rugați să aprecieze dacă serviciile pentru care au apelat sunt calitative), în top se clasează Camera Înregistrării de Stat – 90%, Bibliotecile publice – 89%, Serviciul Veterinar Public și Camera de Licențiere – câte 88%. La coada clasamentului se plasează Biroul de stat de angajare a forței de muncă – 45%, Arhiva de Stat – 42% și Poliția – 41%.

Cele mai înalte niveluri de satisfacție (respondenții au apreciat nivelul lor de satisfacție față de instituțiile publice pe o scală de la 1 la 7, unde 1 – în totalitate nesatisfăcut și 7 – în totalitate satisfăcut) s-au înregistrat în cazul Inspectoratului Fiscal – 6.91 puncte, Bibliotecilor publice – 6.36 puncte și Camera Înregistrării de Stat – 6.00 puncte, iar cele mai scăzute punctaje au acumulat Arhiva de Stat – 3.99 puncte, Poliția – 3.84 puncte și Preturile – 3.59 puncte.

Analizând în funcție de accesibilitatea informației, clasamentul aparține Bibliotecilor Publice – 88%, Consiliilor Raionale – 86% și Camerei de Licențiere – 82%. Instituțiile cel mai puțin informatizate sunt Poliția - 51%, Arhiva de Stat – 50% și Oficiile Cadastrale – 49%.

Sortarea în funcție de acordarea mitei, evidențiază topul celor mai corupte instituții. Respectiv, pe primul loc s-a clasat Serviciul Standardizare și Metrologie – 26% dintre solicitanții serviciilor acestei instituții oferind mită pentru obținerea acestora. Locul doi este ocupat de către Direcția Înregistrare a Transp. și Calificarea Cond. Auto – 19% și al treilea loc aparține Centrului Medicină Preventivă – 18%. Instituțiile care nu au fost menționate de respondenți că ar fi primit mită sunt Camera de Licențiere, Camera Înregistrării de Stat, Biroul Național de Statistică, Preturile, ANR în Telecomunicații și Informatică și ANR în Energetică.

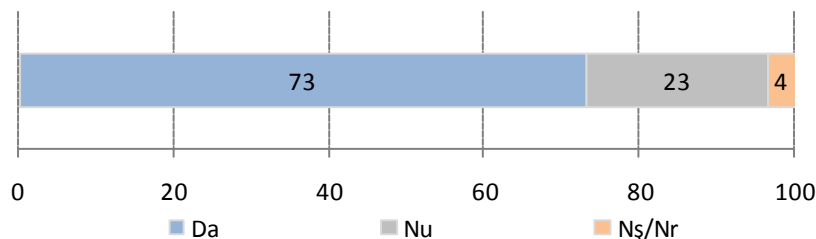
Tabel 2.1: Topul instituțiilor conform aprecierilor participanților la studiu

	Nivel contactare		Aprecieri calitate		Nivel satisfacție		Info. accesibilă și completă		Acordare mită	
	%	top	%	top	puncte	top	%	top	%	top
Policlinici/ Centrul medicilor de familie	39	1	69	9	5.09	16	70	8	13	8
Primăria	24	2	77	6	5.51	7	75	6	2	19
Spitale publice	18	3	65	13	5.19	13	62	16	17	4
Oficiile de Documentare a populației	16	4	68	10	5.00	18	68	10	9	13
Inspectoratul Fiscal	8	5	67	11	6.91	1	69	9	4	16
Serviciul Vamal, inclusiv trecerea frontierei	8	5	58	14	4.66	21	70	8	14	7
Oficiul Stării Civile	8	5	66	12	5.14	15	64	14	8	14
Dir. Înregistrare a Transp. și Calificarea Cond. Auto	6	6	65	13	5.04	17	73	7	19	2
Instituțiile publice de învățământ	6	6	70	8	5.27	10	73	7	16	5
Bibliotecile publice	6	7	89	2	6.36	2	88	1	1	20
Poliția	5	7	41	21	3.84	27	51	19	15	6
Oficiile de Asistență Socială	5	7	52	18	4.52	22	58	17	3	17
Serviciul Veterinar Public	5	7	88	3	5.99	4	80	5	10	12
Casa Națională de Asigurări în Medicină	5	7	79	5	5.23	11	80	5	7	15
Oficiul Cadastral	4	8	55	16	4.47	23	49	21	14	7
Birouri de stat de angajare a forței de muncă	3	8	45	19	4.08	25	57	18	2	18
Casa Națională de Asigurări Sociale	3	8	72	7	5.22	12	65	13	4	16
Arhiva de Stat	2	9	42	20	3.99	26	50	20	10	11
Centrul Medicină Preventivă	1	10	71	7	4.70	20	69	9	18	3
Direcția pentru agricultură	1	10	70	8	5.14	14	64	14	12	9
Biroul Național de Statistică	1	10	77	6	5.63	6	80	5	0	21
Consiliul raional	1	10	86	4	5.34	9	86	2	10	11
Serviciul Pompieri	1	10	57	15	4.93	19	67	11	17	4
Pretură	1	10	70	8	3.59	28	80	5	0	21
ANR în Telecomunicații și Informatică	1	10	69	9	5.00	18	66	12	0	21
Camera de Licențiere	1	11	88	3	5.67	5	82	3	0	21
Camera Înregistrării de Stat	1	11	90	1	6.00	3	81	4	0	21
Standardizare și Metrologie	0.5	11	77	6	5.40	8	74	6	26	1
ANR în Energetică	0.4	11	69	9	5.00	18	66	12	0	21
Inspectoratul Ecologic de Stat	0.4	11	53	17	4.32	24	63	15	11	10

2.2 Nivelul de contactare și solicitarea a serviciilor instituțiilor publice

La întrebarea dacă au apelat în ultimele 12 luni la serviciile organelor guvernamentale și autorităților publice, au răspuns afirmativ 73% din total respondenți, iar 23% susținând că nu au solicitat asemenea servicii.

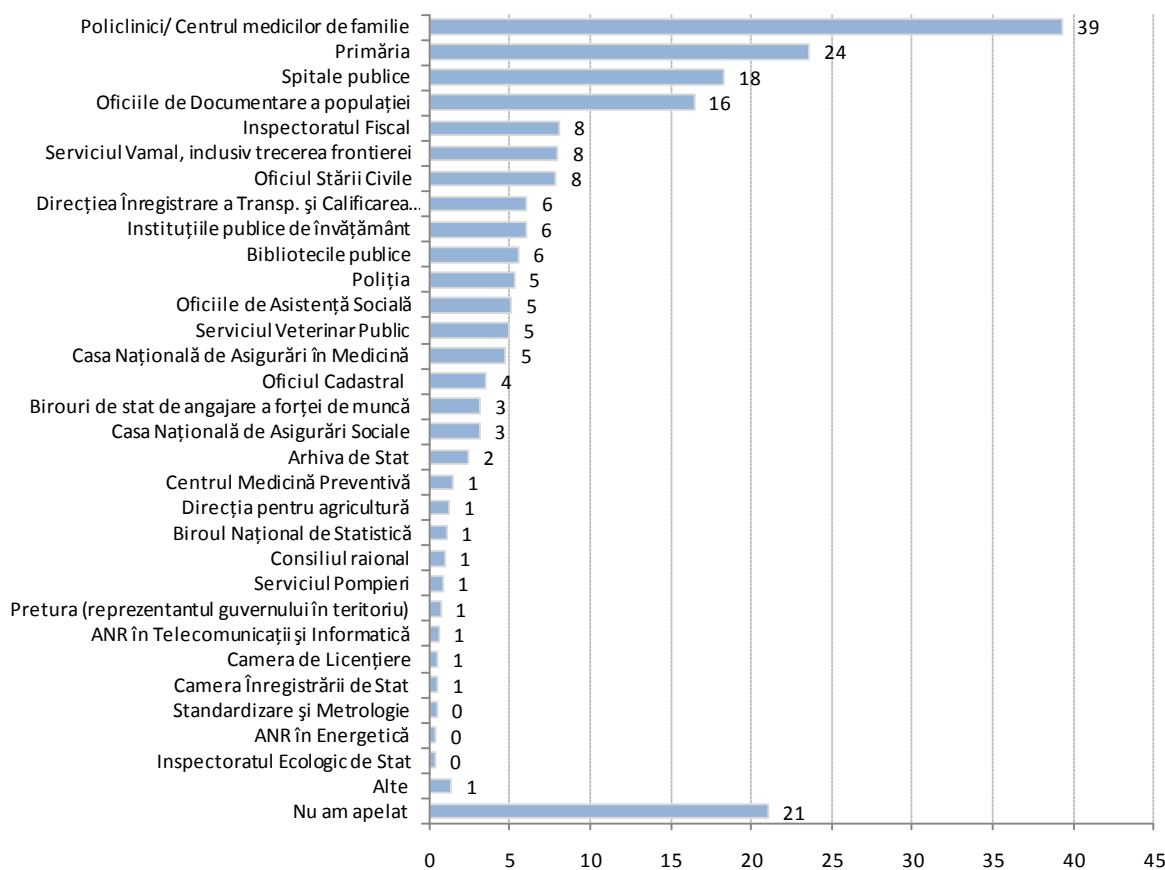
Figura 2.1: Nivelul de contactare a instituțiilor publice și organelor guvernamentale, N=3000, %



Analiza multicriterială a nivelului de contactare a instituțiilor de stat relevă faptul că tendința generală se respectă pentru toate segmentele de respondenți. Diferențe între segmente se observă în cazul segmentului de vârstă de peste 65 ani, care într-o pondere mai mare nu au solicitat serviciile instituțiilor publice (30% comparativ cu 21% - 24%). Segmentarea în funcție de domeniul de activitate evidențiază faptul că acei care activează în domeniul industriei grele, construcțiilor, băncilor și burselor, serviciilor și medicinei au apelat la serviciile instituțiilor de stat într-o pondere mai redusă, decât celelalte segmente. [\[Anexa 9\]](#)

Instituțiile publice, respectiv organele guvernamentale la care respondenții au apelat cel mai frecvent sunt policlinicile, centrele medicilor de familie – 39%, urmate de primării – 24%, spitalele publice – 18% și oficiile de documentare a populației – 16%. De serviciile altor instituții sau organe publice de stat au beneficiat mai puțin de 8% respondenți. Important de remarcat este faptul că 21% respondenți nu au apelat niciodată în ultimele 12 luni la serviciile prestate de organele, autoritățile de stat.

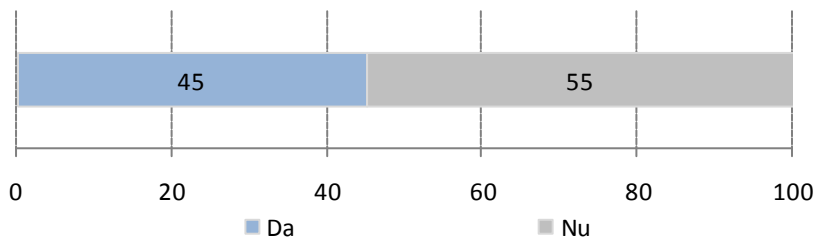
Figura 2.2: Nivelul de apelare la instituțiile publice și organele guvernamentale, N=3000, %



2.3 Aprecierea accesibilității informațiilor cu referire la serviciile publice și a receptivității autorităților publice

Accesibilitatea informațiilor despre serviciile publice este considerată de către 45% din total respondenți ca fiind accesibilă și completă, 55% fiind de cealaltă părere.

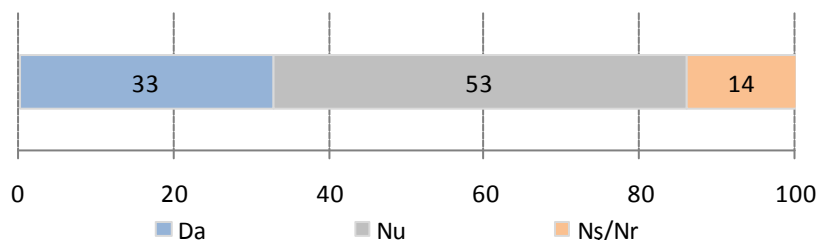
Figura 2.3: Accesibilitatea informațiilor cu referire la serviciile publice, N=2985, %



În rezultatul analizei multicriteriale se constată că persoanele mediului urban consideră într-o pondere mai redusă că informația despre serviciile publice ar fi accesibilă (40%, față de 48%). Totodată bărbații, la fel, consideră într-o măsură mai mică, decât femeile că informațiile privind serviciile instituțiilor de stat ar fi accesibile (41%, față de 48%). Exigenți în această direcție sunt și vorbitorii de limbă rusă, menționând într-o pondere mai mare că accesibilitatea către informațiile serviciilor respective este redusă (65%, față de 52%). După criteriul ocupație, comparativ cu celelalte segmente, ponderea persoanele care sunt de părere că serviciile publice nu sunt accesibile este mai mare în cazul managerilor de departament (73%, comparativ cu 49% - 63%). În funcție de domeniul de activitate, segmentele care consideră într-o pondere mai mică că serviciile publice ar fi accesibile sunt persoanele care activează în agenții imobiliare, domeniul electronicii și persoanele care nu lucrează (21%, 24%, respectiv 27% față de 31% - 52%). [\[Anexa 10\]](#)

În ceea ce privește receptivitatea autorităților, se constată că 33% susțin că acestea ar fi receptiv la solicitările cetățenilor, iar 53% neagă acest fapt.

Figura 2.4: Receptivitatea autorităților publice, N=3000, %

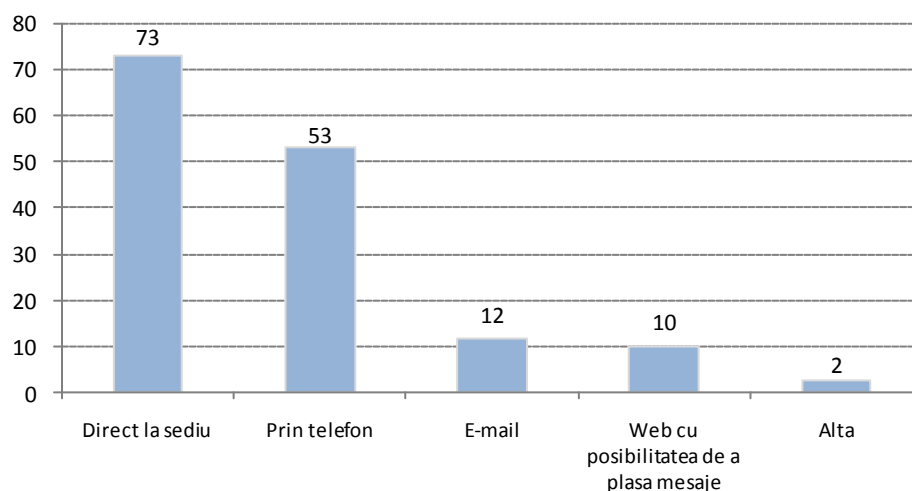


Conform analizei multicriteriale, se observă că ponderea segmentului rural care consideră autoritățile publice receptiv la solicitările cetățenilor depășește cea a segmentului urban (37%, față de 26%). Femeile într-o măsură mai mare, decât bărbații consideră autoritățile publice receptiv (35%, față de 29%), inclusiv vorbitorii de limbă română comparativ cu acei de rusă (35%, față de 24%). În funcție de ocupație, funcționarii publici sunt de părere în cea mai mare parte că autoritățile publice sunt receptiv la acordarea serviciilor cetățenilor (44%, față de 37% - 20%). După nivelul veniturilor, într-o măsură mai mare sunt de părere că autoritățile publice sunt nereceptiv persoanele cu venituri de peste 3000 MDL. [\[Anexa 11\]](#)

2.4 Modalitățile preferabile de interacționare cu instituțiile publice

Modalitățile preferate de interacționare cu instituțiile publice sunt apelarea direct la sediu – 73% sau prin telefon – 53%. Modalitățile moderne au fost mai puțin menționate de către respondenți: e-mail – 12% și web cu posibilitatea de a plasa mesaje – 10%.

Figura 2.5: Modalități preferate de interacționare cu instituțiile publice, N=2978, %



Analiza multicriterială privind modalitățile preferate de interacționare cu instituțiile publice, evidențiază că persoanele din regiunea centru preferă într-o pondere mai mare să apeleze la instituțiile publice prin telefon (58%, comparativ cu 45% - 50%). Totodată de aceeași preferință sunt și persoanele mediului urban, comparativ cu cel rural (58% față de 50%). Inclusiv persoanele mediului urban utilizează într-o măsură mai mare modalitățile de interacțiune prin e-mail (19% față de 7%) și pagina web cu posibilitatea de expediere a mesajelor (14% față de 8%). După criteriul vârstă, se observă că odată cu înaintarea în vârstă scade ponderea persoanelor care utilizează modalitățile moderne de apelare către instituțiile de stat: e-mail (de la 24% la 1%) și pagina web cu plasarea mesajelor (de la 25% la 1%). Vorbitorii de limbă română preferă într-o măsură mai mare, decât acei de limbă rusă să se adreseze la sediul instituție (75% față de 69%) sau la telefon (54% față de 49%). În funcție de ocupație se constată că de la telefon apelează într-o pondere mai mare managerii de departament (73% față de 65% - 45%). Prin e-mail și pagina web interacționează în mare parte managerii de departament, studenții și specialiștii. Analizând criteriul venituri, se remarcă că odată cu creșterea nivelului de venituri crește și ponderea persoanelor care apelează la instituțiile publice prin intermediul telefonului (de la 50% la 67%) și a paginii web cu posibilitatea de a plasa mesaje (de la 4% la 20%). [\[Anexa 12\]](#)

Distanța medie parcursă până la punctul medical este de 1403 m. Distanța maximă înregistrată este de 18000 m, iar cea minimă 10 m.

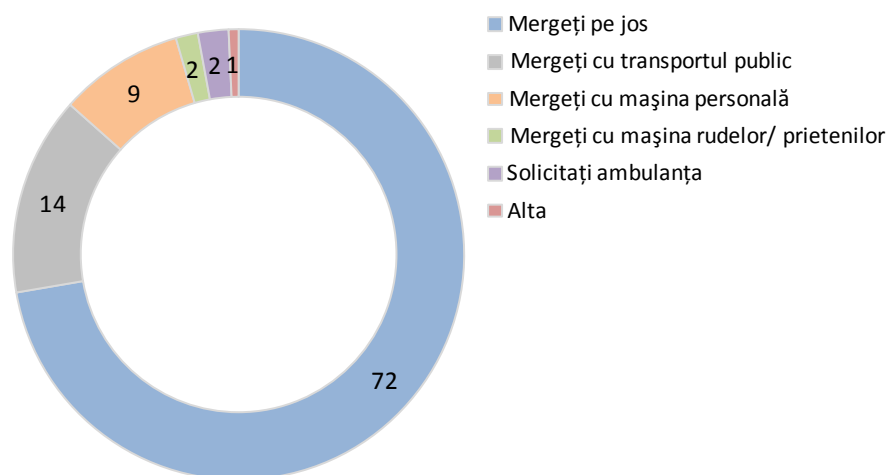
Tabel 2.2: Distanța până la punctul medical, m

	N	Mediu	Maximum	Minimum
Distanța punct medical	3000	1403	18000	10

Analiza multicriterială privind distanța parcursă până la punctul medical, remarcă că cele mai mari distanțe sunt parcurse de persoanele din regiunea centru comparativ cu cele din nord și sud (18000 m, comparativ cu 15000 m și 11000 m), iar cele mai mici distanțe sunt parcurse de către persoanele regiunii nord (10 m față de 20 m și 30 m). Cea mai mică distanță medie este înregistrată în cazul persoanelor regiunii sud (1293 m față de 1331 m și 1489 m). Distanțele minime și maxime au fost înregistrate în mediul rural (10 m față de 20 m și 15000 m față de 18000 m). Distanța medie înregistrată în mediul urban depășește cea din mediul rural (1653 m față de 1248 m). [\[Anexa 13\]](#)

Modalitatea de deplasare la punctul medical menționată de majoritatea respondenților este deplasarea pe jos – 72%, urmat de deplasarea cu transportul public – 14% și transportul personal – 9%. Câte 2% din respondenți s-au deplasat cu mașina rudelor/prietenilor sau ambulanța.

Figura 2.6: Modalități de deplasare la punctele medicale, N=2964, %



În rezultatul analizei multicriteriale se remarcă că persoanele din regiune centru utilizează transportul public, pentru a se deplasa la punctul medical într-o pondere mai mare, decât celelalte segmente (19% față de 6% - 12%). Persoanele mediului urban obișnuiesc într-o pondere mult mai redusă să se deplaseze la punctul medical pe jos (53% față de 85%), în schimb utilizează într-o pondere mai mare transportul public (28% față de 6%) sau mașina personală (15% față de 5%). Totodată, se deplasează la punctul medical pe jos într-o mai mare măsură segmentul cu vârsta de peste 56 ani, iar cele cu vârsta cuprinsă între 26-45 ani cu mașina personală. Comparativ cu bărbații, femeile merg pe jos către punctul medical într-o pondere mai mare (75% față de 68%), în schimb bărbații cu mașina personală (13% față de 6%). În funcție de ocupație se observă că directorii de firmă și managerii de departament utilizează transportul personal pentru a se deplasa la punctul medical într-o măsură mai mare, comparativ cu celelalte segmente (câte 37% față de 0% - 23%). Cu transportul public se deplasează studenții și muncitorii calificați (26%, respectiv 23% față de 5% - 16%). În funcție de domeniul de activitate pe jos se deplasează în cea mai mare parte persoanele care activează în agricultură (85%, comparativ cu 29% - 76%), iar cu mașina proprie persoanele antrenate în domeniul transportului, agenții imobiliare și publicitate. În funcție de venituri, se evidențiază faptul că odată cu creșterea nivelului veniturilor descrește ponderea celor ce se deplasează pe jos până la punctul medical (de la 84% la 44%, în schimb crește ponderea celor ce utilizează transportul propriu (de la 2% la 32%). [[Anexa 14](#)]

Distanța medie parcursă până la instituția care eliberează certificate și alte documente este de 1927 m. Distanța maximă înregistrată este de 18000 m, iar cea minimă de 20 m.

Tabel 2.3: Distanța până la instituția care eliberează acte, m

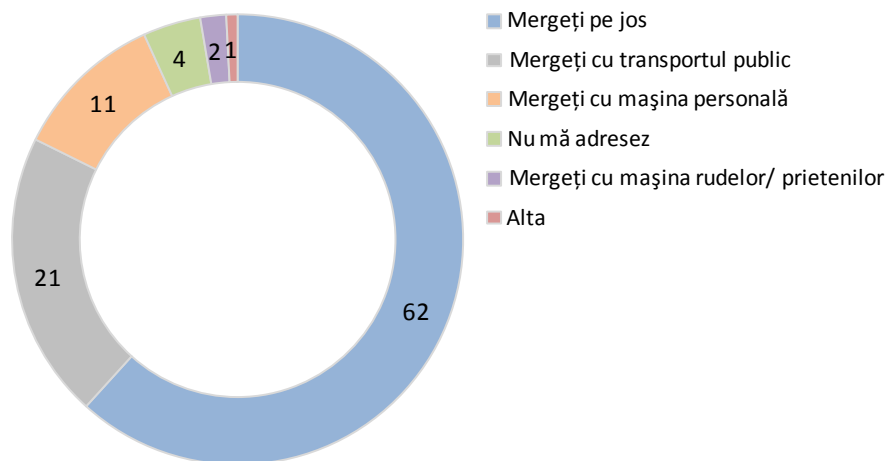
	N	Mediu	Maximum	Minimum
Distanța oficiu emitent acte	3000	1927	18000	20

Analiza multicriterială a distanțelor parcurse până la instituția competentă în eliberarea de acte, relevă aceleași distanțe maxime pentru persoanele din regiunea centru și sud, comparativ cu acele din nord (18000 m față de 15000 m), totodată se atestă aceleași distanțe minime pentru persoanele din regiunile nord și sud, comparativ cu acele din centru (20 m față de 50 m). În mediul urban distanța maximă parcursă de respondenți, depășește distanța parcursă de acei din mediul rural (18000 m față de 15000 m), distanța minimă fiind identică – 20 m, respectiv distanța medie din mediul rural este mai mică, decât cea din mediul urban (1738 m față de 2232 m).

[[Anexa 15](#)]

Pentru a ajunge la sediul instituției de eliberare a actelor, 62% din respondenți se deplasează pe jos, 21% utilizează transportul public, 11% - transportul personal, 2% - mașina rudelor/prietenilor. 4% din respondenți nu au apelat la serviciile acestei instituții.

Figura 2.7: Modalități de deplasare la instituția care eliberează acte, N=2970, %



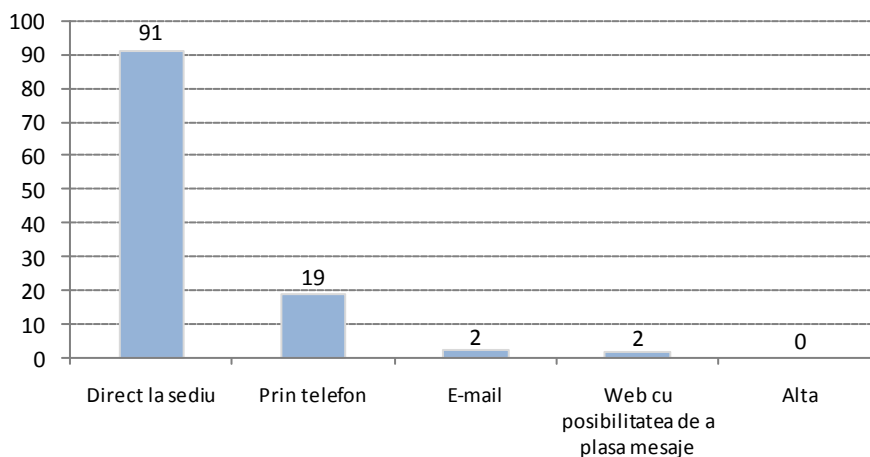
Analiza multicriterială a modalităților de deplasare spre instituțiile care eliberează acte reflectă devieri de la tendința generală. În funcție de ocupație se constată directorii de firmă și managerii de departament în cea mai mare parte se deplasează către instituția dată cu mașina proprie (44%, respectiv 45% față de 3% - 28%). Abateri în acest sens se evidențiază și cazul segmentării în funcție de domeniul de activitate, unde persoanele antrenate în domeniul electronicii, agenților imobiliare și publicitate se deplasează cu transportul propriu în detrimentul deplasării pe jos. Diferențe sesizabile între segmente se constată în cazul segmentării în funcție de regiune: persoanele din sud se deplasează pe jos într-o pondere mai mare, decât cele din regiunile centru și nord (76%, comparativ cu 55% - 62%). Totodată acele din centru utilizează mai des transportul public (28% față de 7% - 17%). Persoanele din mediul rural se deplasează pe jos la instituția de eliberare a actelor, într-o măsură mai mare, decât acei din mediul urban (76% față de 39%), iar persoanele din mediul urban utilizează într-o pondere mai mare transportul public, decât cele din rural (38% față de 10%). Segmentul cu vârsta între 16-25 ani se deplasează într-o mai mare parte cu transportul public, comparativ cu celelalte segmente (28% față de 19% - 21%). Bărbații merg pe jos pentru a se deplasa la instituțiile de eliberare a actelor într-o pondere mai redusă, decât femeile (57% față de 66%), în schimb într-o pondere mai mare bărbații folosesc în acest scop mașina personală (16% față de 7%). După nivelul veniturilor se evidențiază că odată cu creșterea veniturilor descrește ponderea persoanelor care merg pe jos către astfel de instituții (de la 73% la 32%), totodată crește ponderea acelor care se deplasează cu transportul personal (de la 4% la 35%) sau cu transportul public (de la 15% la 30% cu excepția segmentului de peste 5000 MDL). [\[Anexa 16\]](#)

2.5 Caracteristica interacționării și solicitării serviciilor autorităților publice

2.5.1 Inspectoratul Fiscal

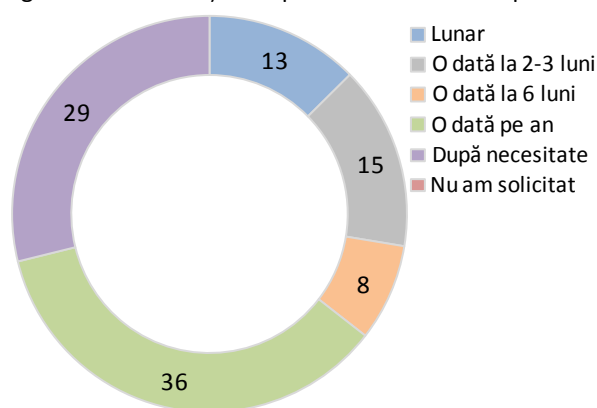
Din total persoane interviuate care au apelat la serviciile Inspectoratului Fiscal, 91% au contactat responsabilii din domeniu direct la sediu, 19% prin telefon și câte 2% prin intermediul e-mailului sau a paginii web cu posibilitatea de plasare a mesajelor.

Figura 2.8: Modalități de contactare a Inspectoratului Fiscal, N=236, %



Frecvența de apelare a beneficiarilor serviciilor Inspectoratului Fiscal este în mare parte o dată pe an – 36%. După necesitate au apelat 29%, urmat de o dată la 2-3 luni – 15%, lunar – 13% și o dată la 6 luni – 8%.

Figura 2.9: Frecvența de apelare la serviciile Inspectoratului Fiscal, N=239, %



Pentru 47% din respondenții care au apelat la serviciile respective, durata de așteptare a fost de până la 15 minute, iar pentru 32% - de până la 30 minute. 4 ore au așteptat până la obținerea serviciului 14% din respondenți, până la o zi – 5%. De asemenea, 3% au declarat că într-un final nu au obținut serviciul solicitat.

Figura 2.10: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=238, %

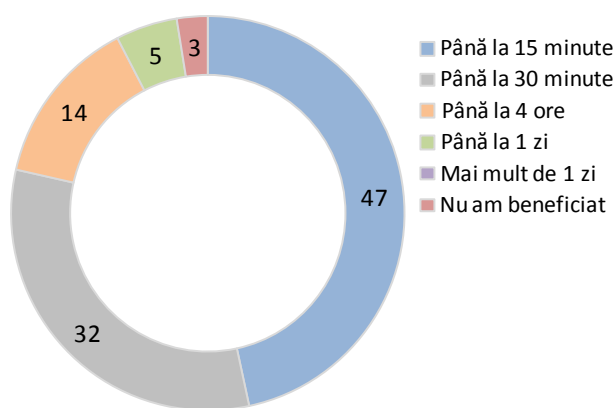
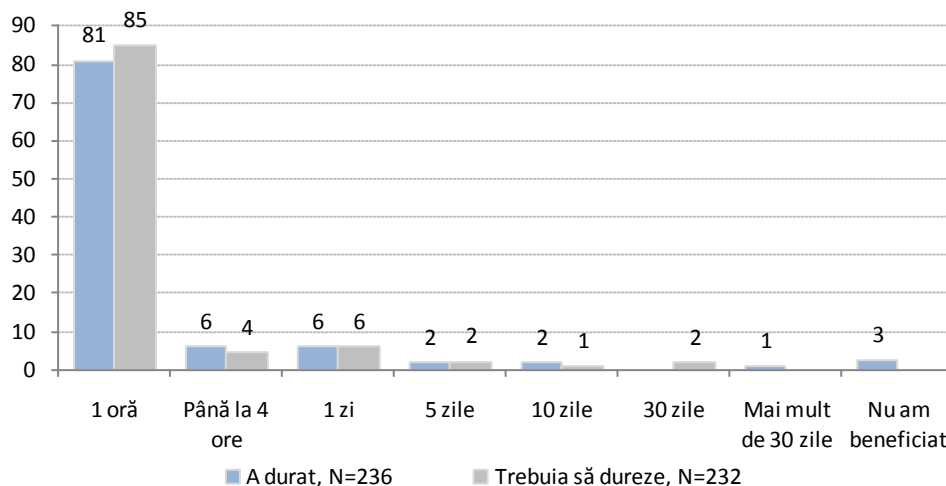


Diagrama de mai jos reflectă situația comparativă a duratei efective (durata în care a fost acordat serviciul) și a celei normative (durata în care s-a solicitat acordarea serviciului) de prestare a serviciului solicitat de către respondenți. De serviciile cu o durată de 1 oră au beneficiat în termenul stabilit o pondere mai mică de solicitanți (81%, comparativ cu 85%). Respectiv, persoanelor cărora serviciul nu a fost oferit în limita normativă de 1 oră, în termeni reali a fost acordat într-o durată de 4 ore, 10 zile, sau într-un final persoanele nu au beneficiat de serviciul solicitat (3%).

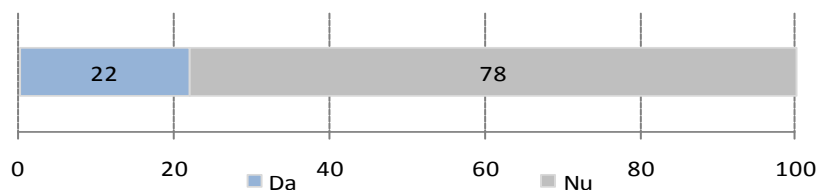
Figura 2.11: Durata de acordare și normativă a serviciilor Inspectoratului Fiscal, %



Notă: pentru a evalua acest aspect, respondenții au fost rugați să indice termenul în care li s-a oferit serviciul, iar mai apoi au specificat termenul normativ de acordare a serviciului. Astfel, diferențele procentuale înregistrate per fiecare termen reflectă ponderea întârzierilor sau acordării în avans a serviciilor. De remarcat este că spre exemplu în cazul în care persoanei trebuia să i se acorde serviciul într-o zi, dar i s-a acordat serviciul în termenul de până la 5 zile, acesta a bifat răspunsul „5 zile”, sau este posibilă și situația inversă.

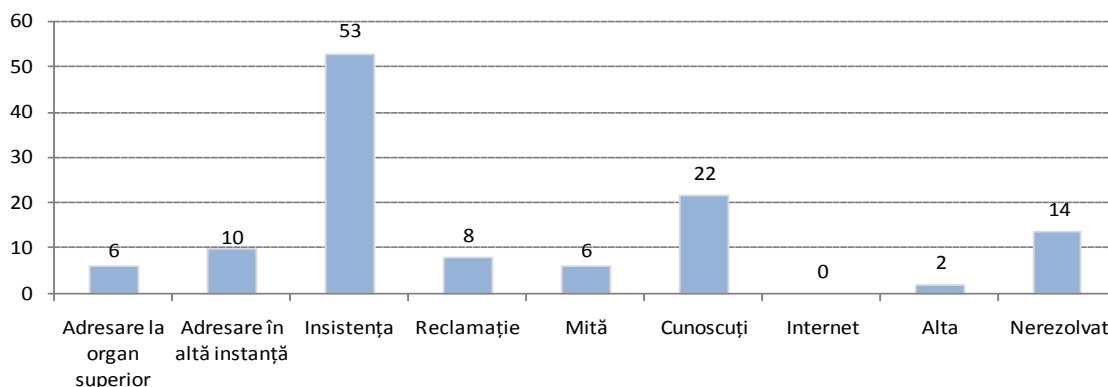
Bariere în obținerea serviciilor Inspectoratului Fiscal au întâmpinat 22% din beneficiari, ceilalți 78% susținând că nu au avut așa gen de probleme.

Figura 2.12: Bariere în obținerea serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=236, %



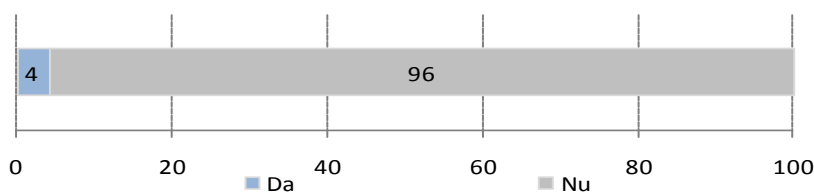
În cazul beneficiarilor care au întâmpinat bariere în obținerea serviciilor, acestea au fost eliminate cel mai des prin atitudinea insistentă a acestora – 53% și prin intermediul cunoșcuților – 22%. Alte modalități de rezolvare a problemelor utilizate sunt: adresarea în altă instanță – 10%, înaintarea de reclamații – 8%, acordarea de mită și adresarea la alt organ superior – câte 6%. Neeliminarea barierelor pentru a obține serviciul solicitat este constatată în 14% din cazuri.

Figura 2.13: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Inspectoratului Fiscal, N=51, %



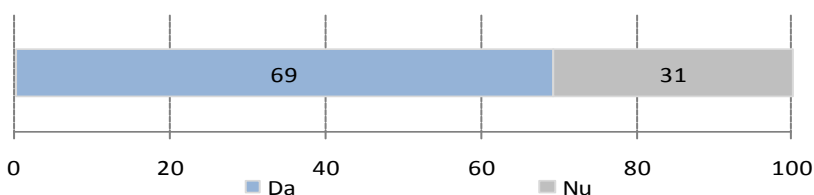
Pentru a obține serviciul solicitat de la angajații Inspectoratului Fiscal, 4% din respondenți au oferit mită.

Figura 2.14: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=240, %



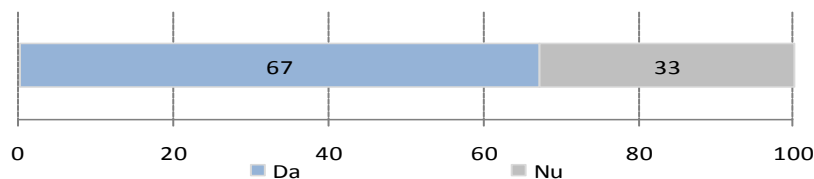
În opinia a 69% persoane care au beneficiat de serviciile Inspectoratului Fiscal, informația despre serviciile respective este considerată ca fiind completă și accesibilă.

Figura 2.15: Accesul la informația privind serviciile Insp. Fiscal și oferirea completă a acesteia, N=238, %



Ponderea persoanelor satisfăcute de serviciile Inspectoratului Fiscal este de 67%, 33% susținând că nu sunt satisfăcuți de calitatea acestora.

Figura 2.16: Aprecierea calității serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=239, %



Per total nivelul de satisfacție înregistrat privind calitatea serviciilor Inspectoratului Fiscal este de 6.91 puncte.

Tabel 2.4: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Inspectoratului Fiscal, puncte

	Media
Nivel satisfacție	6.91

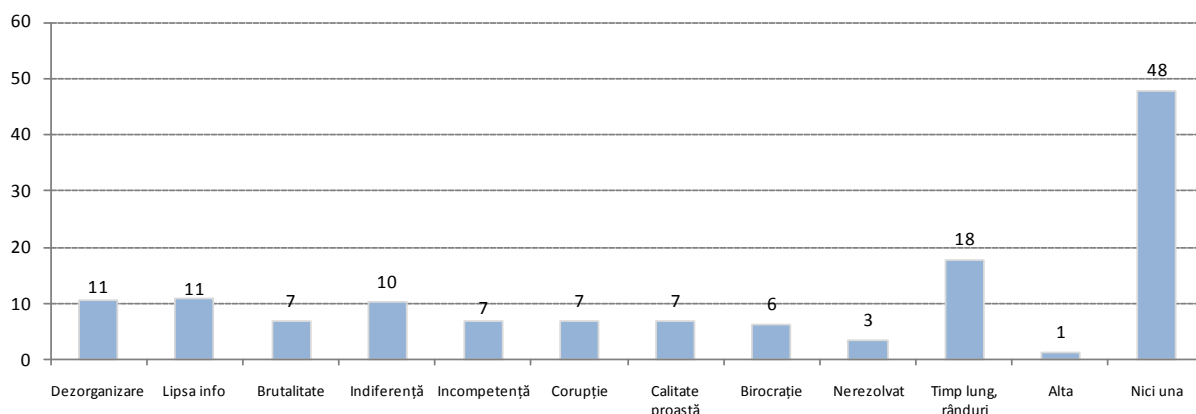
Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Notă: Aprecierea calității reflectă proporția în care serviciile sunt considerate ca fiind calitative, în timp ce nivelul de satisfacție reflectă în ce măsură serviciile satisfac nevoile solicitanților.

Referitor la dificultățile întâmpinate în procesul de obținere a serviciilor Inspectoratului Fiscal, cel mai frecvent întâlnite sunt așteptarea în cozile interminabile – 18%, urmat de dezorganizarea și lipsa de informare – câte 11%, indiferența angajaților – 10%, brutalitatea, incompetența, calitatea proastă și corupția – câte 7% și birocrația – 6%. Totodată, 3% declară că nu au soluționat problema prestării serviciului solicitat. 48% din respondenți au declarat că nu s-au ciocnit cu nici un fel de bariere.

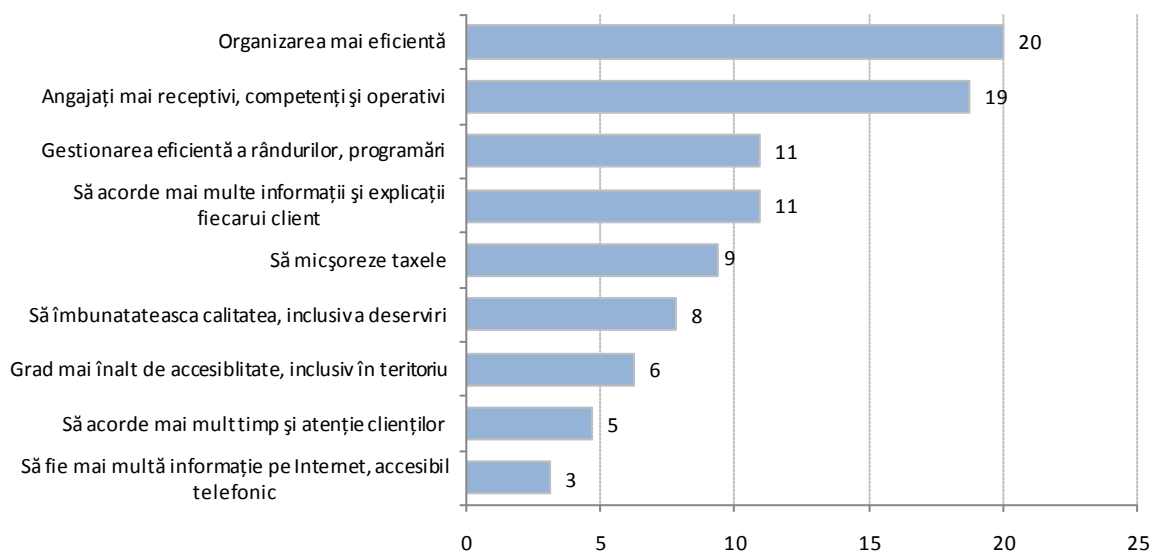
48% din respondenți au declarat că nu s-au ciocnit cu nici un fel de barieră.

Figura 2.17: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=237, %



Îmbunătățiri privind calitatea serviciilor Inspectoratului Fiscal sunt reprezentate în figura de mai jos. Cel mai frecvent menționat au fost organizarea mai eficientă – 20% și angajați mai receptivi, competenți și operativi – 19%. Alte schimbări sugerate de solicitanți sunt gestionarea eficientă a rândurilor prin implementarea programărilor, informarea detaliată a clienților, micșorarea taxelor, creșterea nivelului de deservire, accesibilitate la sediul instituției, manifestarea de interes față de clienți, informatizarea on-line privind serviciile oferite, precum și prestarea prin telefon a anumitor servicii.

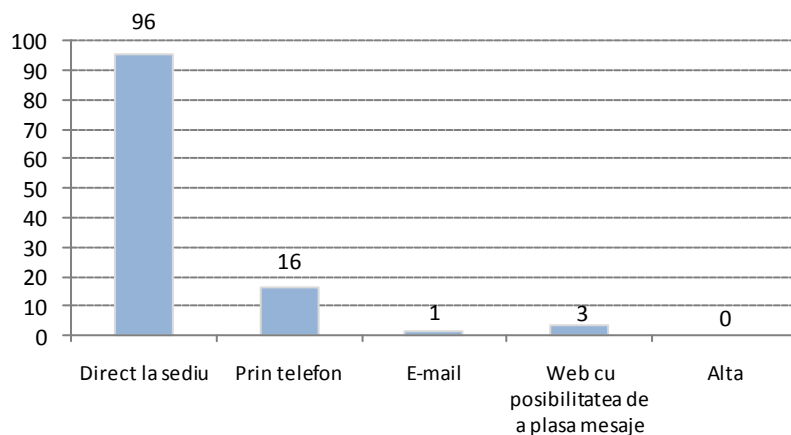
Figura 2.18: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Inspectoratului Fiscal, N=20, %



2.5.2 Casa Națională de Asigurări Sociale

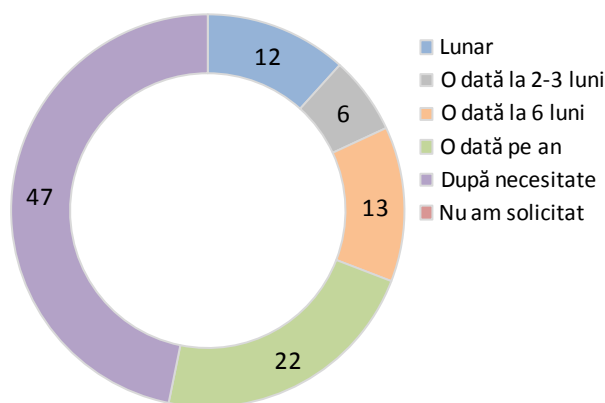
Conform datelor din figura de mai jos, se relevă că, cea mai utilizată metodă de contactare a serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale este adresarea direct la sediu – 96%. Prin telefon au apelat la serviciile acestei instituții 16% respondenți, iar prin intermediul paginii web cu posibilitatea de plasare a mesajelor au interacționat 3%, și respectiv prin e-mail – 1%. O altă modalitate de contactare nu a fost menționată.

Figura 2.19: Modalități de contactare a Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=93, %



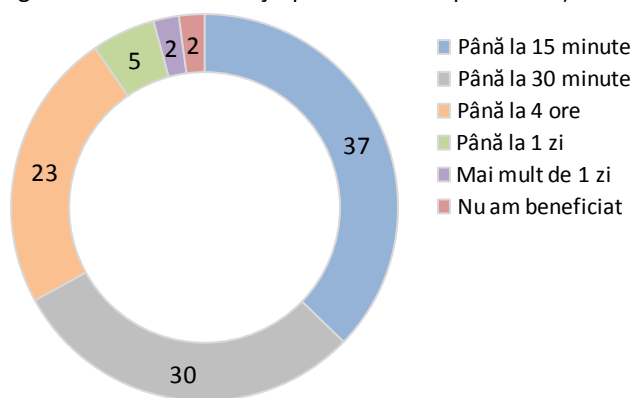
La serviciile Casei Naționale de Asigurări Sociale, beneficiarii au apelat după necesitate – 47%. Cu o periodicitate exactă serviciile date au fost solicitate de către 22% - o dată pe an, 13% - o dată la 6 luni, 12% - lunar și 6% - o dată la 2-3 luni.

Figura 2.20: Frecvența de apelare la serviciile Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=94, %



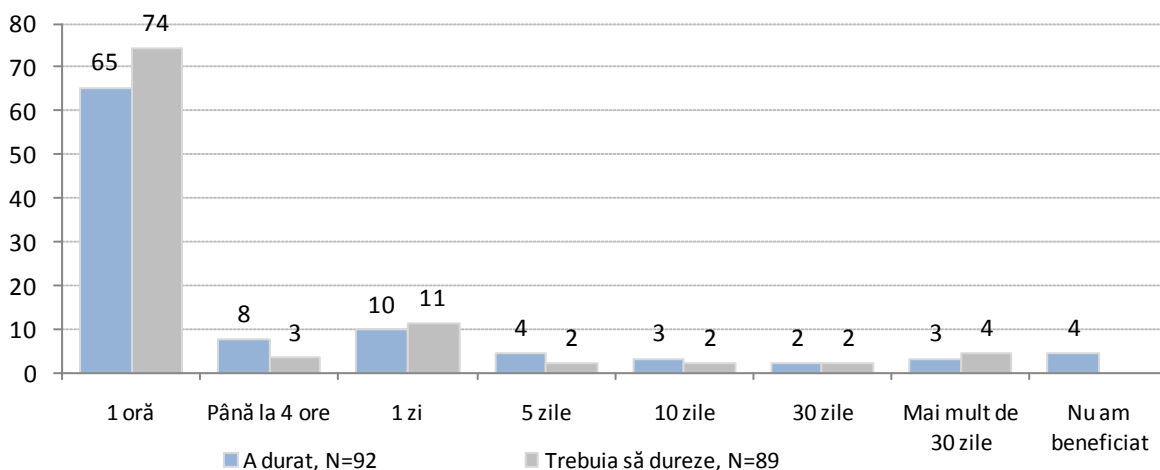
Așteptarea pentru obținerea serviciilor acestei instituții a durat pentru 37% din beneficiari – până la 15 minute, 30% - până la 30 minute, 23% - până la 4 ore, 5% - până la o zi, iar pentru 2% - mai mult de o zi. Alte 2% au menționat că nu au beneficiat de serviciul solicitat.

Figura 2.21: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Casei Naț. de Asigurări Sociale, N=94, %



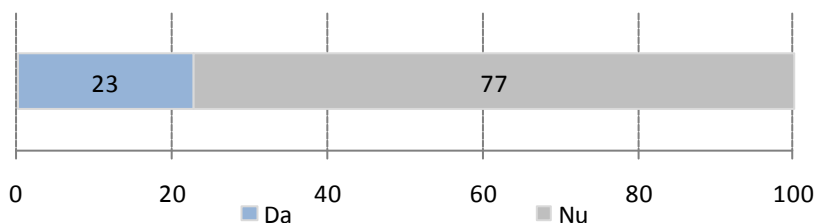
Conform datelor figurii de mai jos, se observă că în mai multe cazuri serviciile nu au fost prestate în limita normativă: serviciile cu durata normativă de 1 oră (65%, comparativ cu 74%), 1 zi (10%, comparativ cu 11%), mai mult de 30 zile (3%, comparativ cu 4%). Totodată, ponderea persoanelor care nu au beneficiat de serviciul solicitat, în termenul normativ menționat mai sus, au fost nevoite să aștepte o durată mai mare: până la 4 ore (8% față de 3%), 5 zile (4 față de 2%), 10 zile (3% față de 2%) sau nu au beneficiat (4%).

Figura 2.22: Durata de acordare și normativă a serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, %



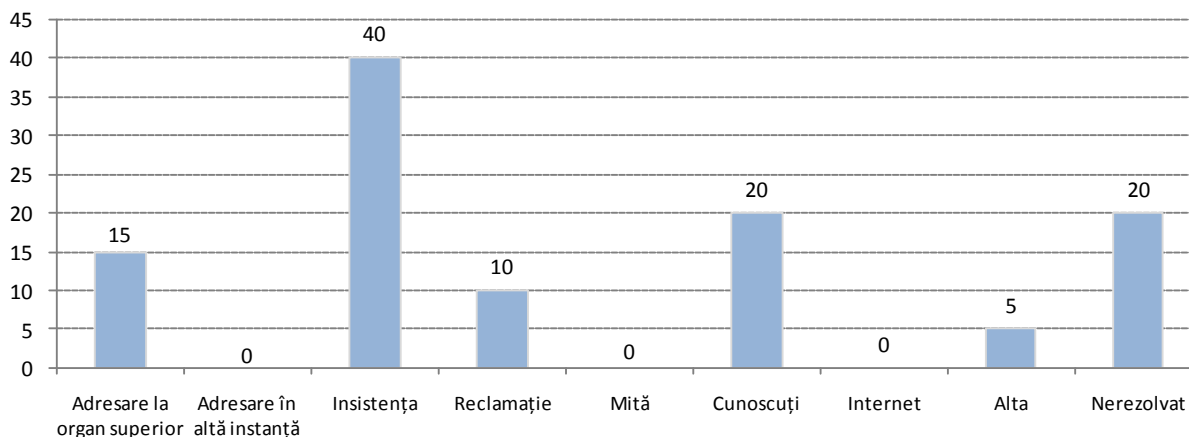
23% din beneficiarii serviciilor Casei Naționale de Asigurări Naționale declară că au depistat bariere în procesul de obținere a anumitor servicii.

Figura 2.23: Bariere în obținerea serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=92, %



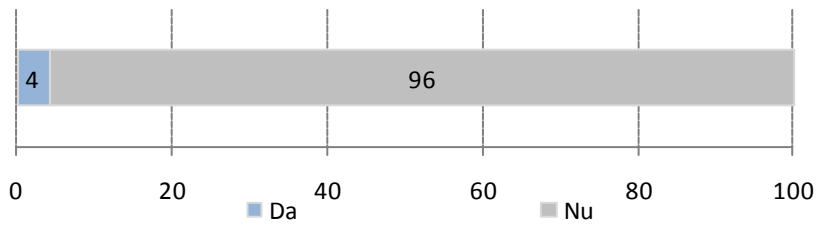
Din totalul persoanelor care au întâmpinat bariere în obținerea serviciilor dorite, 40% au declarat că le-au obținut prin insistență, 20% - cunoscuți, 15% - adresarea la un alt organ superior, 10% - depunerea de reclamații. În acest caz nu au fost menționate modalitățile de rezolvare ca adresarea în instanță și acordarea mitei.

Figura 2.24: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. CNAS, N=20, %



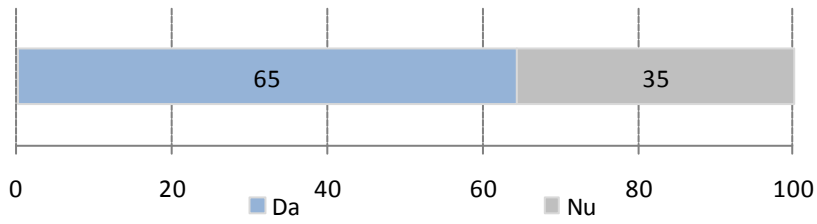
Mită pentru a obține serviciile solicitate a fost oferită de 4% din beneficiari, restul 96% negând faptul că ar fi recurs la astfel de metode. Faptul că la întrebarea anterioară ponderea persoanelor care au recurs la mită pentru a înlătura barierele este nulă, explică atitudinea unor persoane de a oferi mită ca ceva ordinar.

Figura 2.25: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=93, %



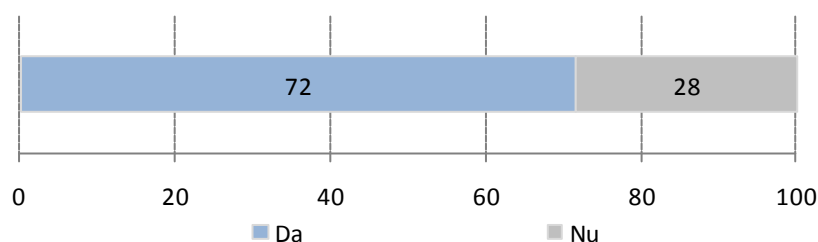
În ceea ce privește accesibilitatea informației despre serviciile Casei Naționale de Asigurări Naționale, se observă că 65% din respondenți afirmă acest fapt, considerând-o accesibilă și complexă.

Figura 2.26: Accesul la informația privind serviciile CNAS și oferirea completă a acesteia, N=93, %



Ponderea respondenților satisfăcuți de serviciile Casei Naționale de Asigurări Naționale este de 72%.

Figura 2.27: Aprecierea calității serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=92, %



Punctajul nivelului de satisfacție privind serviciile respective este 5.22 puncte.

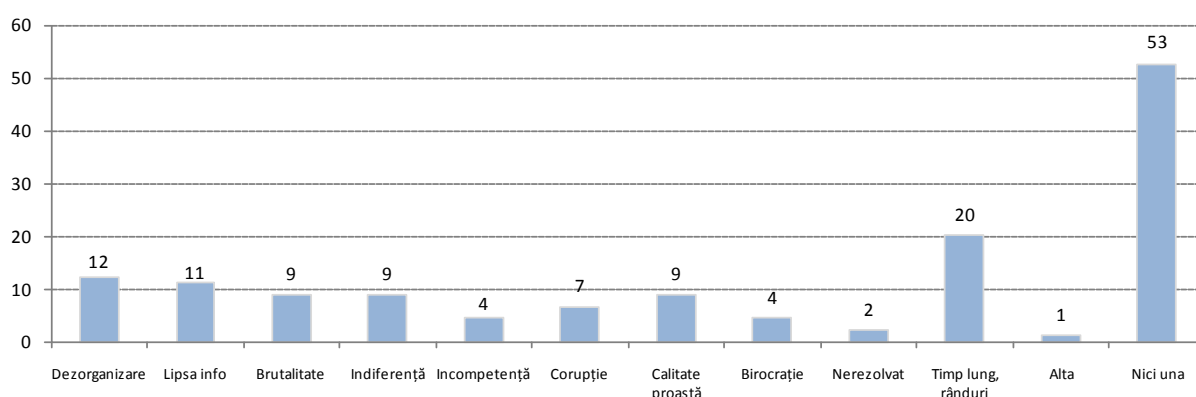
Tabel 2.5: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.22

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

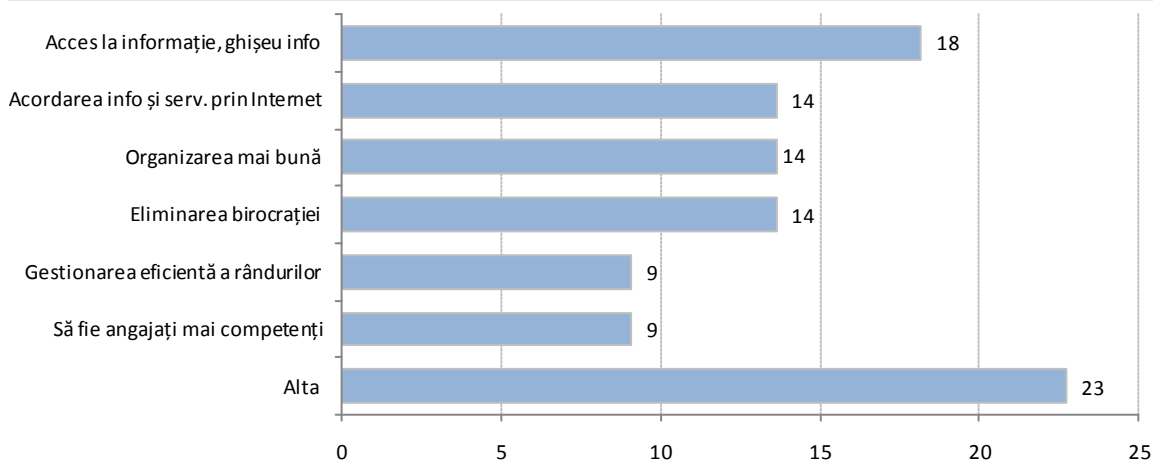
Dificultățile care au fost întâlnite în procesul de obținere a serviciilor dorite sunt rândurile lungi de așteptare – 20%, dezorganizarea – 12%, dezinformarea – 11%, brutalitatea, indiferența și nivelul scăzut al calității – câte 9%, corupția – 7%, birocrația și incompetența – câte 4 % și inclusiv nerezolvarea cazului pentru 2% din respondenți. Totodată, se remarcă că 53% nu au depistat bariere în procesul de beneficiere a serviciului.

Figura 2.28: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=89, %



În rezultatul interacțiunii cu Casa Națională de Asigurări Sociale, solicitanții au propus următoarele îmbunătățiri: crearea unui suport informativ gen ghișeu de informații – 18%, acordarea de informații și prestarea serviciilor on-line, organizarea mai eficientă, și eliminarea birocrației – câte 14%, gestionarea eficientă a rândurilor și angajați mai competenți – câte 9%.

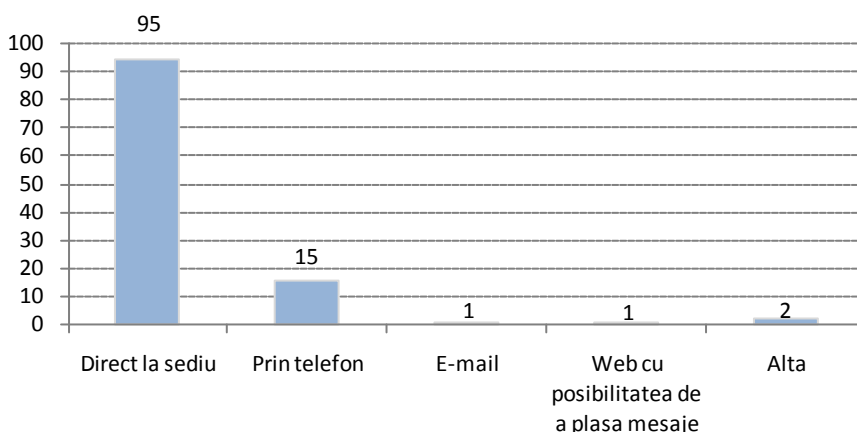
Figura 2.29: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Casei Naționale de Asigurări Sociale, N=22, %



2.5.3 Oficiile de Asistență Socială

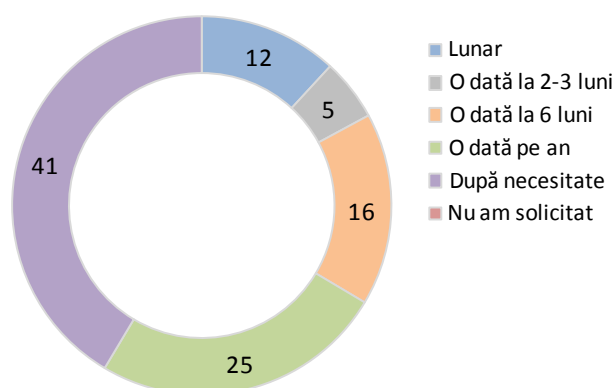
Modalitățile practicate de beneficiari în procesul de contactare a responsabililor Oficiilor de Asistență sunt adresarea direct la sediu – 95% și apelarea prin telefon – 15%. Modalitățile de contactare prin e-mail și pagina web cu posibilitatea de a plasa mesaje au fost utilizată de câte 1% din total beneficiari.

Figura 2.30: Modalități de contactare a Oficiilor de Asistență Socială, N=152, %



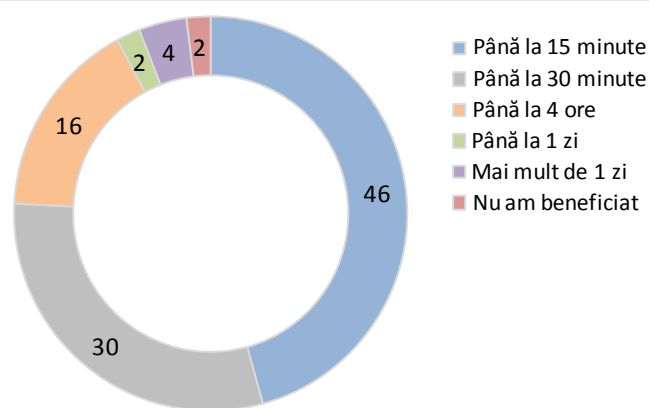
41% din beneficiari au solicitat serviciile Oficiilor de Asistență Socială în funcție de necesitate. Cu o frecvență regulată au apelat 25% – o dată pe an, 16% - o dată la 6 luni, 12% - lunar și 5% - o dată la 2-3 luni.

Figura 2.31: Frecvența de apelare la serviciile Oficiilor de Asistență Socială, N=152, %



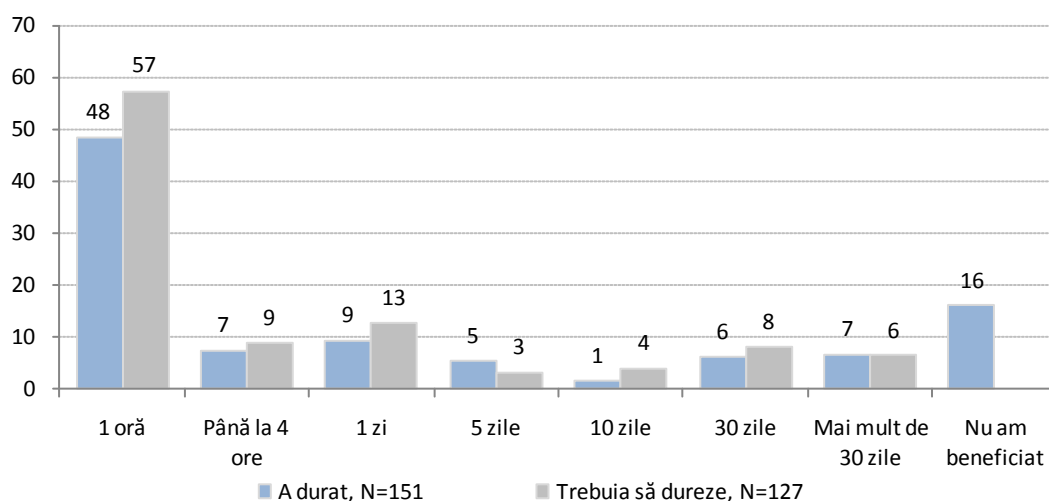
Per total pentru majoritatea solicitanților serviciilor Oficiilor de Asistență Socială durata de așteptare se estimează până la 15 minute – 46% și până la 30 minute – 30%. Până la 4 ore au așteptat 16% din beneficiari, mai mult de o zi – 4%, până la o zi – 2%, iar 2% nici nu au beneficiat de serviciul solicitat.

Figura 2.32: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=153, %



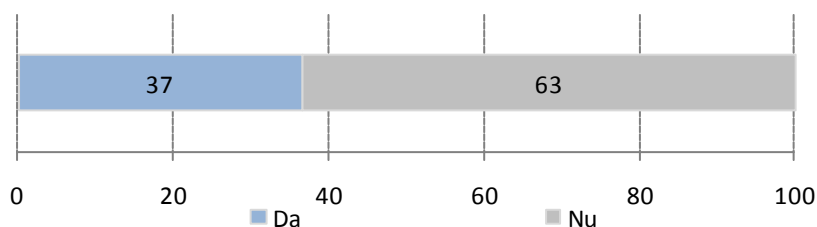
Ca rezultat al comparării timpului de așteptare real de acordare a serviciului cu acel normativ, se constată pentru majoritatea cazurilor o neprestare în termen a serviciilor solicitate de respondenți: pentru 1 oră – 48% față de 57%, până la 4 ore – 7% față de 9%, 1 zi – 9% față de 13%, 10 zile – 1% față de 4% și 30 zile – 6% față de 7%. În final se constată și o pondere semnificativă a persoanelor care nu au beneficiat de serviciul solicitat – 16%.

Figura 2.33: Durata de acordare și normativă a serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, %



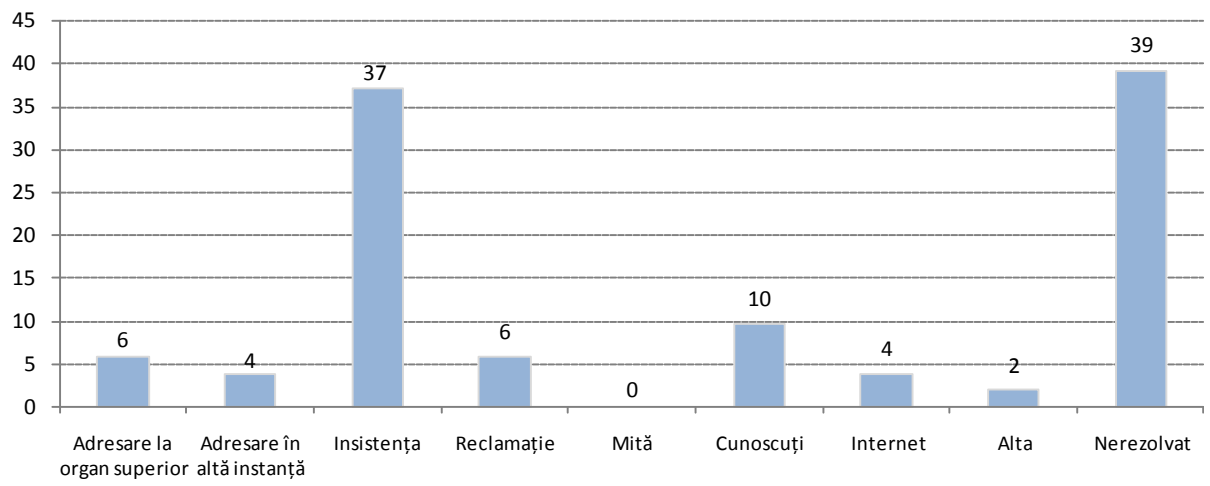
37% dintre solicitanții serviciilor Oficiilor de Asistență Socială au întâmpinat bariere la solicitarea acestora, ceilalți 63% susținând că nu au întâmpinat diverse bariere în obținerea serviciilor dorite.

Figura 2.34: Bariere în obținerea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=145, %



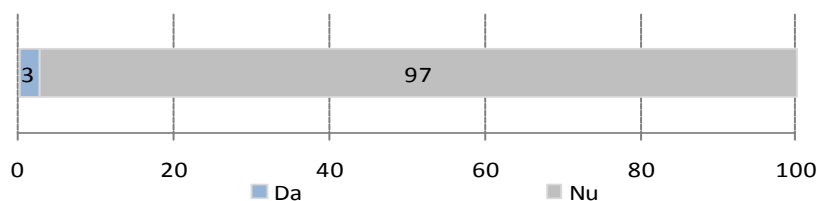
Barierele întâmpinate de o mare parte din solicitanți au fost excluse prin manifestarea cu insistență – 37%, implicarea cunoșcătorilor – 10%, adresarea la organul superior și depunerea de reclamații – câte 6%, adresarea în altă instanță și utilizarea paginii web – câte 4%. Pentru a obține serviciul dorit, nici o persoană nu a recurs la mituirea angajaților. Totodată, din total solicitanți care au întâmpinat probleme, 39% nu le-au putut rezolva.

Figura 2.35: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Of. de Asistență Socială, N=51, %



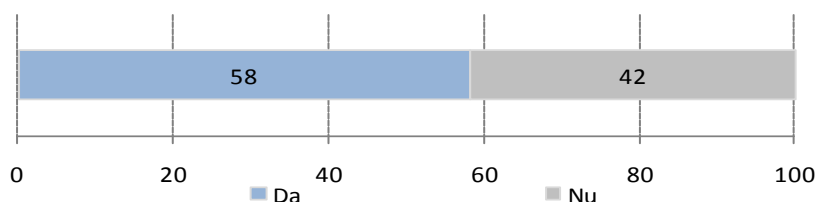
Cu toate că în cazul metodelor aplicate de a elimina barierele s-a evidențiat nici o persoană care ar fi oferit mită, totuși din numărul total de beneficiari ai serviciilor Oficiilor de Asistență Socială 3% au oferit mită.

Figura 2.36: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=144, %



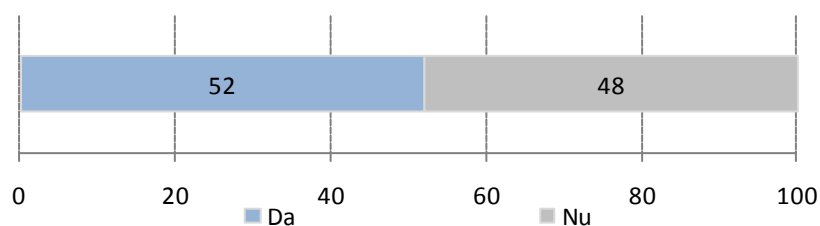
Accesul liber către informațiile serviciilor prestate de Oficiile de Asistență Socială este menționat de către 58% din beneficiari, alții 42% fiind de opinia că informațiile respective nu sunt complete și accesibile.

Figura 2.37: Accesul la informația privind serviciile Of. de Asis. Socială și oferirea completă a acesteia, N=146, %



Calitatea deservirii serviciilor Oficiilor de Asistență Socială este apreciată de către 52% din total beneficiari, nesatisfăcuți fiind 48%.

Figura 2.38: Aprecierea calității serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=146, %



Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială este de 4.52 puncte.

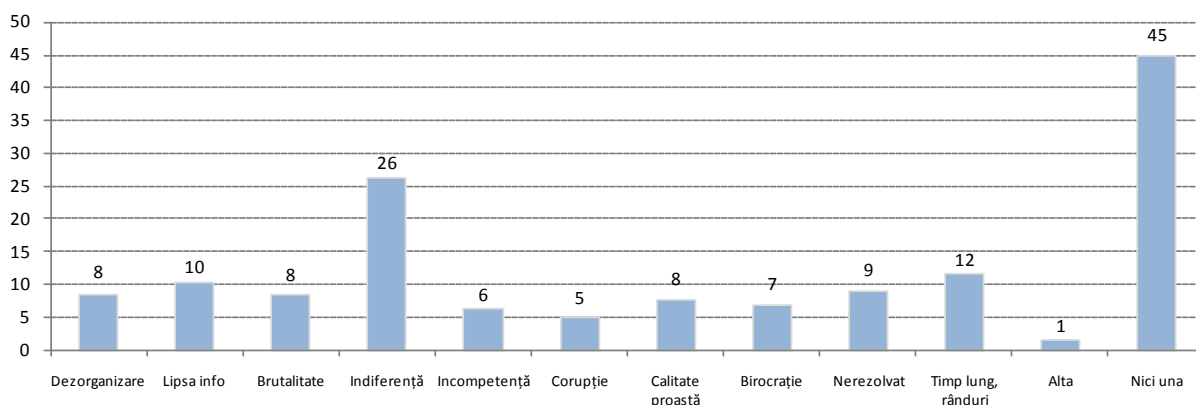
Tabel 2.6: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.52

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

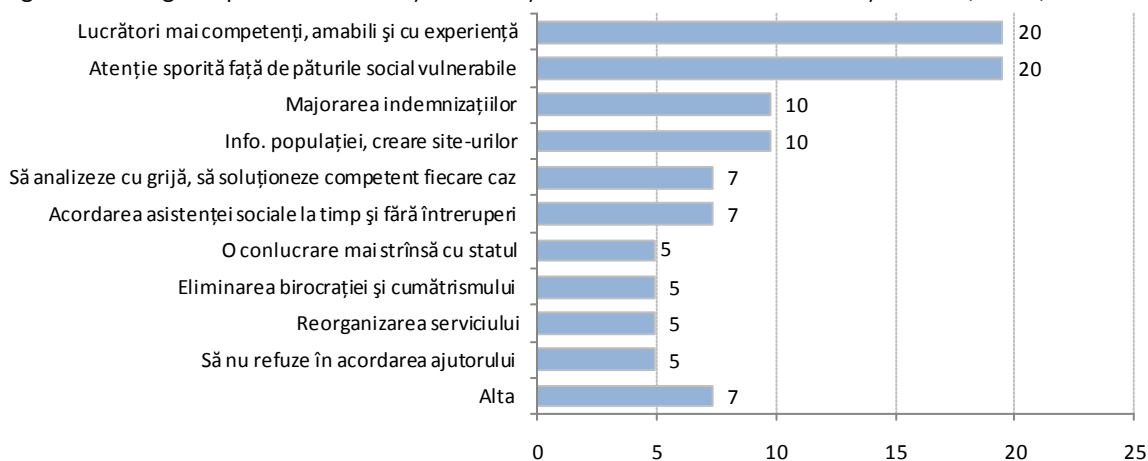
La obținerea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, beneficiarii au întâlnit dificultăți ca: indiferența personalului – 26%, cozile mari – 12%, lipsa de informare – 10%, dezorganizarea, brutalitatea, calitatea proastă – câte 8%, birocrația – 7%, incompetența – 6% și corupția – 5%. Dificultăți nu au întâmpinat 45% din solicitanți, iar pentru 9% solicitarea acestora nu a fost rezolvată.

Figura 2.39: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=145, %



Referitor la îmbunătățirea calității serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, sugestiile cele mai frecvent menționate țin de comportamentul mai atent și competența mai mare a angajaților, precum și de atitudinea mai atentă și respectoasă față de păturile social vulnerabile – 20%. La o diferență de pondere se clasează majorarea indemnizațiilor, informarea populației, precum și crearea site-urilor – câte 10%, analiza minuțioasă a fiecărui caz și acordarea asistenței sociale la timp și fără întreruperi – câte 7%, o conlucrare mai strânsă cu statul, eliminarea birocrăției și cumătrismului, și să nu refuze în acordarea ajutorului – câte 5%.

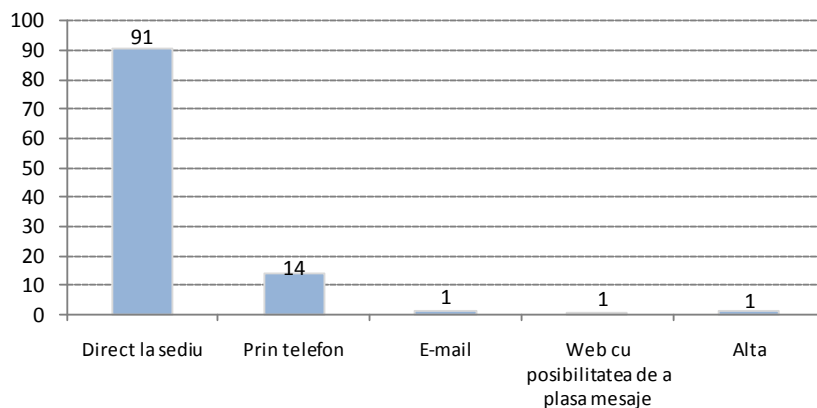
Figura 2.40: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Oficiilor de Asistență Socială, N=41, %



2.5.4 Casa Națională de Asigurări în Medicină

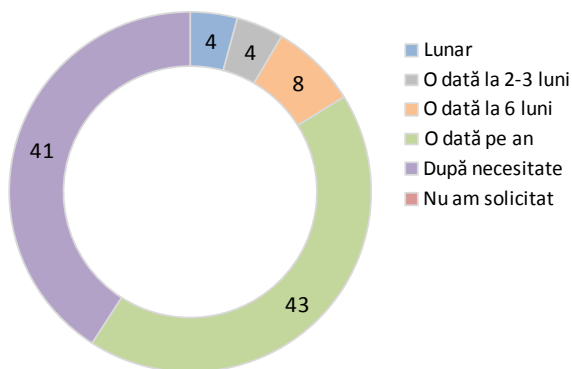
Contactarea Casei de Asigurări în Medicină de către solicitanți are loc în cea mai mare parte prin adresarea direct la sediu – 91%, urmat de apelarea prin intermediul telefonului – 14%. Modalitățile de contactare prin e-mail și pagina web cu posibilitatea de a plasa mesaje au fost utilizată de câte 1% din total beneficiari.

Figura 2.41: Modalități de contactare a Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=143, %



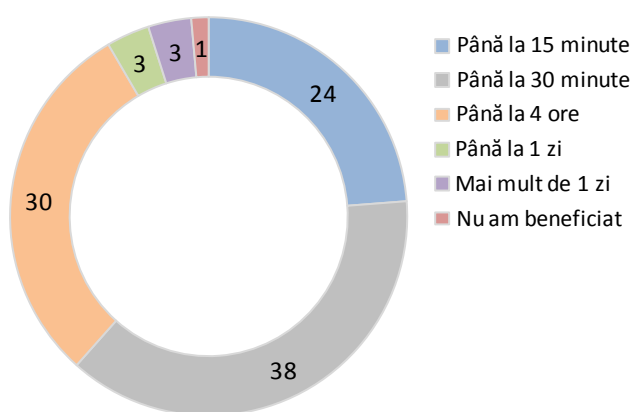
Beneficiarii au apelat cel mai frecvent la serviciile Casei Naționale de Asigurări în Medicină o dată pe an – 43%. După necesitate au solicitat serviciile respective 41%, o dată la 6 luni – 8%, iar o dată la 2-3 luni sau lunar – câte 4%.

Figura 2.42: Frecvența de apelare la serviciile Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=142, %



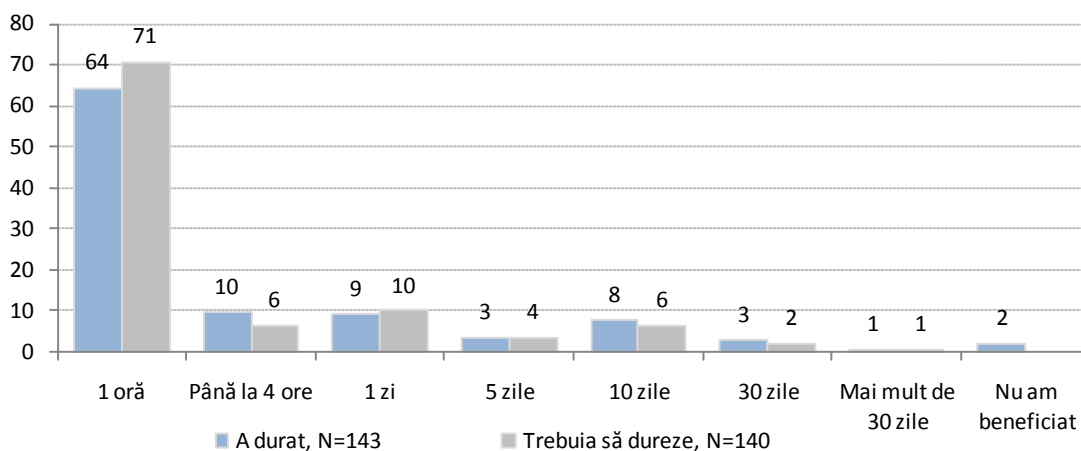
Timpul de așteptare pentru obținerea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină a durat în cea mai mare parte până la 30 minute – 38%, până la 4 ore – 30% și respectiv până la 15 minute – 24%. Duratele maxime de până la 1 zi și mai mult de o zi au fost menționate de câte 3%. Ponderea persoanelor care nu au beneficiat de serviciul solicitat este de 1%.

Figura 2.43: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Casei Naț. de Asig. în Medicină, N=143, %



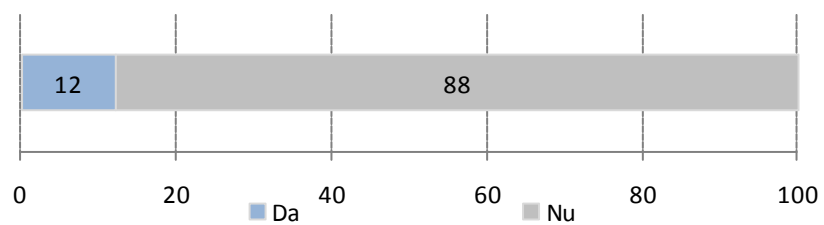
Depășirea duratei normative de acordare a serviciilor se observă în cazul duratei de prestare a acestora de 1 oră (71% față de 64%) și 1 zi (10% față de 9%). Respectiv, termenul efectiv în cazul persoanele care nu au beneficiat în termenul normativ de serviciul solicitat, se reflectă în situațiile când durata reală depășește cea normativă.

Figura 2.44: Durata de acordare și normativă a serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, %



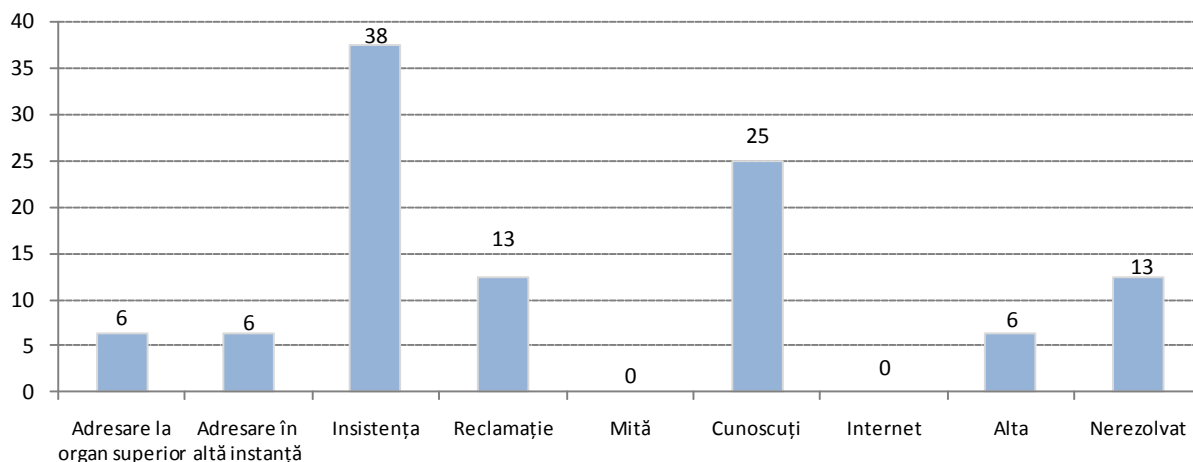
Ponderea persoanelor care susțin ca au întâlnit diverse bariere în procesul de solicitare a serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină este de 12%.

Figura 2.45: Bariere în obținerea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=139, %



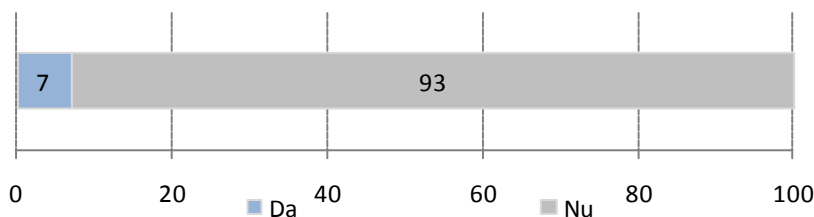
În scopul înlăturării barierelor apărute, solicitanții au recurs la insistență – 38%, cunoscuți – 25%, reclamații – 13%, adresarea la organul superior, adresarea în altă instanță – câte 6%. De serviciu nu a beneficiat 13% din total solicitanți care au întâmpinat probleme.

Figura 2.46: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. CNAM., N=16, %



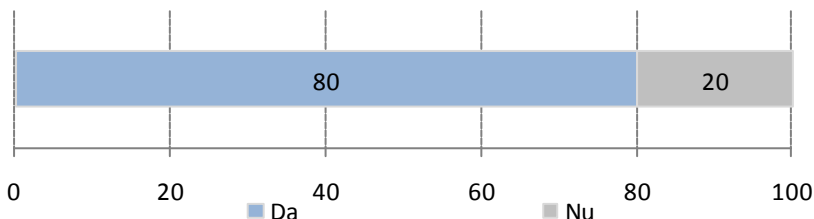
Au acordat mită pentru a i se presta serviciile dorite 7% din solicitanți. Respectiv, pentru aceste 7% procente oferirea mitei în procesul de solicitare a serviciilor respective reprezintă un fapt normal, luând în considerare că segmentul care au întâmpinat bariere nu au menționat că au acordat mită pentru a le înlătura.

Figura 2.47: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=142, %



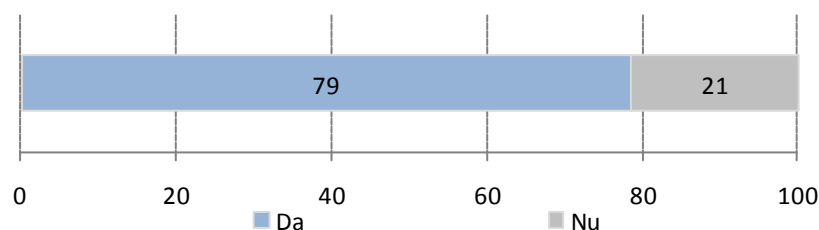
Accesul la informații este limitat în opinia a 20% din beneficiarii serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, în schimb 80% consideră informațiile ca fiind complete și accesibile.

Figura 2.48: Accesul la informația privind serviciile CNAM și oferirea completă a acestora, N=141, %



Cea mai mare parte a respondenților care au beneficiat de serviciile Casei Naționale de Asigurare în Medicină susțin că sunt satisfăcuți de calitatea prestării acestora – 79%. Ponderea celor nesatisfăcuți este de 21%.

Figura 2.49: Aprecierea calității serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=140, %



Nivelul satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină reprezintă un punctaj de 5.23 puncte.

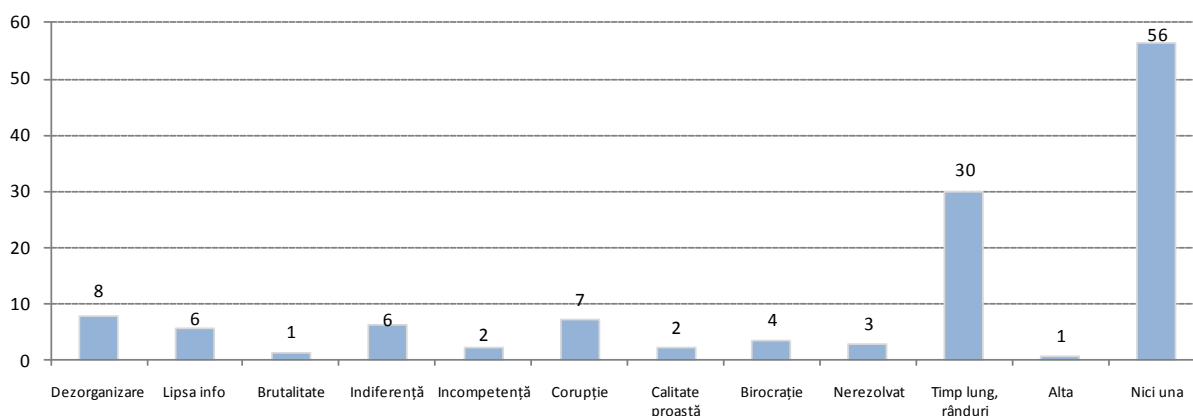
Tabel 2.7: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.23

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

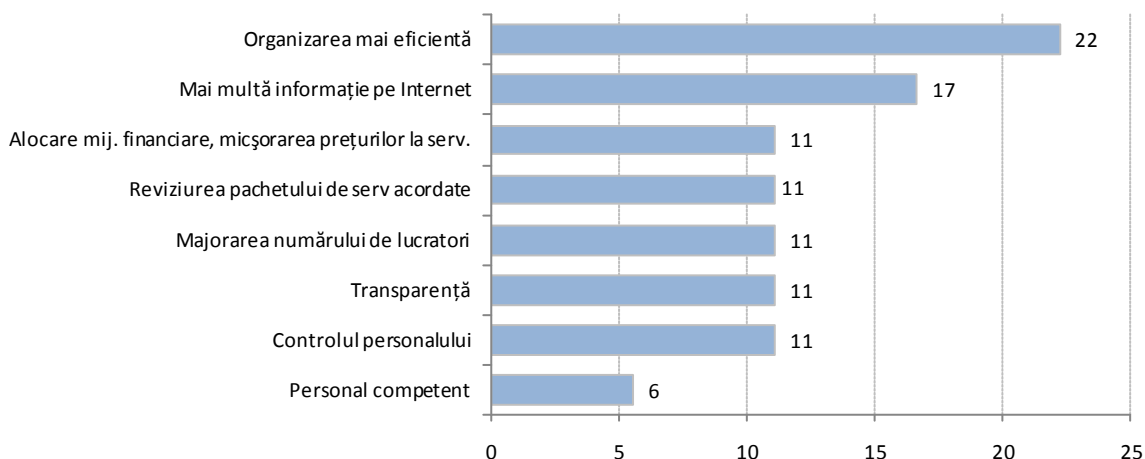
Cel mai des întâlnite dificultăți în procesul de obținere a anumitor servicii ale Casei Naționale de Asigurări în Medicină sunt statul în rând – 30%. La diferențe mari de pondere se clasează dezorganizarea cu 8%, corupția – 7%, lipsa de informații și indiferența angajaților – câte 6%, birocrația – 4%, incompetența și calitatea proastă – câte 2%. Problema nerezolvării solicitării persistă în cazul a 3% din solicitanți. Ponderea persoanelor care nu au întâlnit probleme în obținerea serviciilor este de 56%.

Figura 2.50: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=140, %



În topul sugestiilor de îmbunătățire a procesului de prestare a serviciilor respective, se constată organizarea mai eficientă – 22% și plasarea mai multor informații pe internet – 17%. Câte 11% au acumulat: alocarea mijloacelor financiare, micșorarea prețurilor la servicii, revizuirea pachetului de servicii acordate, majorarea numărului de lucrători, transparența și controlul personalului. Angajarea de personal competent a fost menționată de 6% din solicitanți.

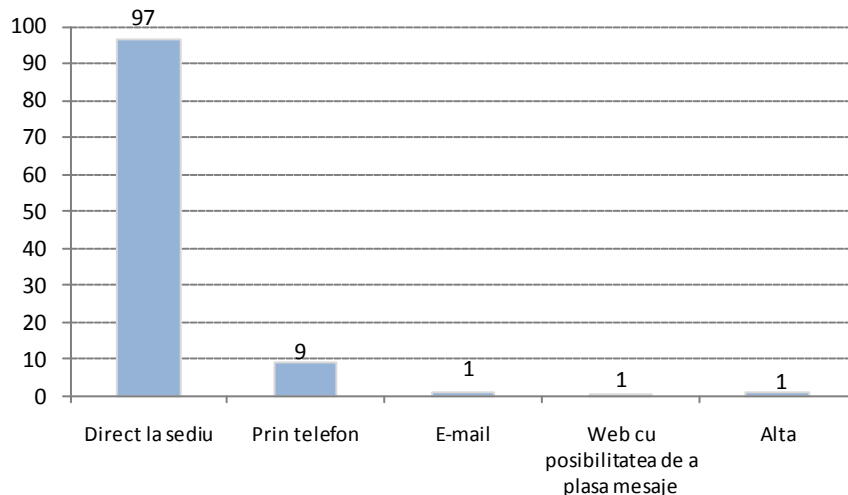
Figura 2.51: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină, N=18, %



2.5.5 Oficiile de documentare a populației

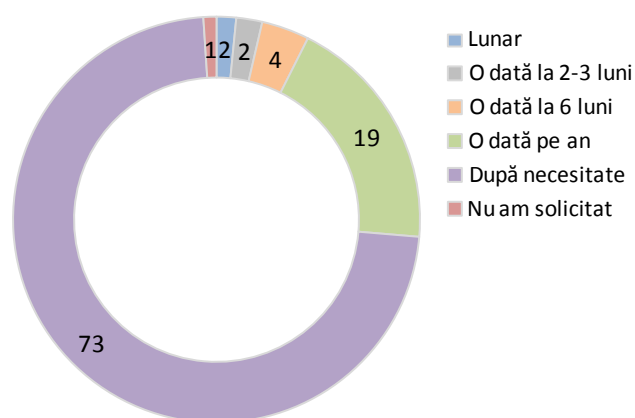
Majoritatea impunătoare a solicitanților au contactat Oficiile de Documentare a Populației deplasându-se direct la sediu – 97%. Totodată, 9% au apelat la serviciile respective prin telefon, iar câte 1% - e mail și paginile web.

Figura 2.52: Modalități de contactare a Oficiilor de Documentare a Populației, N=493, %



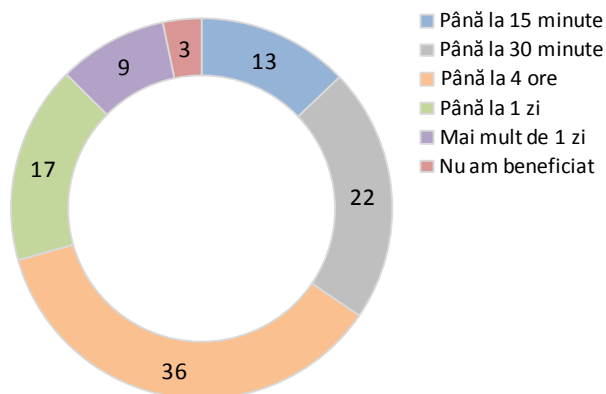
De asemenea, majoritatea solicitanților au apelat la serviciile Oficiilor de Documentare a Populației după necesitate – 73%. Ceilalți 19% au solicitat o dată pe an, 4% - o dată la 6 luni și câte 2% - lunar și o dată la 2-3 luni. Nu au solicitat serviciile acestei instituții 1% dintre persoanele care au contactat Oficiile de Documentare a Populației.

Figura 2.53: Frecvența de apelare la serviciile Oficiilor de Documentare a Populației, N=493, %



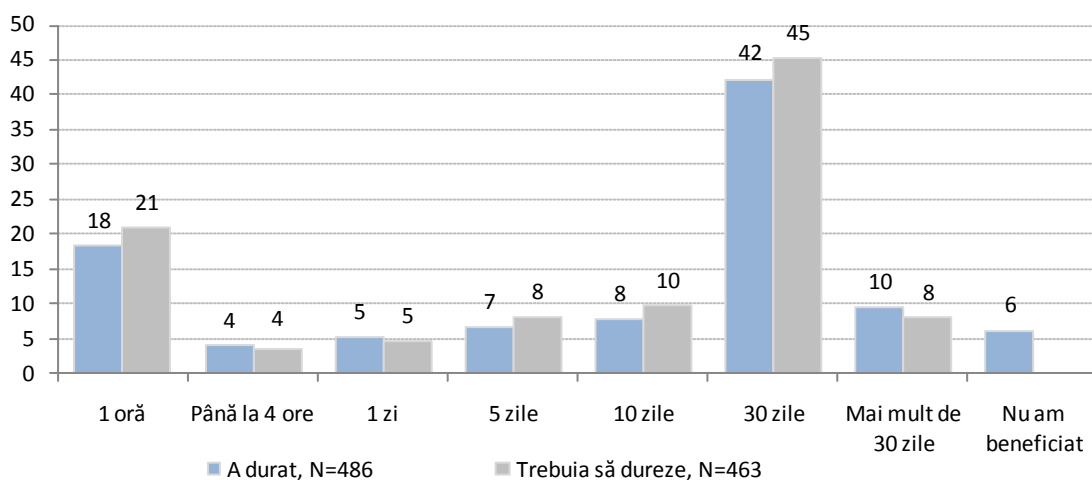
Durata de așteptare pentru obținerea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, pentru 36% a fost de până la 4 ore, 22% - până la 30 minute, 17% - până la 1 zi și 13% - până la 15 minute. Inclusiv, 3% nu au beneficiat de serviciul solicitat.

Figura 2.54: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Oficiilor de Doc. a Populației, N=493, %



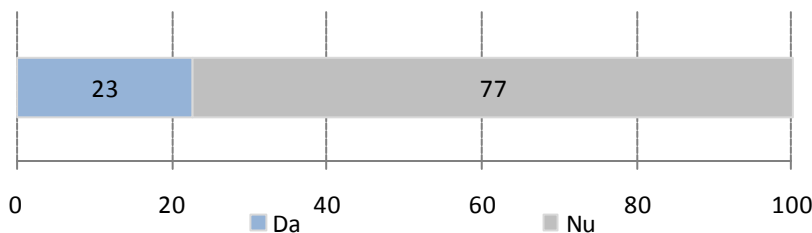
De obicei, perioada de acordare a serviciilor este de 30 zile sau de 1 oră. Totodată, se observă că în majoritatea cazurilor, serviciile au fost acordate cu întârziere, durata normativă depășind cea reală: 1 oră (21%, față de 18%), 5 zile (8%, față de 7%), 10 zile (10%, față de 8%) și 30 zile (45%, față de 42%).

Figura 2.55: Durata de acordare și normativă a serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, %



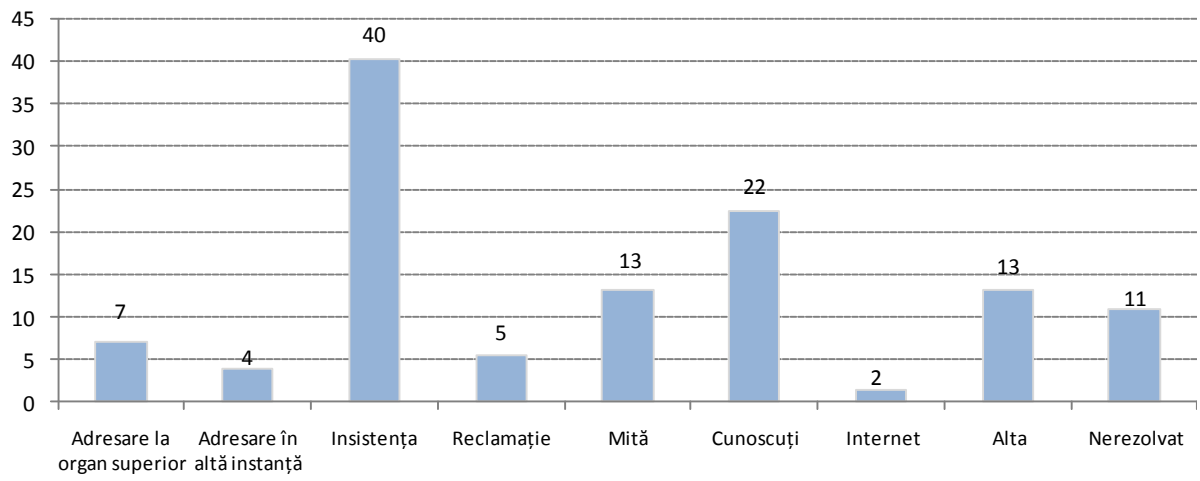
Dificultăți în procesul de obținere a serviciilor instituțiilor respective au întâmpinat 23% dintre solicitanți.

Figura 2.56: Bariere în obținerea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, N=112, %



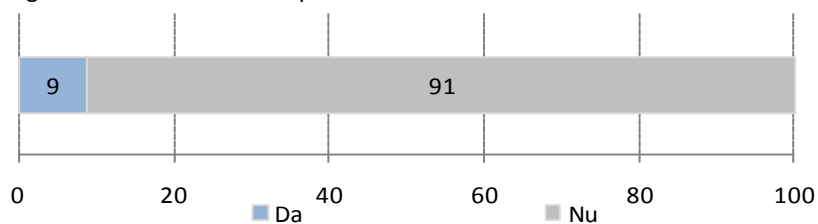
În cazul solicitanților care s-au confruntat cu diverse bariere, pentru soluționarea acestora au utilizat următoarele modalități: atitudine insistentă – 40%, implicarea cunoșcuților – 22%, oferirea mitei – 13%, adresarea la organul superior – 7%, depunerea de reclamații – 5% și solicitarea repetată a serviciului prin intermediul internetului – 2%. Nu au beneficiat de serviciile solicitate 11%.

Figura 2.57: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Of. de Doc. a Populației, N=486, %



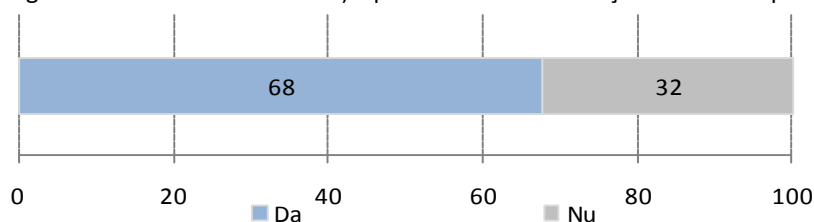
Din total solicitanți ai serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, 9% au acordat mită.

Figura 2.58: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, N=486, %



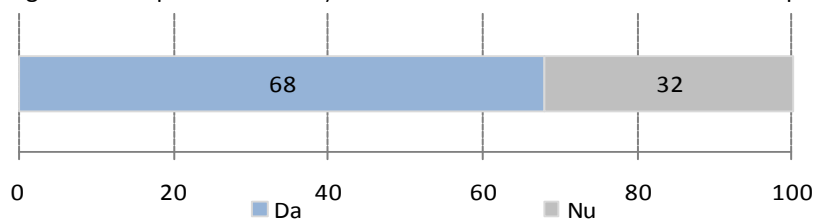
68% din total solicitanți consideră serviciile Oficiilor de Documentare a Populației accesibile și complete.

Figura 2.59: Accesul la informația privind serviciile ODP și oferirea completă a acesteia, N=485, %



Ponderea persoanelor satisfăcute de calitatea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației este 68%.

Figura 2.60: Aprecierea calității serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, N=486, %



Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației este 5.00 puncte.

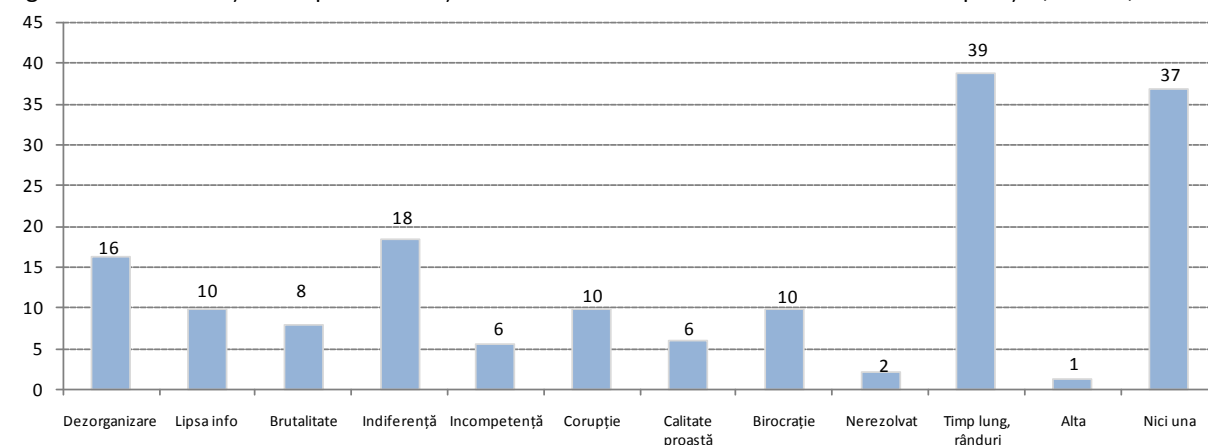
Tabel 2.8: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.00

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

În opinia tuturor solicitanților serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, dificultățile întâmpinate în procesul de obținere sunt: cozile interminabile – 39%, indiferența personalului – 18%, dezorganizarea – 16%, lipsa de informații, corupția și birocrația – câte 10%, brutalitatea -8%, incompetența și calitatea proastă – câte 6%.

Figura 2.61: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Oficiilor de Documentare a Populației, N=486, %

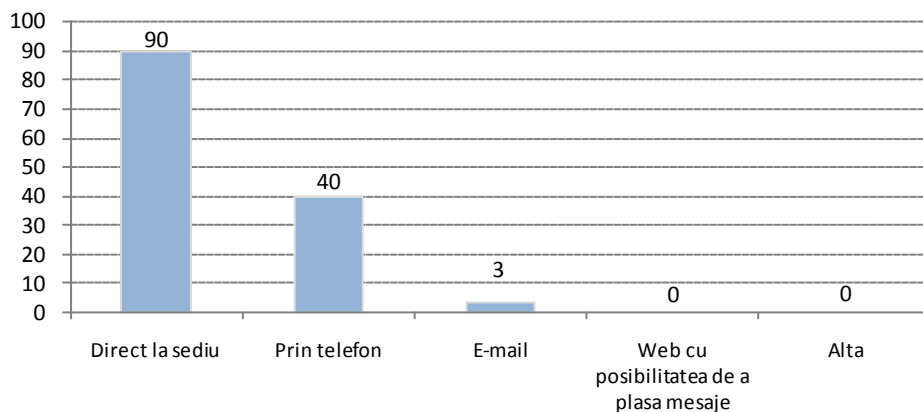


Notă: Sugestiile privind îmbunătățirea calității serviciilor Oficiilor de Documentare a populației sunt prezentate în analiza detaliată a acestei instituții publice (capitolul III)

2.5.6 Consiliile raionale

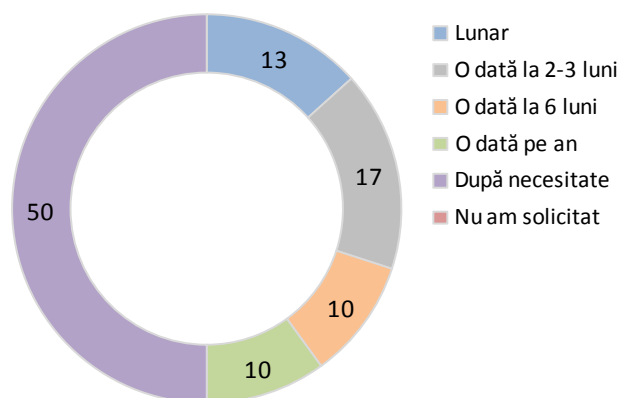
Pentru a contacta Consiliile Raionale, 90% din solicitanți se deplasează direct la sediu, 40% apelează prin telefon și 3% prin e-mail. Modalitatea de plasare a mesajelor prin intermediul paginii web nu a fost practică de nici o persoană.

Figura 2.62: Modalități de contactare a Consiliilor Raionale, N=30, %



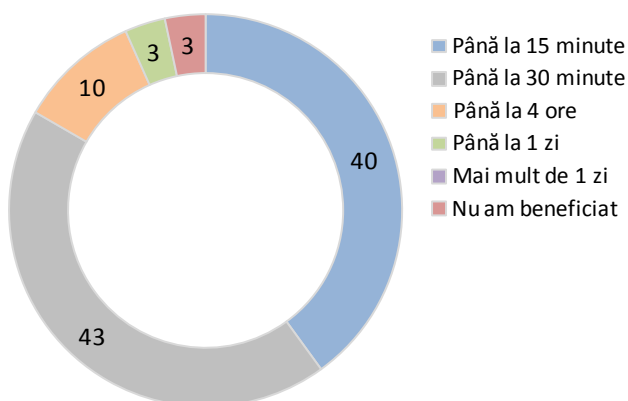
Jumătate din beneficiari au apelat la Consiliile Raionale după necesitate. O dată la 2-3 luni au solicitat servicii 17%, lunar – 13%, o dată la 6 luni și o dată în an – câte 10%.

Figura 2.63: Frecvența de apelare la serviciile Consiliilor Raionale, N=30, %



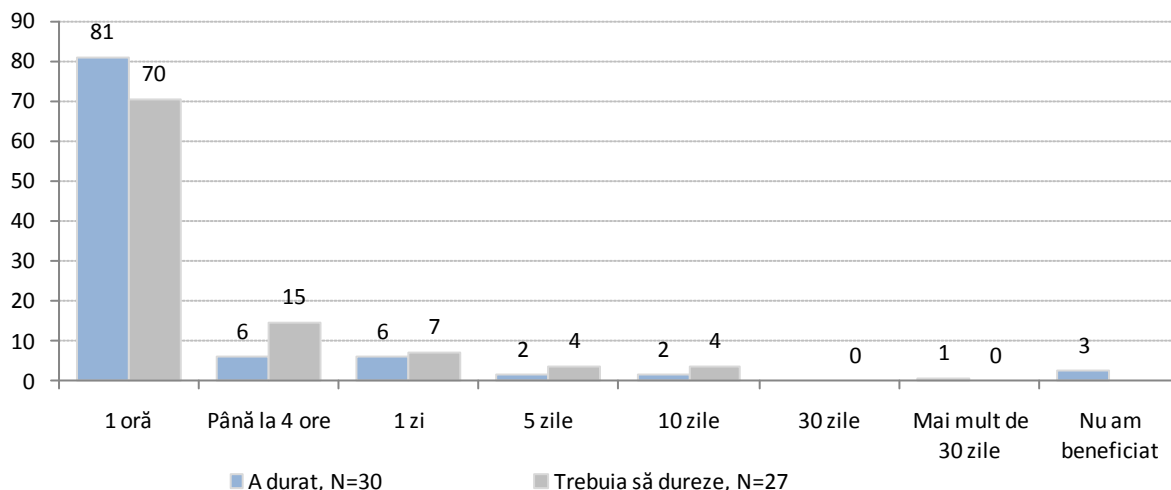
Respondenții care au beneficiat de serviciile Consiliilor Raionale au așteptat să fie deserviți în cea mai mare parte până la 30 minute – 43% și până la 15 minute – 40%. Timp îndelungat au așteptat 10% din solicitanți – până la 4 ore și 3% - până la o zi. De serviciul nu a beneficiat 3%.

Figura 2.64: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Consiliilor Raionale, N=30, %



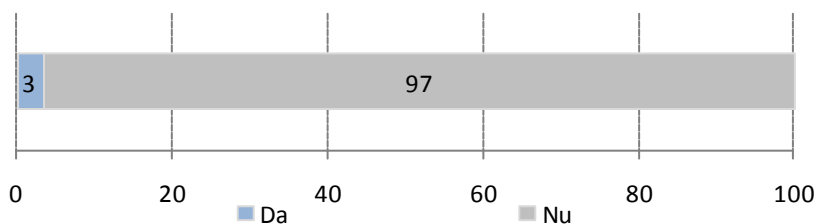
Referitor la respectarea termenilor normativi de prestare a serviciilor de către Consiliile Raionale, se constată că pentru durata normativă de 1 oră serviciile au fost acordate mai rapid (81%, față de 70%). În celelalte situații, ponderea duratei reale mai mici, decât cea normativă, explică atât deservirea într-un timp mai scurt, cât și neprestarea serviciului – 3% persoane.

Figura 2.65: Durata de acordare și normativă a serviciilor Consiliilor Raionale, %



Întâmpinarea barierelor în obținerea serviciilor Consiliilor Raionale este evidentă în cazul a 3% din beneficiari.

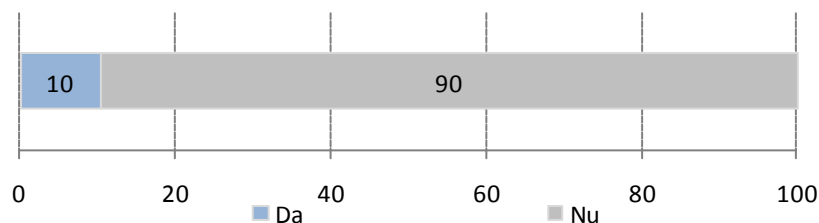
Figura 2.66: Bariere în obținerea serviciilor Consiliilor Raionale, N=29, %



Respectiv, persoanele care au menționat că ar fi întâmpinat probleme, le-au eliminat prin oferirea mitei persoanelor cu putere de decizie în prestarea serviciului solicitat.

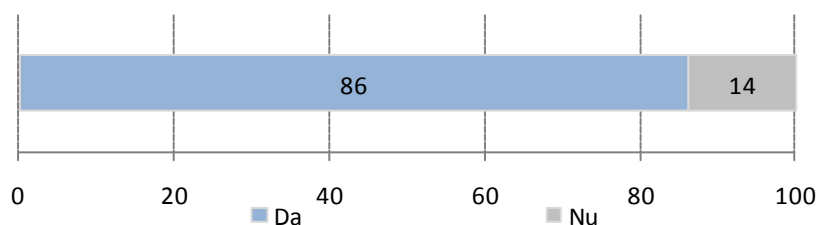
Din total respondenți care au solicitat serviciile Consiliilor Raionale, 10% au acordat mită.

Figura 2.67: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Consiliilor Raionale, N=29, %



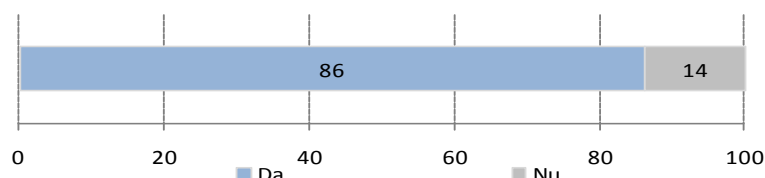
Marea majoritate a solicitanților consideră că informațiile cu privire la serviciile Consiliilor Raionale sunt accesibile și complete – 86%, iar 14% din aceștia neagă acest fapt.

Figura 2.68: Accesul la informația privind serviciile Consiliilor Raionale și oferirea completă a acestora, N=29, %



Ponderea persoanelor satisfăcute de calitatea serviciilor Consiliilor Raionale este 86%, situație similară acelei reprezentate în figura anterioară.

Figura 2.69: Aprecierea calității serviciilor Consiliilor Raionale, N=29, %



Nivelul mediu al satisfacției privind calitatea serviciilor Consiliilor Raionale este de 5.34 puncte.

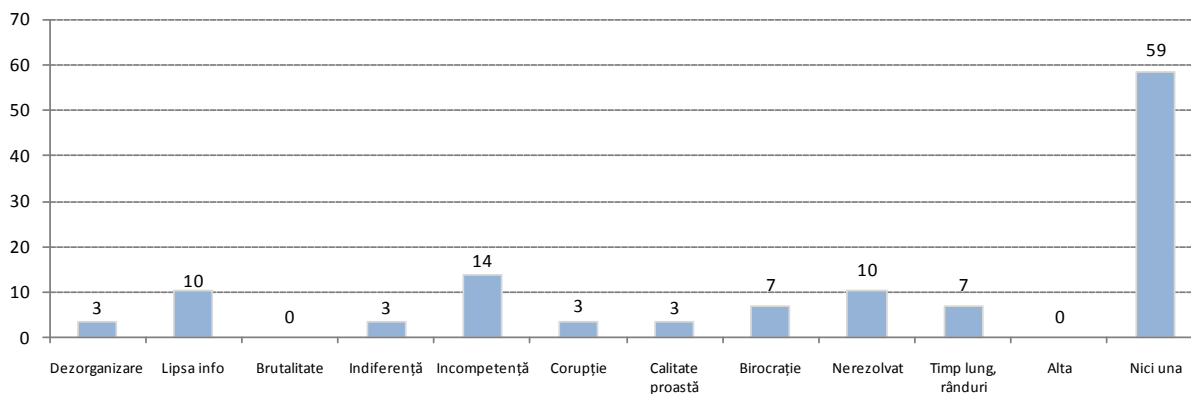
Tabel 2.9: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Consiliilor Raionale, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.34

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Barierile întâmpinate de către respondenții ce au beneficiat de serviciile Consiliilor Raionale țin în mare parte de incompetența angajaților – 14%, lipsa informațiilor și nerezolvarea problemei – câte 10%, birocrație și timpul pierdut în așteptare – câte 7%. Celelalte dificultăți au fost menționate de către o pondere mai redusă de beneficiari: dezorganizare, indiferența personalului, corupție și calitatea proastă – câte 3%. Totodată se constată că 59% din solicitanți nu s-au lovit de nici un fel de dificultăți.

Figura 2.70: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Consiliilor Raionale, N=29, %

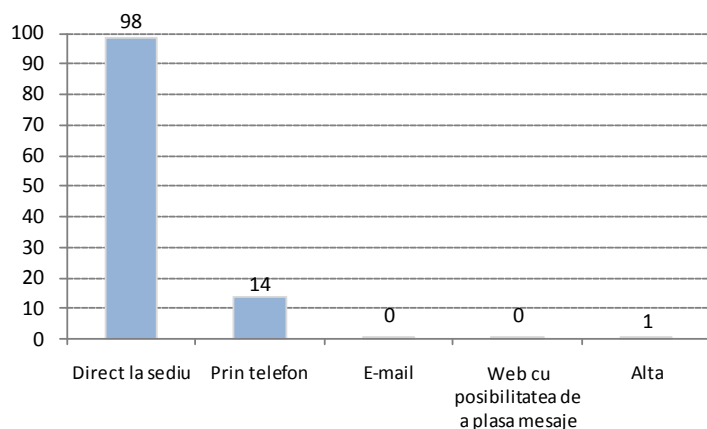


În cazul Consiliilor Raionale au fost oferite trei sugestii din partea respondenților, două scot în evidență necesitatea unei organizări mai eficiente a Consiliilor Raionale, iar cea de-a treia se referă la competența personalului.

2.5.7 Primăriile

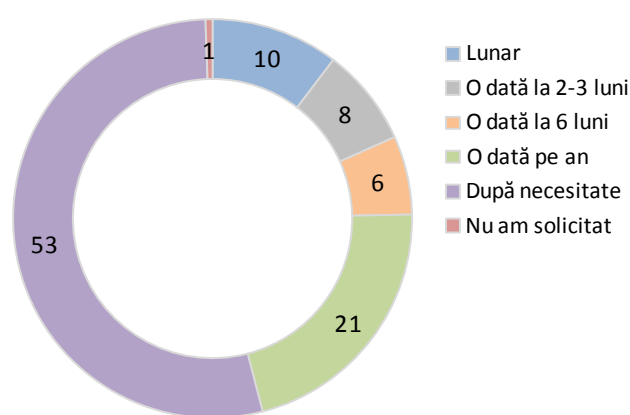
Modalitatea de contactare a Primăriilor utilizată de aproximativ toți solicitanții este adresarea direct la sediu – 98%. Încă o modalitate utilizată de 14% este adresarea prin telefon. E-mailul și paginile web cu posibilitatea de a transmite mesaje nu a fost menționată.

Figura 2.71: Modalități de contactare a Primăriilor, N=699, %



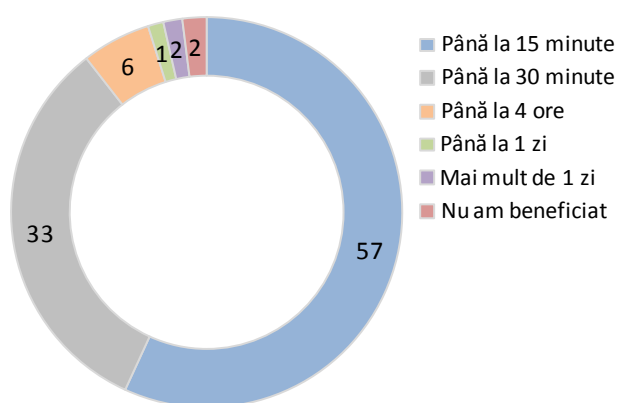
Serviciile Primăriilor sunt solicitate în cea mai mare parte după necesitate – 53%. Cu o frecvență de o dată pe an apelează 21%, lunar – 10%, o dată la 2-3 luni – 8% și o dată la 6 luni – 6%.

Figura 2.72: Frecvența de apelare la serviciile Primăriilor, N=705, %



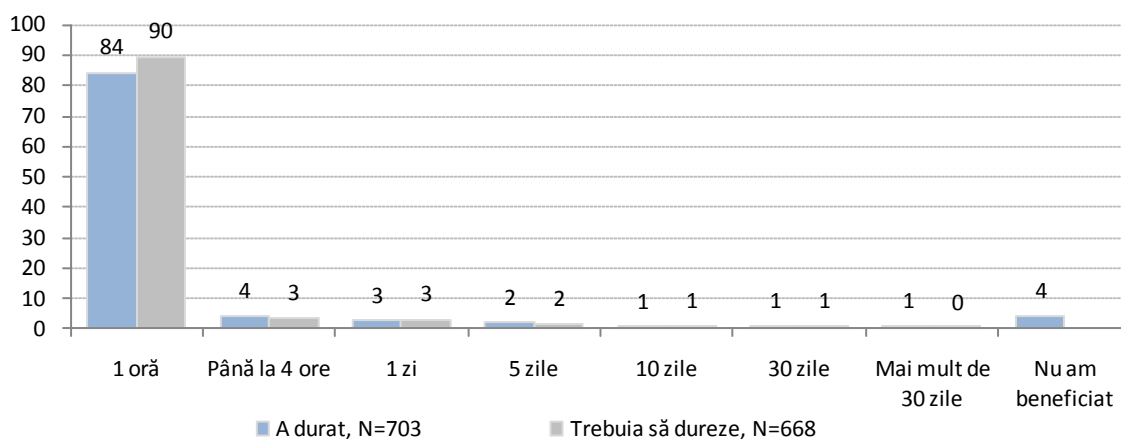
Pentru a obține serviciile Primăriilor, cea mai mare parte a solicitanților au așteptat până la 15 minute – 57%, respectiv până la 30 min – 33%. Până la 4 ore au așteptat – 6%, mai mult de 1 zi – 2% și până la 1 zi – 1%. Nu au beneficiat de serviciile dorite 2%.

Figura 2.73: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Primăriilor, N=702, %



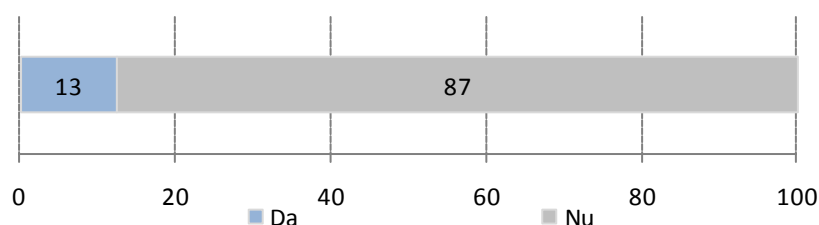
Analizând figura de mai jos, se constată că 6% din beneficiarii serviciilor Primăriilor cu durata normativă de până la 1 oră (90% - 84%) nu au obținut serviciile dorite în termenul stabilit. Astfel, din aceștia preponderent nici nu au obținut serviciul solicitat, iar alții au fost nevoiți să aștepte până la 4 ore.

Figura 2.74: Durata de acordare și normativă a serviciilor Primăriilor, %



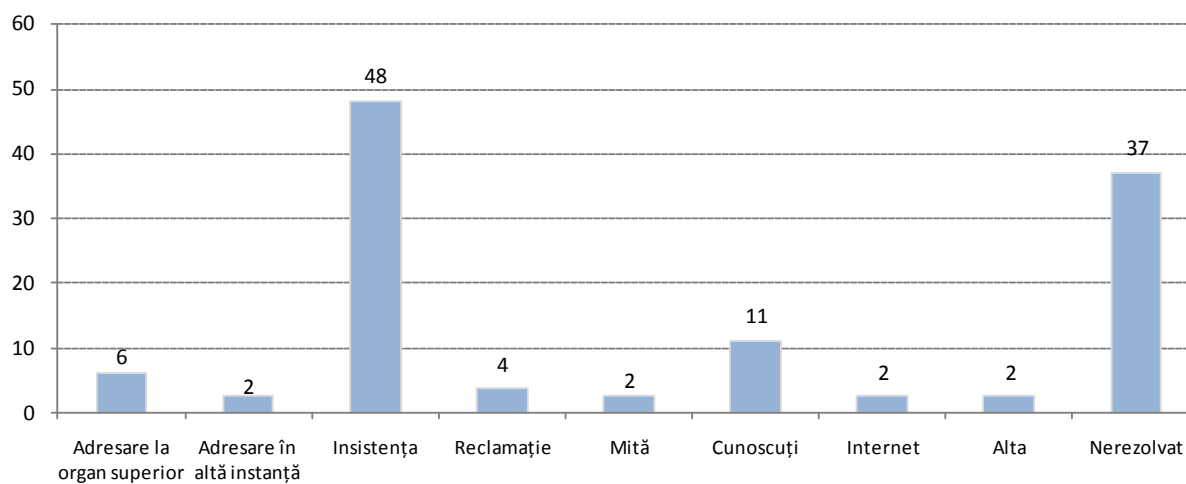
Au întâmpinat dificultăți în procesul de beneficiere a serviciului dorit 13%. Ceilalți 87% au menționat că au obținut serviciul fără probleme.

Figura 2.75: Bariere în obținerea serviciilor Primăriilor, N=683, %



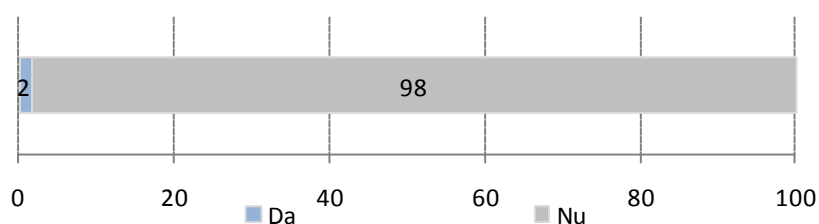
Rezolvarea problemelor întâmpinate a fost posibilă prin manifestarea insistenței – 48%, apelarea la cunoscuți – 11%, adresarea la organul superior – 6%, aplicarea reclamațiilor – 4%, adresarea în altă instanță, mituire, și plasarea mesajelor prin internet – câte 2%. Nu au soluționat problemele apărute 37%.

Figura 2.76: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Primăriilor, N=81, %



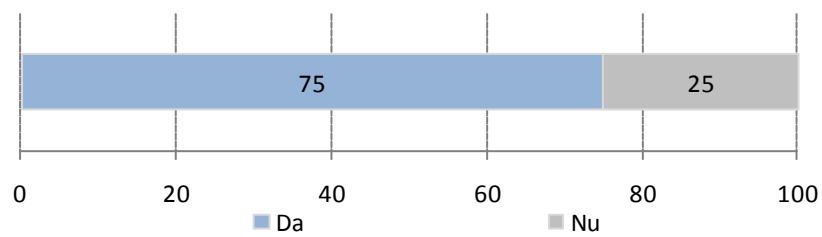
Totodată, din totalul solicitanților serviciilor Primăriilor au oferit mită 2%.

Figura 2.77: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Primăriilor, N=681, %



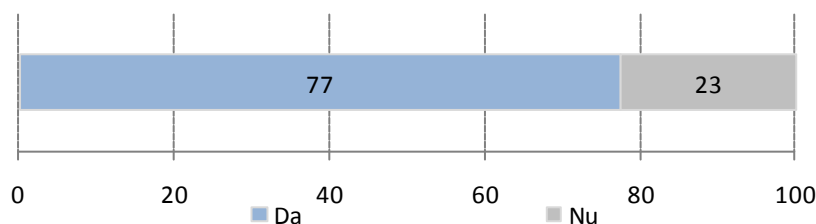
Nivelul informatizării serviciilor Primăriilor este apreciat pozitiv de 75%, iar alții 25% - negativ.

Figura 2.78: Accesul la informația privind serviciile Primăriilor și oferirea completă a acesteia, N=692, %



Satisfăcuți de calitatea deservirii serviciilor Primăriilor sunt 77%, nesatisfăcuți fiind 23%.

Figura 2.79: Aprecierea calității serviciilor Primăriilor, N=688, %



Punctajul mediu al nivelului de satisfacției privind calitatea serviciilor Primăriilor este de 5.51 puncte.

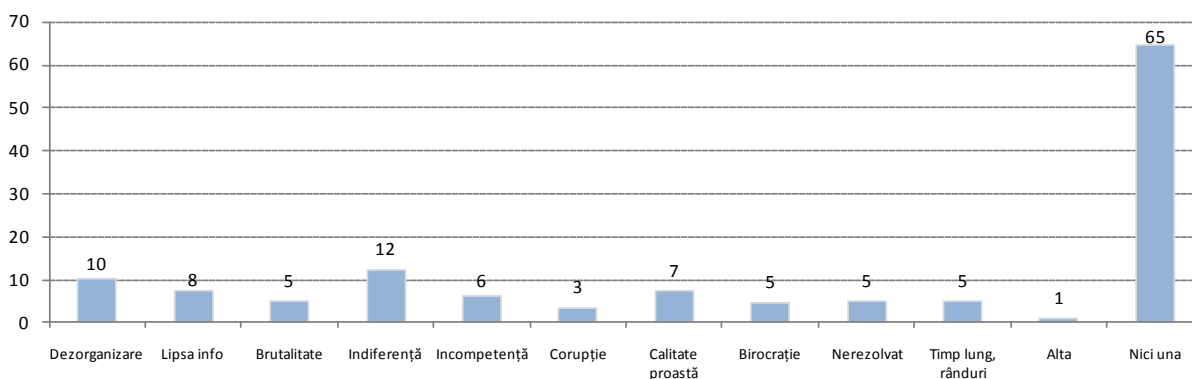
Tabel 2.10: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Primăriilor, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.51

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

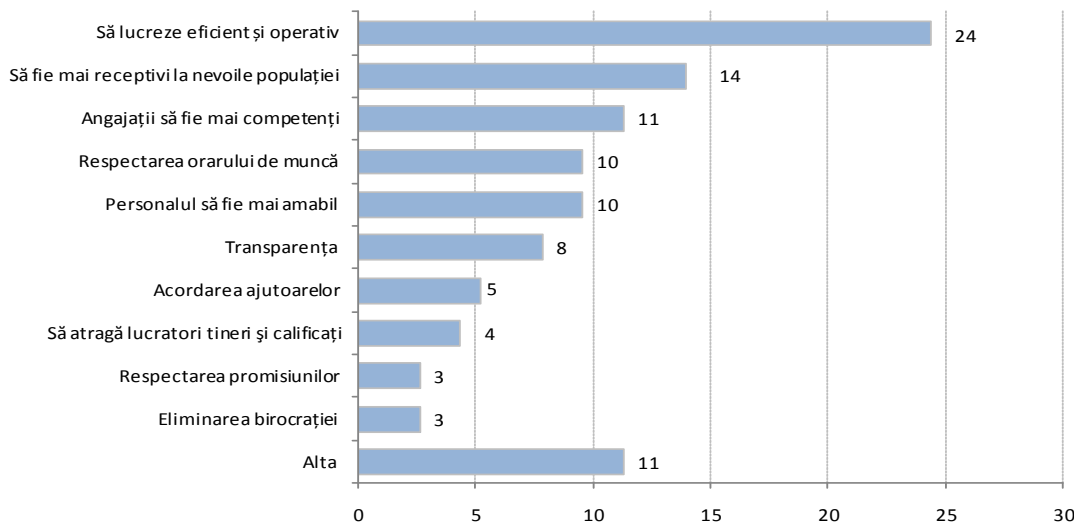
Neplăcerile privind procesul de deservire a serviciilor Primăriilor au intervenit din indiferență – 12%, dezorganizare – 10%, lipsă de informare – 8%, calitate proastă – 7%, incompetență – 6%, brutalitate, birocrație, nerezolvarea situației și statul în rând – câte 5% și corupție – 3%. Din solicitanții serviciilor Primăriilor 65% nu au întâmpinat dificultăți în obținerea acestora.

Figura 2.80: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Primăriilor, N=660, %



Pentru îmbunătățirea procesului de prestare a serviciilor instituțiilor respective, majoritatea beneficiarilor au propus ca personalul să lucreze mai eficient și mai operativ – 24%. Alții 14% au sugerat receptivitate din partea angajaților la nevoile populației, 11% - să fie mai competenți, câte 10% - respectarea orarului de muncă și amabilitate de la angajați, 8% - transparența, 5% - acordarea ajutoarelor, 4% - să atragă lucrători tineri și calificați, câte 3% - respectarea promisiunilor și eliminarea birocrației.

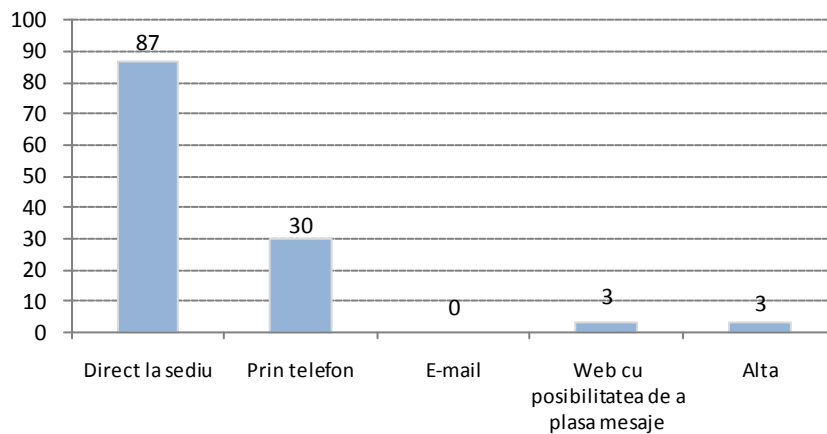
Figura 2.81: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Primăriilor, N=115, %



2.5.8 Preturile

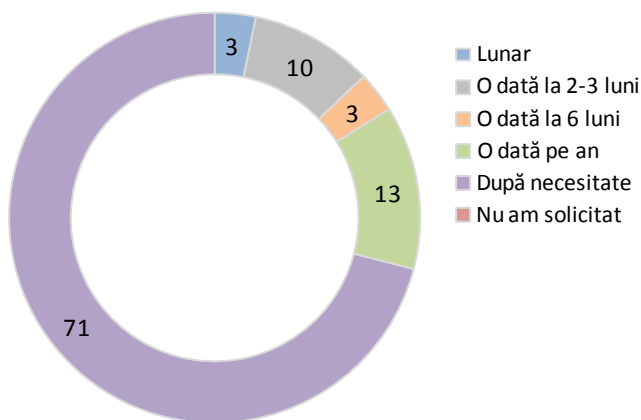
Din total respondenți care au apelat la serviciile Preturilor, 87% au contactat responsabilii din domeniu direct la sediu, 30% prin telefon și 3% prin intermediul paginii web cu posibilitatea de plasare a mesajelor. Expedierea e-mail-urilor nu a fost utilizată în acest scop.

Figura 2.82: Modalități de contactare a Preturilor, N=30, %



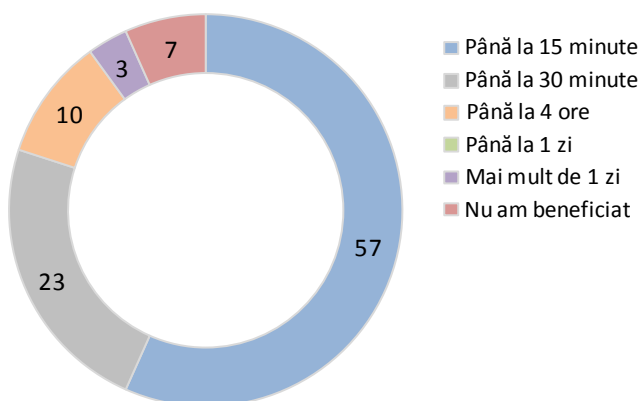
Frecvența de apelare a serviciilor Preturilor se caracterizează printr-o polarizare a ponderii beneficiarilor care apelează în funcție de necesitate – 71%. O dată pe an solicită serviciile acestor instituții 13% din beneficiari, urmat de o dată la 2-3 luni – 10%, lunar și o dată la 6 luni – câte 3%.

Figura 2.83: Frecvența de apelare la serviciile Preturilor, N=31, %



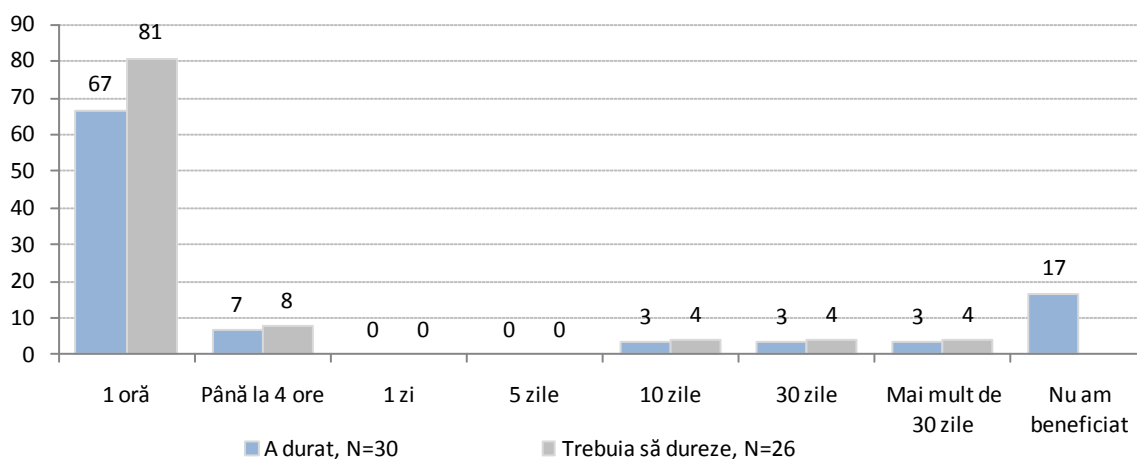
Din respondenții care au apelat la serviciile respective, 57% au menționat că durata de așteptare a fost de până la 15 minute, 23% - până la 30 minute, 10% - până la 4 ore și 3% - până la o zi. Totodată, 7% au declarat că într-un final nu au obținut serviciul solicitat.

Figura 2.84: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Preturilor, N=30, %



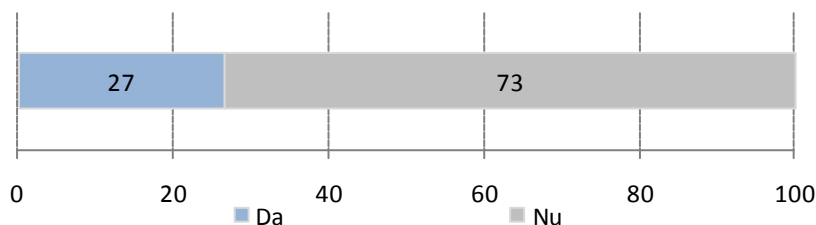
Analiza comparativă a duratei efective și a celei normative de prestare a serviciului solicitat de către respondenți, reflectă faptul că pentru toate intervalele de timp de prestare a serviciilor persoanele au beneficiat cu întârziere de serviciul solicitat (în special în cazul duratei de 1 oră – 81% față de 67%), fapt care ar explica și ponderea mai mare a eșecurilor în obținerea serviciului dorit – 17%.

Figura 2.85: Durata de acordare și normativă a serviciilor Preturilor, %



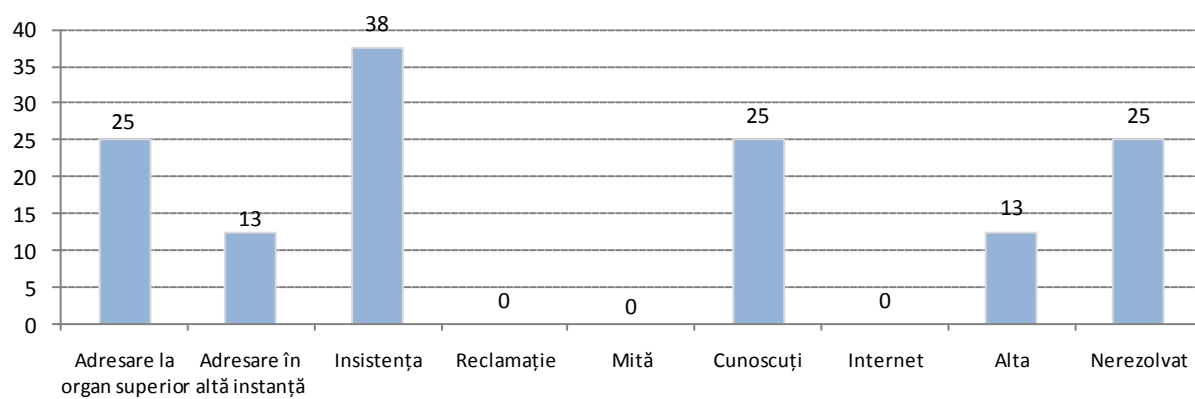
Bariere în obținerea serviciilor Preturilor au întâmpinat 27% din beneficiari, ceilalți 73% susținând că nu au avut nici un fel de probleme.

Figura 2.86: Bariere în obținerea serviciilor Preturilor, N=30, %



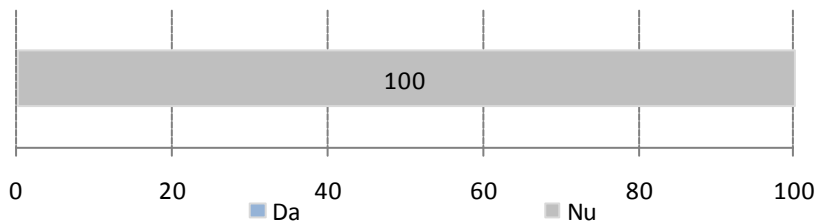
În cazul beneficiarilor care au întâmpinat bariere în obținerea serviciilor, acestea au fost eliminate cel mai des prin atitudinea insistentă – 53%, adresarea la organul superior și implicarea cunoșcuților – câte 25% și adresarea în altă instanță – 13%. Nerezolvarea problemelor pentru a obține serviciul solicitat este constatată în 25% cazuri.

Figura 2.87: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Preturilor, N=8, %



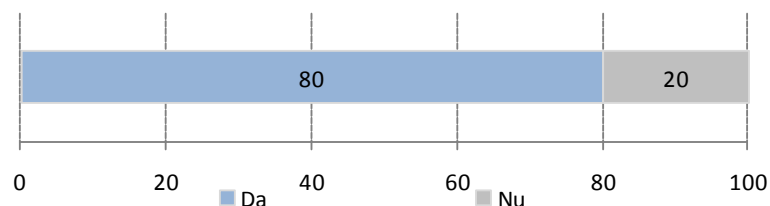
În procesul de prestare a serviciilor de către Preturi, nu s-au identificat persoane care ar fi acordat mită pentru obținerea serviciului dorit.

Figura 2.88: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Preturilor, N=30, %



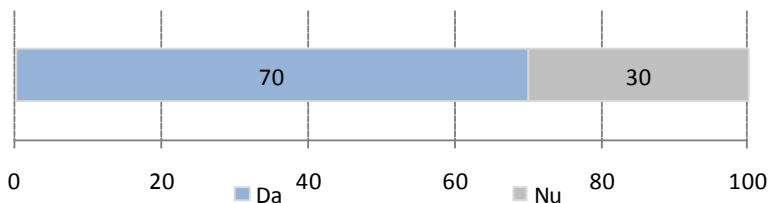
În opinia a 80% persoane care au beneficiat de serviciile Preturilor, informația despre serviciile respective este considerată ca fiind completă și accesibilă.

Figura 2.89: Accesul la informația privind serviciile Preturilor și oferirea completă a acesteia, N=30, %



Ponderea persoanelor satisfăcute de serviciile Preturilor este de 70%, în timp ce 30% susținând că nu sunt satisfăcuți de nivelul calității acestora.

Figura 2.90: Aprecierea calității serviciilor Preturilor, N=30, %



Per total nivelul de satisfacție înregistrat privind calitatea serviciilor Preturilor este de 3.59 puncte.

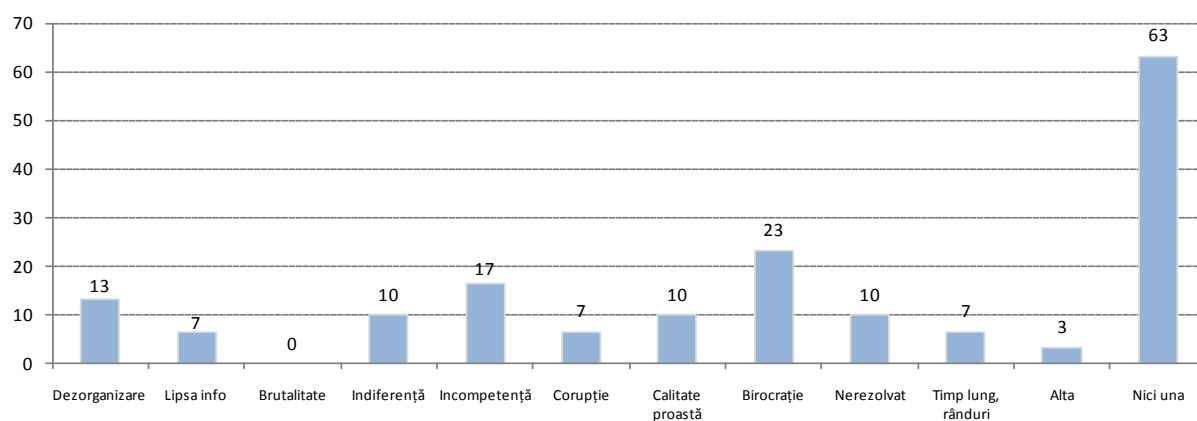
Tabel 2.11: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Preturilor, puncte

	Media
Nivel satisfacție	3.59

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Referitor la dificultățile întâmpinate în procesul de obținere a serviciilor acestor instituții, cel mai frecvent întâlnite sunt birocrăția – 23%, incompetența angajaților - 17%, dezorganizarea – 13%, indiferența și nerezolvarea cazurilor – câte 10%, lipsa de informare, corupția și cozile interminabile – câte 7%. Din total respondenți, 63% au declarat că nu s-au ciocnit de bariere.

Figura 2.91: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Preturilor, N=30, %

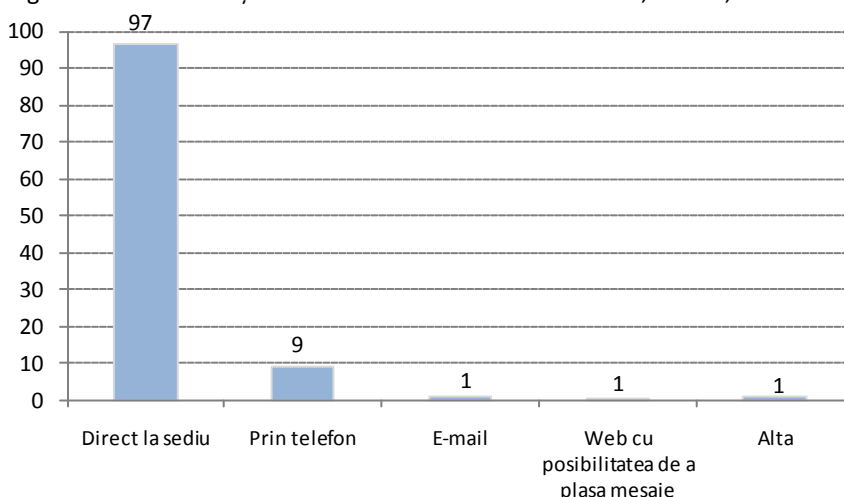


Cele trei sugestii oferite de către participanții la studiu se referă la dotarea preturilor cu telefonie fixă și creșterea numărului personalului de deservire.

2.5.9 Oficiile Stării Civile

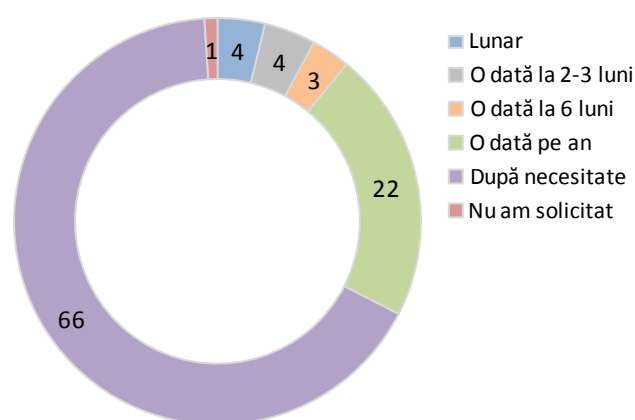
Majoritatea impunătoare contactează Oficiile stării civile la sediul acestora – 97%. Inclusiv, 9% apelează prin telefon și câte 1% utilizează e-mailul și pagina web.

Figura 2.92: Modalități de contactare a Oficiilor stării civile, N=239, %



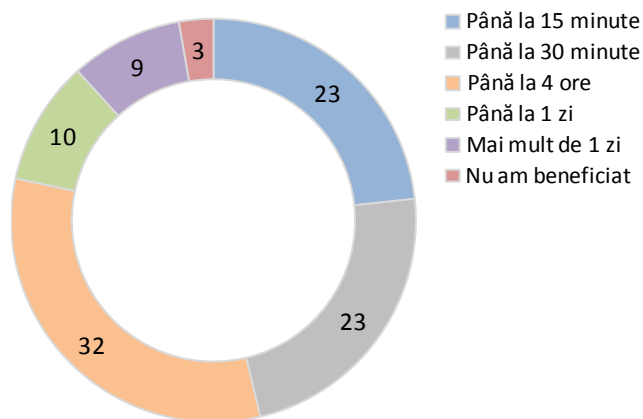
La serviciile Oficiilor stării civile, solicitanții apelează în mare parte după necesitate – 66%. Cu o frecvență de o dată pe an solicită servicii 22%, lunar și o dată la 2-3 luni – câte 4% și o dată la 6 luni – 3%.

Figura 2.93: Frecvența de apelare la serviciile Oficiilor stării civile, N=239, %



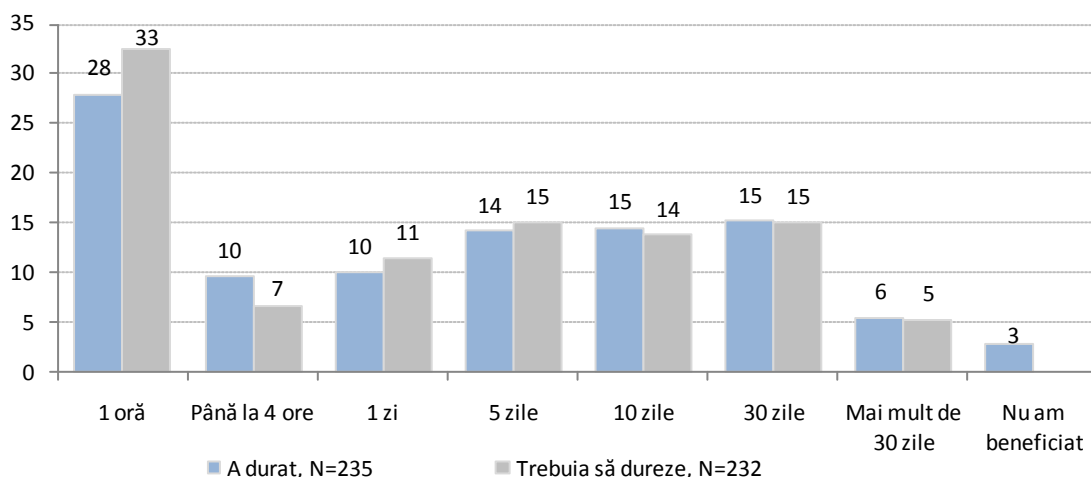
Referitor la timpul de așteptare, se observă că 32% din beneficiari au menționat până la 4 ore, câte 23% - până la 15 minute, respectiv 30 minute, 10% - până la 1 zi și 9% - mai mult de 1 zi. Nu a beneficiat de servicii 3% din solicitanți.

Figura 2.94: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Oficiilor stării civile, N=239, %



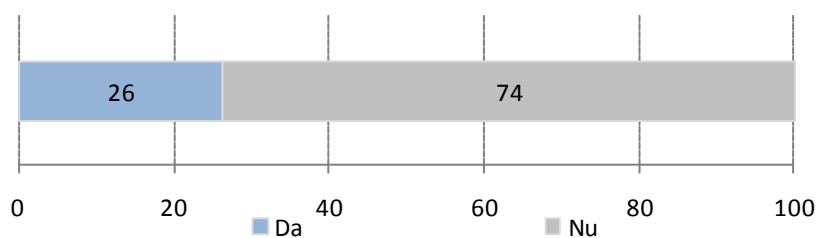
Depășirea duratei normative de acordare a serviciilor se observă în cazul duratei de prestare a acestora de 1 oră (33%, față de 28%), 1 zi (11%, față de 10%) și 5 zile (15%, față de 14%). Respectiv, termenul efectiv în cazul persoanele care nu au beneficiat în termenul normativ de serviciul solicitat, se reflectă în situațiile când durata reală depășește cea normativă.

Figura 2.95: Durata de acordare și normativă a serviciilor Oficiilor stării civile, %



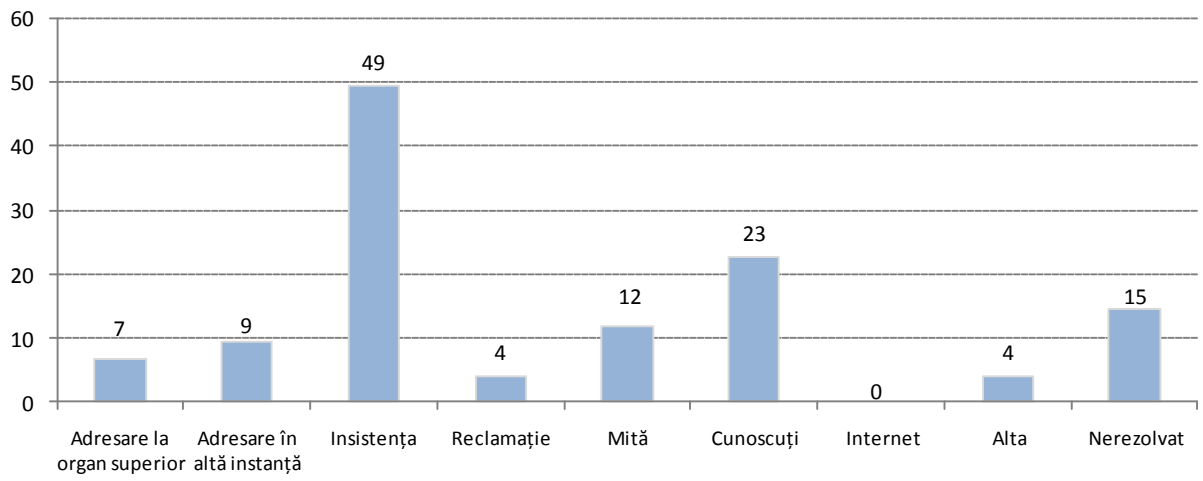
Ponderea persoanelor care susțin ca au întâlnit diverse bariere în procesul de solicitare a serviciilor Casei Naționale de Asigurări în Medicină este de 26%.

Figura 2.96: Bariere în obținerea serviciilor Oficiilor stării civile, N=235, %



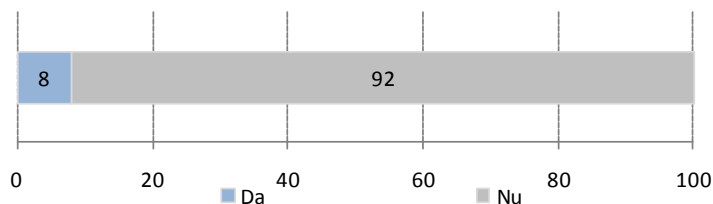
În scopul înlăturării barierelor apărute, solicitanții au recurs la insistență – 49%, cunoscuți – 23%, mită -12%, adresarea în altă instanță – 9%, adresarea la organul superior – 7%, reclamații – 4%. De serviciu nu a beneficiat 15% din total solicitanți care au întâmpinat probleme.

Figura 2.97: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Oficiilor stării civile, N=61, %



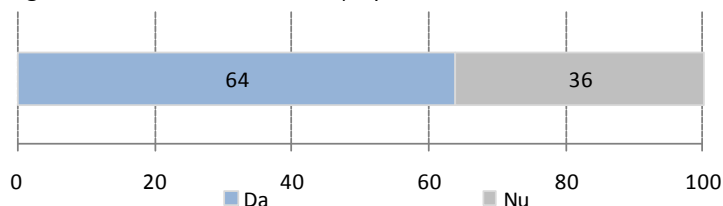
Au acordat mită pentru a li se presta serviciile dorite 8% din total solicitanți.

Figura 2.98: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Oficiilor stării civile, N=236, %



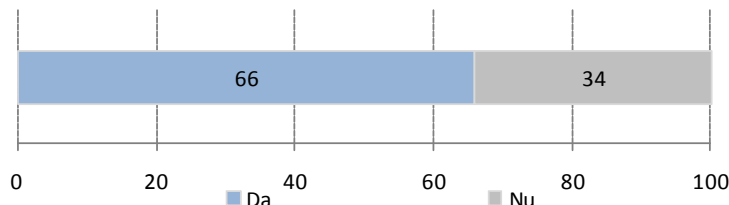
Accesul la informații este limitat în opinia a 36% din beneficiarii serviciilor Oficiilor stării civile, în schimb 64% consideră informațiile ca fiind complete și accesibile.

Figura 2.99: Accesul la informația privind serviciile Oficiilor stării civile și oferirea completă a acestora, N=235, %



Cea mai mare parte a respondenților care au beneficiat de serviciile Oficiilor stării civile, susțin că sunt satisfăcuți de calitatea prestării acestora – 66%. Ponderea celor nesatisfăcuți este de 34%.

Figura 2.100: Aprecierea calității serviciilor Oficiilor stării civile, N=235, %



Nivelul satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciilor Oficiilor stării civile reprezintă un punctaj de 5.14 puncte.

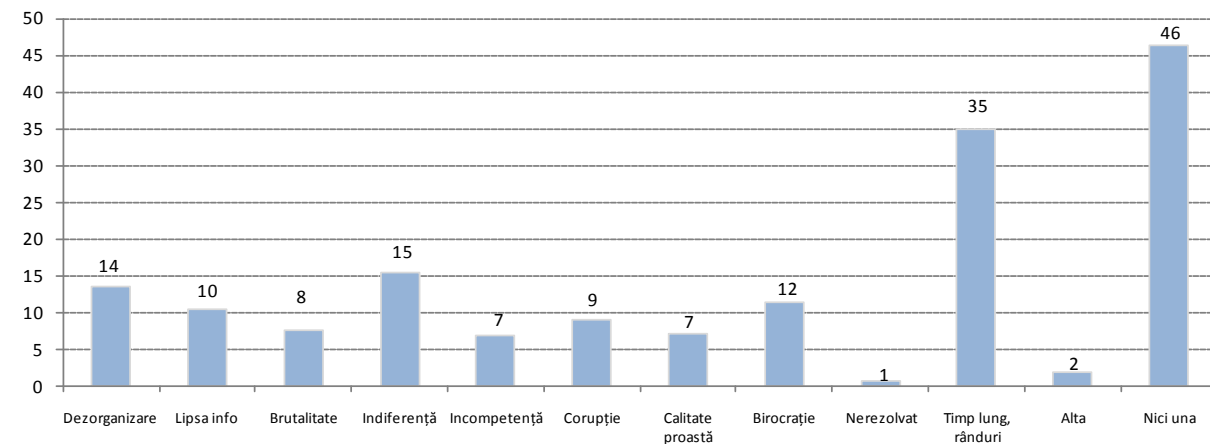
Tabel 2.12: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor stării civile, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.14

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Cel mai des întâlnite dificultăți în procesul de obținere a anumitor servicii ai Oficiilor stării civile sunt statul la rând – 35%. La diferențe mari de pondere se clasează indiferența angajaților – 15%, dezorganizarea – 14%, birocrația – 12%, lipsa de informații – 10%, corupția – 9%, brutalitatea – 8%, incompetența și calitatea proastă – câte 7%. Ponderea persoanelor care nu au întâlnit probleme în obținerea serviciilor este de 46%.

Figura 2.101: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Oficiilor stării civile, N=235, %

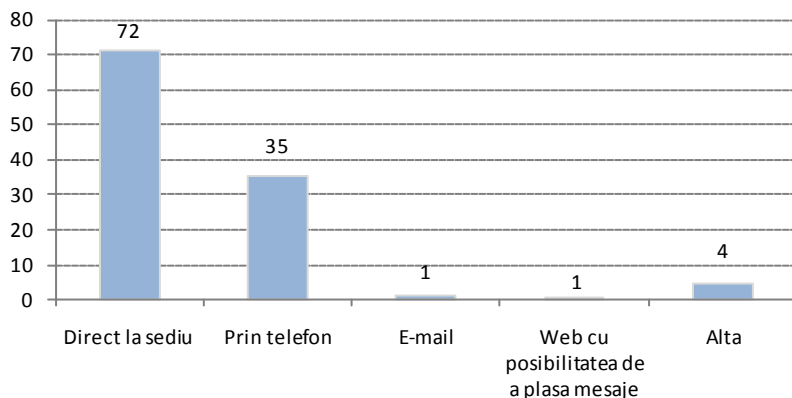


Notă: Sugestiile privind îmbunătățirea calității serviciilor Oficiilor stării civile sunt prezentate în analiza detaliată a acestei instituții publice (capitolul III)

2.5.10 Poliția

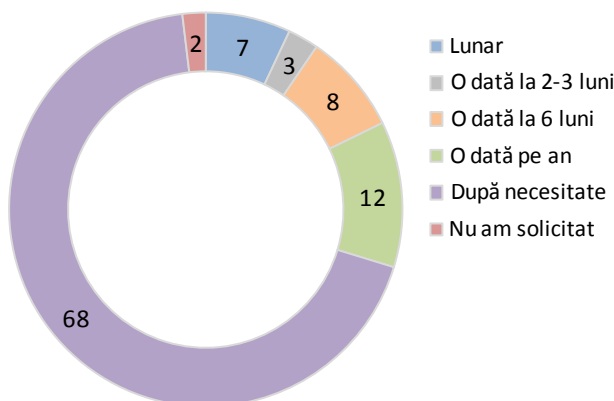
Conform datelor din figura de mai jos, se constată că, cea mai utilizată metodă de contactare a serviciilor Poliției este adresarea direct la sediu – 72%. Prin telefon au apelat la serviciile acestei instituții 35% respondenți, iar prin intermediul expedierii e-mailului și pagina web cu posibilitatea de a plasa mesaje – 1%.

Figura 2.102: Modalități de contactare a Poliției, N=158, %



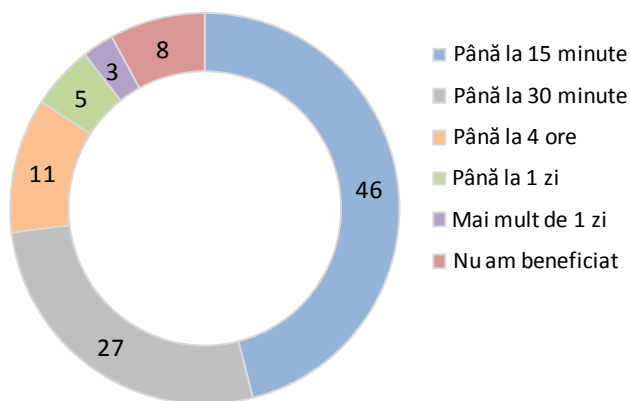
La serviciile Poliției, solicitanții au apelat în cea mai mare parte după necesitate – 68%. Cu o periodicitate mai exactă serviciile date au fost prestate pentru 12% - o dată pe an, 8% - o dată la 6 luni, 7% - lunar și 3% - o dată la 2-3 luni. Aceste servicii nu au fost solicitate de 2% dintre respondenții care au contactat această instituție.

Figura 2.103: Frecvența de apelare la serviciile Poliției, N=158, %



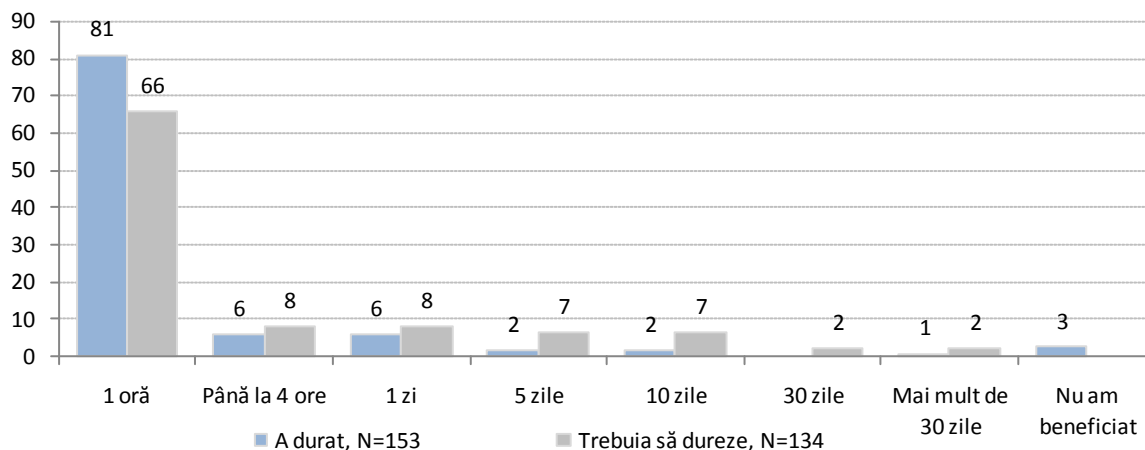
Așteptarea pentru obținerea serviciilor Poliției a durat pentru 46% din beneficiari – până la 15 minute, 27% - până la 30 minute, 11% - până la 4 ore, 5% - până la o zi, iar pentru 3% - mai mult de o zi. Alte 8% au menționat că nu au beneficiat de serviciul solicitat.

Figura 2.104: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Poliției, N=152, %



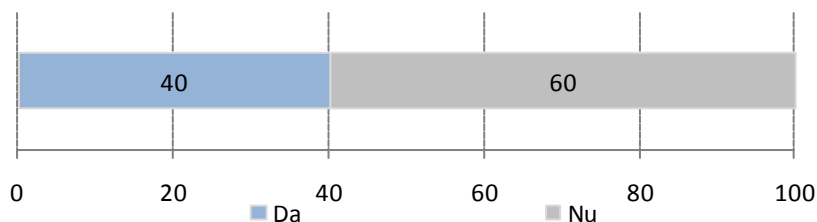
Serviciile cu un interval de prestare de până la 1 oră au fost acordate unui număr mai mare de solicitanți (81% față de 66%), fapt care explică pentru celelalte cazuri, ponderea mai mare a duratei normative.

Figura 2.105: Durata de acordare și normativă a serviciilor Poliției, %



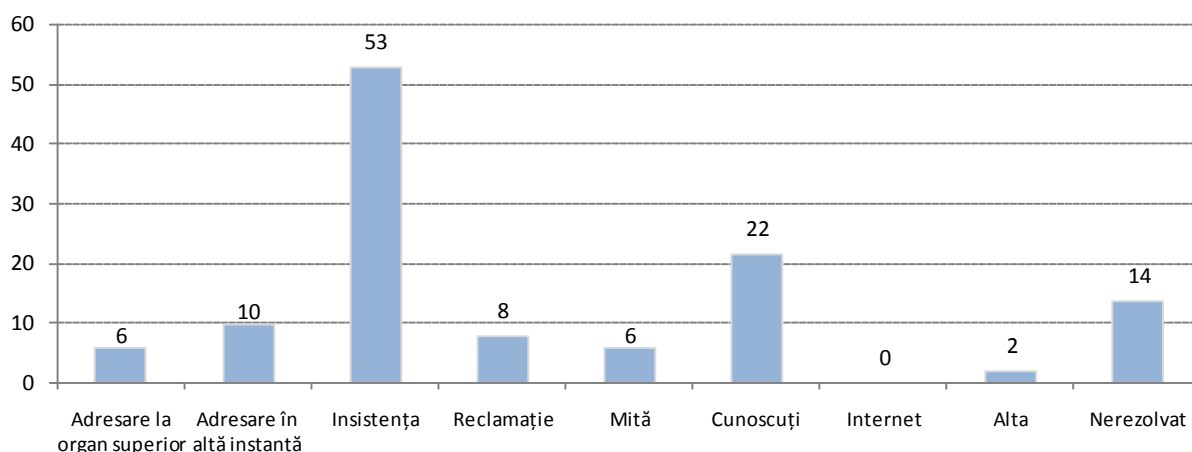
40% din beneficiarii serviciilor Poliției declară că au depistat bariere în procesul de obținere a anumitor servicii.

Figura 2.106: Bariere în obținerea serviciilor Poliției, N=149, %



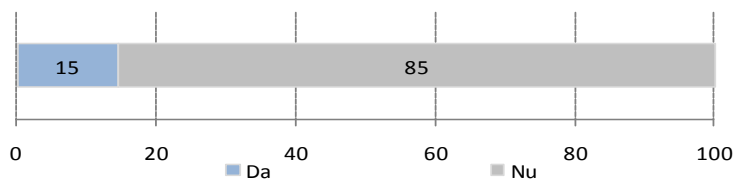
Din totalul persoanelor care au întâmpinat bariere în obținerea serviciilor dorite, 53% au declarat că le-au obținut prin insistență, 22% - apelarea la cunoscuți, 10% - adresarea în altă instanță, 8% - depunerea de reclamații, adresarea la organul superior și oferirea de mită – câte 6%. Neprestarea serviciilor a fost menționată de 14% din solicitanți.

Figura 2.107: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serviciilor Poliției, N=59, %



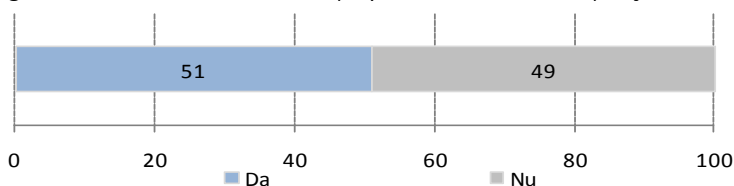
Mită pentru a obține serviciile solicitate a fost oferită de 15% din beneficiari, restul 85% negând faptul că ar fi recurs la astfel de metode.

Figura 2.108: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Poliției, N=151, %



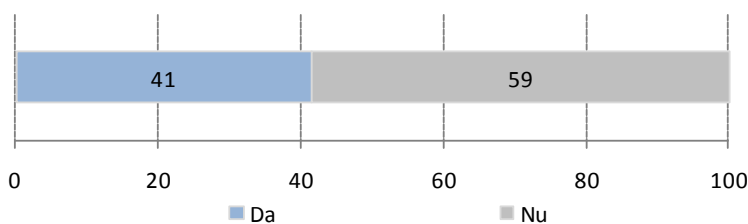
În ceea ce privește accesibilitatea informației despre serviciile Poliției, se observă că 51% din respondenți afirmă acest fapt, considerând-o accesibilă și complexă.

Figura 2.109: Accesul la informația privind serviciile Poliției și oferirea completă a acesteia, N=151, %



Ponderea respondenților nesatisfăcuți de calitatea serviciilor Poliției depășește cea a celor satisfăcuți – 59%, comparativ cu 41%.

Figura 2.110: Aprecierea calității serviciilor Poliției, N=147, %



Nivelul mediu de satisfacție privind calitatea serviciilor Poliției este de 3.84 puncte.

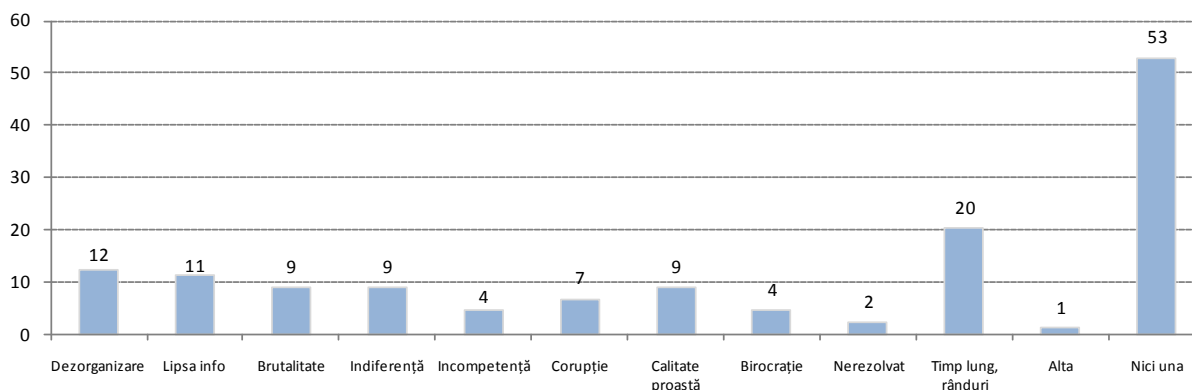
Tabel 2.13: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Poliției, puncte

	Media
Nivel satisfacție	3.84

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

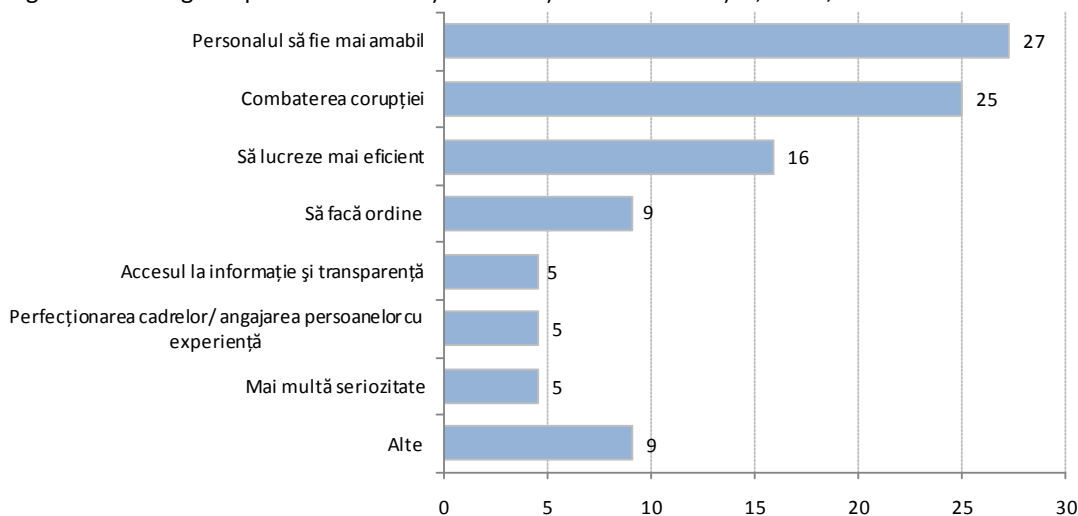
Dificultățile întâlnite în procesul de obținere a serviciilor dorite sunt rândurile lungi de așteptare – 20%, dezorganizarea – 12%, dezinformarea – 11%, brutalitatea, indiferența și nivelul scăzut al calității – câte 9%, corupția – 7%, birocrăția și incompetența – câte 4 % și inclusiv nerezolvarea cazului pentru 2% din respondenți. Totodată, se remarcă că 53% nu au depistat bariere în procesul de beneficiere a serviciului.

Figura 2.111: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Poliției, N=89, %



Îmbunătățirile cel mai frecvent sugerate de solicitanții serviciilor Poliției sunt: personalul să fie mai amabil – 27%, combaterea corupției – 25% și eficiență în lucru – 16%.

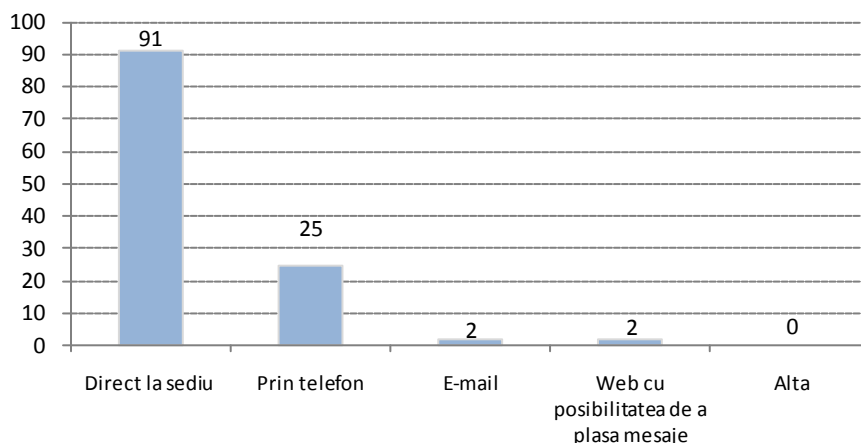
Figura 2.112: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Poliției, N=44, %



2.5.11 Biroul de stat de angajare a forței de muncă

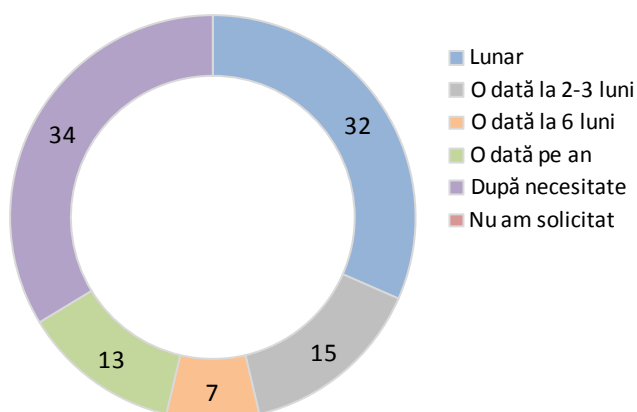
Modalitățile practicate de beneficiari în procesul de contactare a Biroului de stat de angajare a forței de muncă sunt adresarea direct la sediu – 91% și apelarea prin telefon – 25%. Expedierea e-mailurilor și a mesajelor prin intermediul paginilor web a fost utilizată de câte 2% din beneficiari.

Figura 2.113: Modalități de contactare a Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=93, %



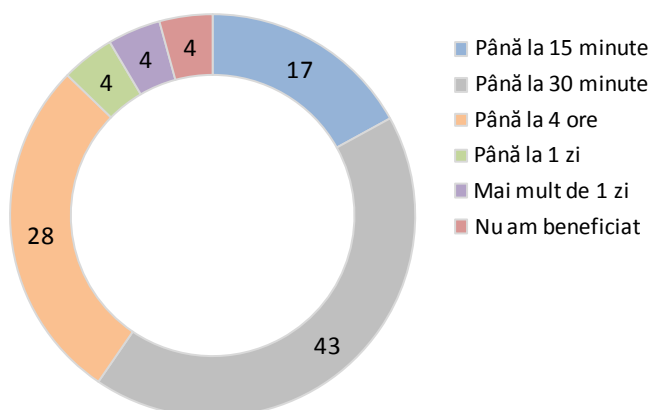
Cel mai des persoanele au solicitat serviciile acestor instituții după necesitate – 34% sau lunar – 32%. Alte 15% au apelat o dată la 2-3 luni, 13% - o dată pe an, iar 7% - o dată la 6 luni.

Figura 2.114: Frecvența de apelare la serviciile Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=95, %



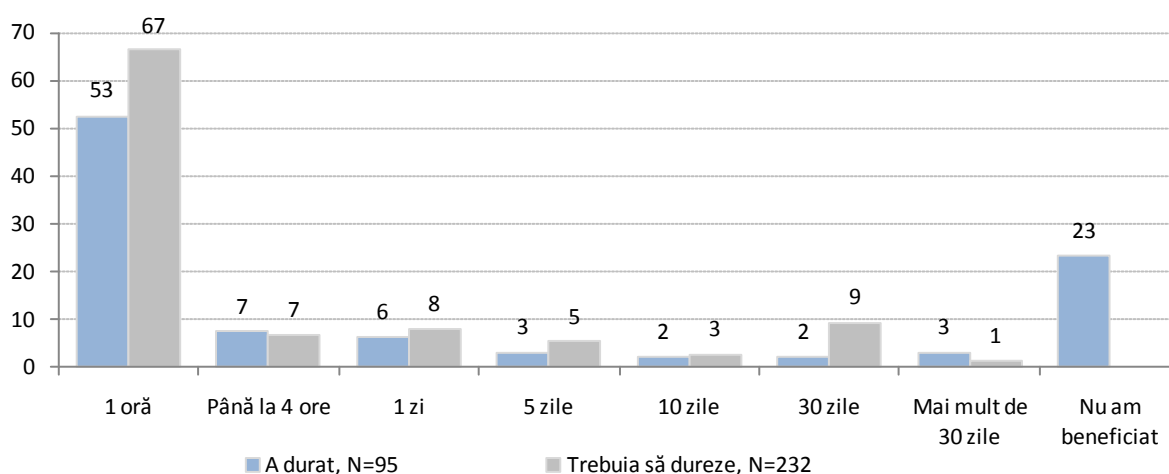
Per total pentru majoritatea solicitanților serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, durata de așteptare se estimează până la 30 minute – 43% și până la 4 ore – 28%. Până la 15 minute au așteptat 17% din beneficiari, până la o zi și mai mult de o zi – câte 4%, iar alte 4% nici nu au beneficiat de serviciul solicitat.

Figura 2.115: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serv. BSAFM, N=94, %



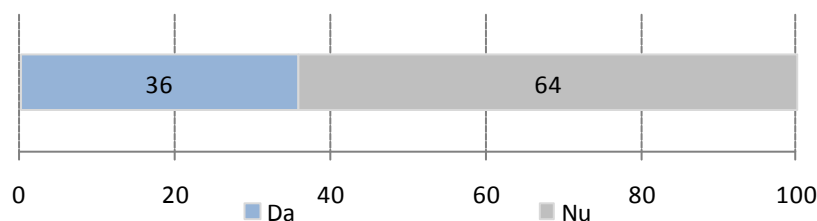
Referitor la durata de prestare a serviciilor de către Biroul de stat de angajare a forței de muncă, se observă că în aproximativ toate situațiile ponderea duratei normative depășește cea efectivă, fapt care semnifică că serviciile au fost acordate cu întârzieri față de norma stabilită (cea mai mare diferență se evidențiază în cazul intervalului de 1 oră – 67% față de 53%) sau chiar deloc (23%).

Figura 2.116: Durata de acordare și normativă a serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, %



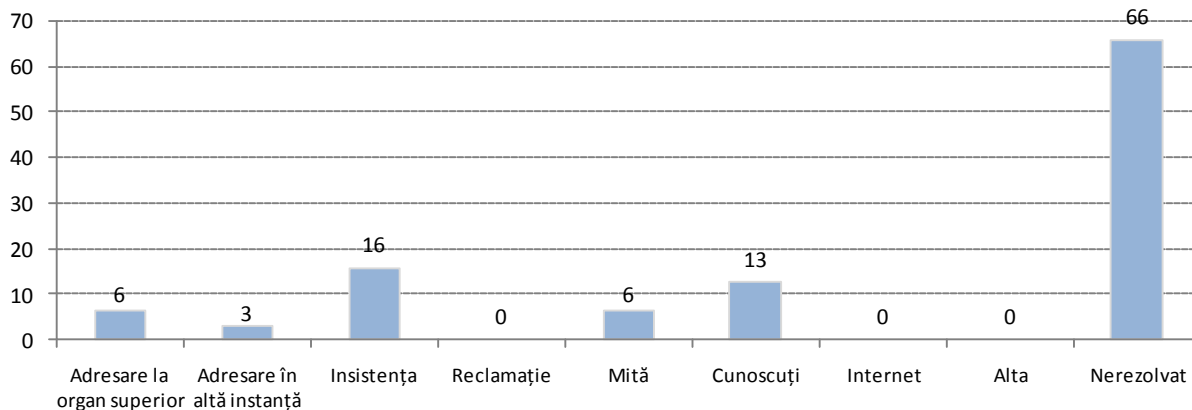
Accesibilitatea procesului de obținere a serviciilor dorite este confirmată de 64% din solicitanți, restul 36% menționând că au întâlnit diverse bariere.

Figura 2.117: Bariere în obținerea serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=89, %



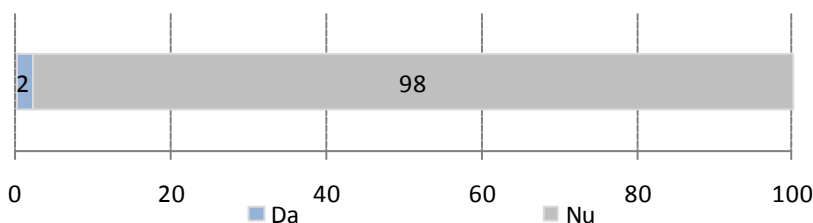
Barierile întâmpinate de o mare parte din solicitanți au fost excluse prin manifestarea cu insistență – 16%, implicarea cunoscuților – 13%, adresarea la organul superior și acordarea de mită – câte 6%, adresarea în altă instanță – 3%. Pentru a obține serviciul dorit, nici o persoană nu a recurs depunerii de reclamații sau solicitările on-line. Totodată, din total solicitanți care au întâmpinat probleme, 66% nu le-au putut rezolva.

Figura 2.118: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Bir. de stat de AFM, N=32, %



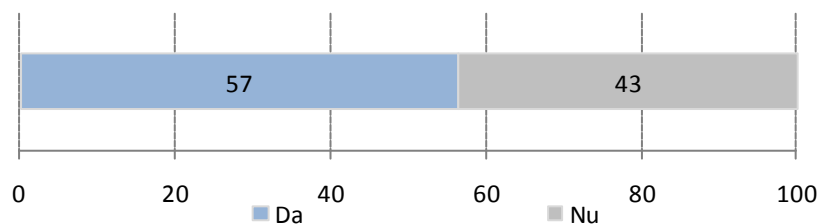
Din total solicitanți ai serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, ponderea celor care au oferit mită în schimbul acordării serviciului este de 2%.

Figura 2.119: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=92, %



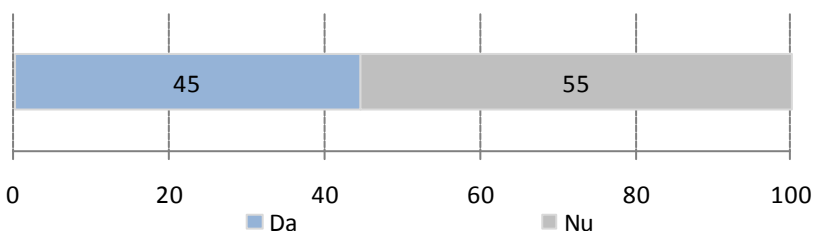
Disponibilitatea informațiilor privind serviciile prestate de Biroul de stat de angajare a forței de muncă este menționată de către 57% din beneficiari, alții 43% fiind de opinia că informațiile respective nu sunt complete și accesibile.

Figura 2.120: Accesul la informație privind serviciile BSAFM și oferirea completă a acesteia, N=92, %



Calitatea deservirii serviciilor acestor instituții este apreciată de cea mai mare parte a beneficiarilor negativ – 55%, comparativ cu 45%.

Figura 2.121: Aprecierea calității serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă, N=92, %



Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă este de 4.08 puncte.

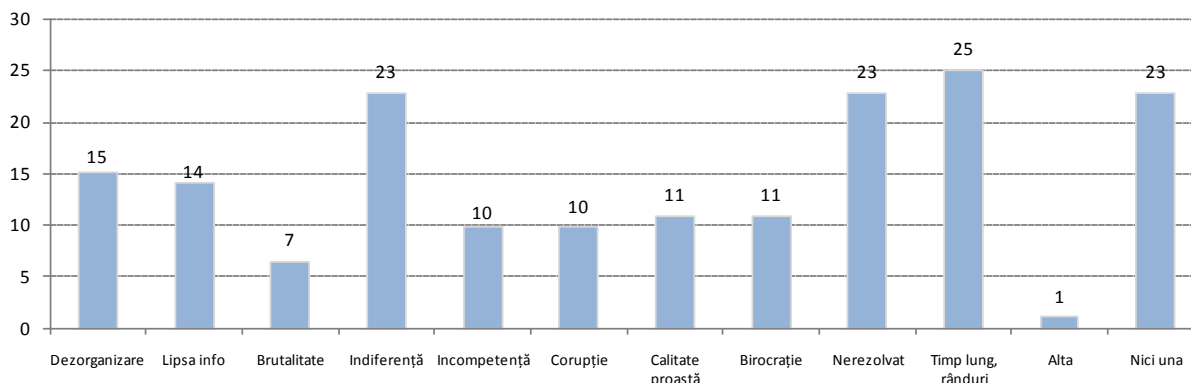
Tabel 2.14: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Bir. de stat de ang. a forței de muncă, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.08

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

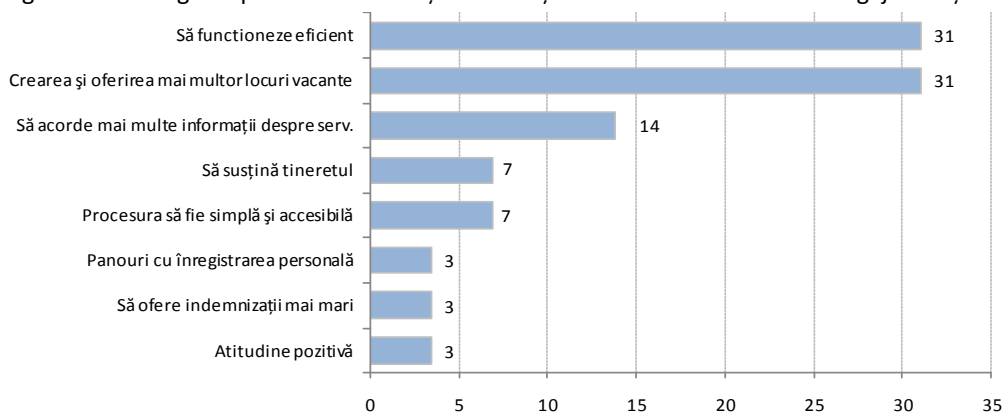
La obținerea serviciilor, beneficiarii au întâlnit dificultăți ca: cozile mari – 25%, indiferența personalului și nerezolvarea problemelor apărute – câte 23%, dezorganizarea – 15 %, lipsa de informare – 14%, calitatea proastă și birocrația – câte 11%, incompetența și corupția – câte 10% și brutalitatea – 7%. Dificultăți nu au întâmpinat 23% din solicitanți.

Figura 2.122: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Bir. de stat de angajare a forței de muncă, N=92, %



Cele mai necesare îmbunătățiri în opinia beneficiarilor serviciilor Biroului de stat de angajare a forței de muncă sunt: organizare eficientă și crearea mai multor locuri de muncă – câte 31% și acordarea mai multor informații despre serviciile acordate – 14%.

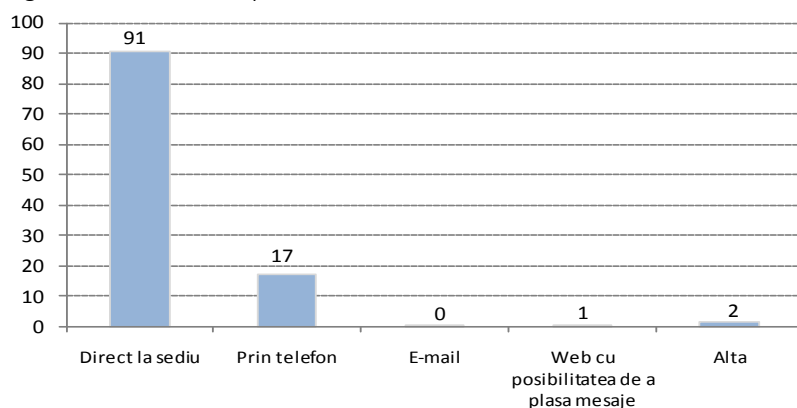
Figura 2.123: Sugestii privind îmbunătățirea calității serv. Biroului de stat de angaj. a forței de muncă, N=29, %



2.5.12 Centrele medicilor de familie

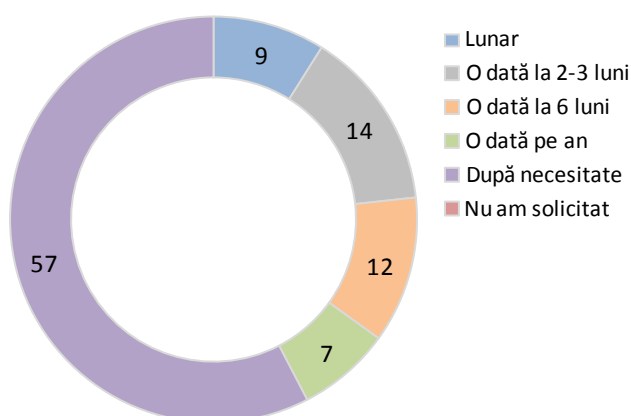
Majoritatea impunătoare a solicitanților au contactat Policlinicile deplasându-se direct la sediu - 91%. Totodată, 17% au apelat la serviciile respective prin telefon, iar 1% - prin paginile web.

Figura 2.124: Modalități de contactare a Policlinicilor, N=1175, %



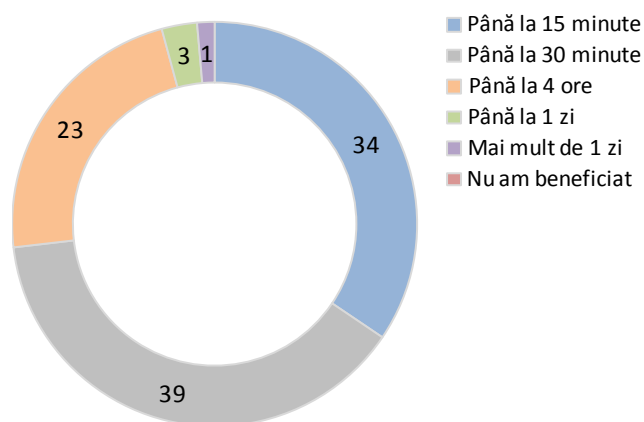
Peste jumătate din solicitanți au apelat la serviciile Policlinicilor după necesitate – 57%. Alții 14% au solicitat o dată la 2-3 luni, 12% - o dată la 6 luni, 9% - lunar și 7% - o dată pe an.

Figura 2.125: Frecvența de apelare la serviciile Policlinicilor, N=1175, %



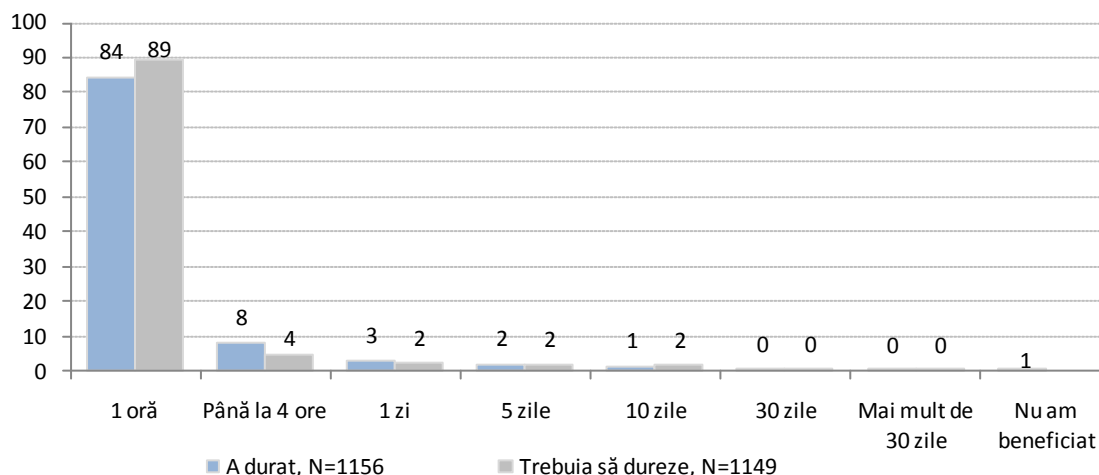
Durata de așteptare pentru obținerea serviciilor Policlinicilor, pentru 39% a fost de până la 30 minute, 34% - până la 15 minute, 23% - până la 4 ore și 3% - până la 1 zi.

Figura 2.126: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Policlinicilor, N=1176, %



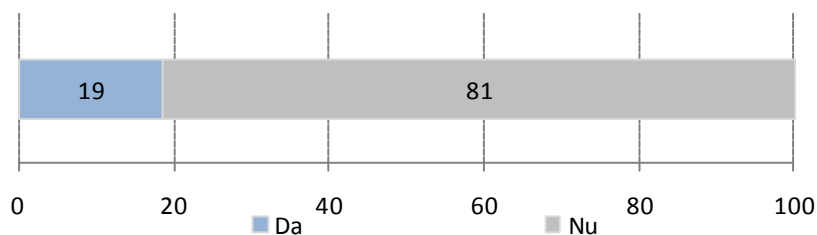
Marea majoritate a serviciilor solicitate au ca perioadă de prestare de până la 1 oră. Din beneficiarii care au solicitat aceste servicii 5% au fost deserviți cu întârziere (89% - 84%).

Figura 2.127: Durata de acordare și normativă a serviciilor Policlinicilor, %



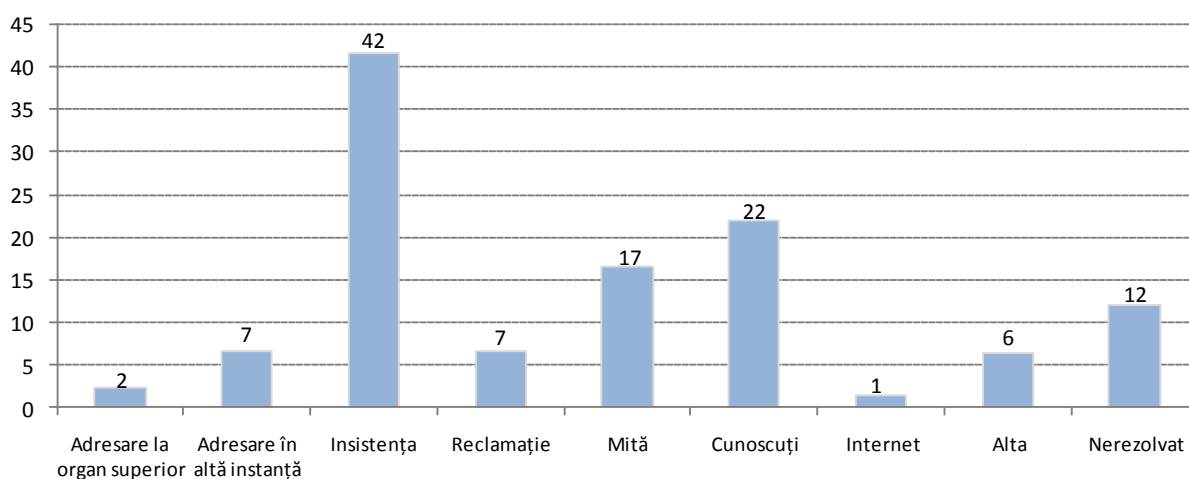
Dificultăți în procesul de obținere a serviciilor instituțiilor respective au întâmpinat 19% din solicitanți.

Figura 2.128: Bariere în obținerea serviciilor Policlinicilor, N=1156, %



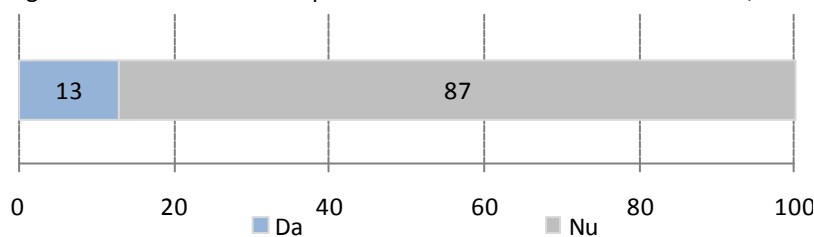
În cazul solicitanților care s-au confruntat cu diverse bariere, pentru soluționarea acestora cele mai utilizate modalități au fost: atitudine insistentă – 42%, implicarea cunoșcuților – 22% și oferirea mitei – 17%. Nu au beneficiat de serviciile solicitate 12%.

Figura 2.129: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Policlinicilor, N=220, %



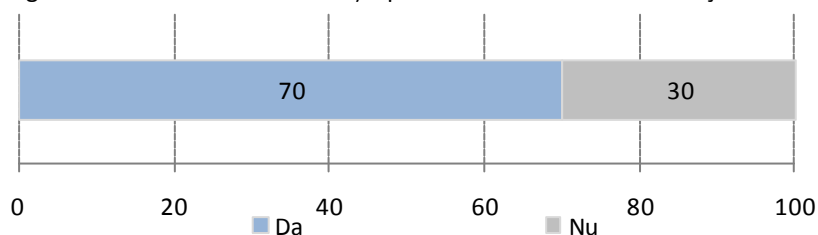
Din total solicitanți ai serviciilor Policlinicilor, 13% au acordat mită.

Figura 2.130: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Policlinicilor, N=1156, %



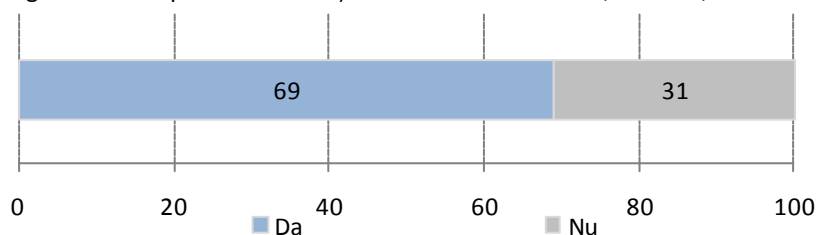
70% din total solicitanți consideră serviciile Policlinicilor accesibile și complete.

Figura 2.131: Accesul la informația privind serviciile Policlinicilor și oferirea completă a acestora, N=1156, %



Ponderea persoanelor satisfăcute de calitatea serviciilor Policlinicilor este 69%.

Figura 2.132: Aprecierea calității serviciilor Policlinicilor, N=1157, %



Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Policlinicilor este 5.09 puncte.

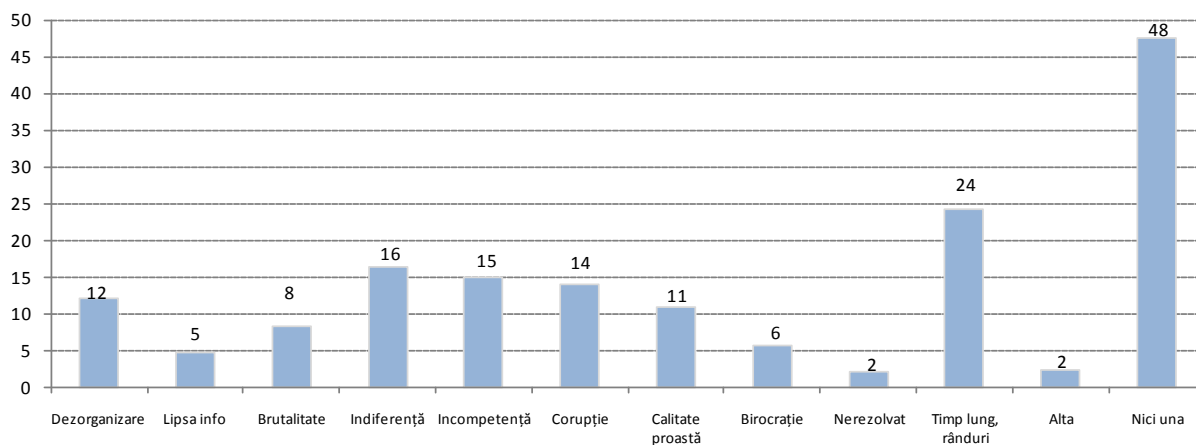
Tabel 2.15: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Policlinicilor, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.09

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

În opinia solicitanților serviciilor Policlinicilor, dificultățile întâmpinate în procesul de obținere sunt: timpul lung de așteptare - 24%, indiferența personalului – 16%, incompetența – 15%, corupția – 14%, dezorganizarea – 12%, calitatea proastă – 11%, brutalitatea – 8%, birocrația – 6% și lipsa de informații – 5%.

Figura 2.133: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Policlinicilor, N=1156, %

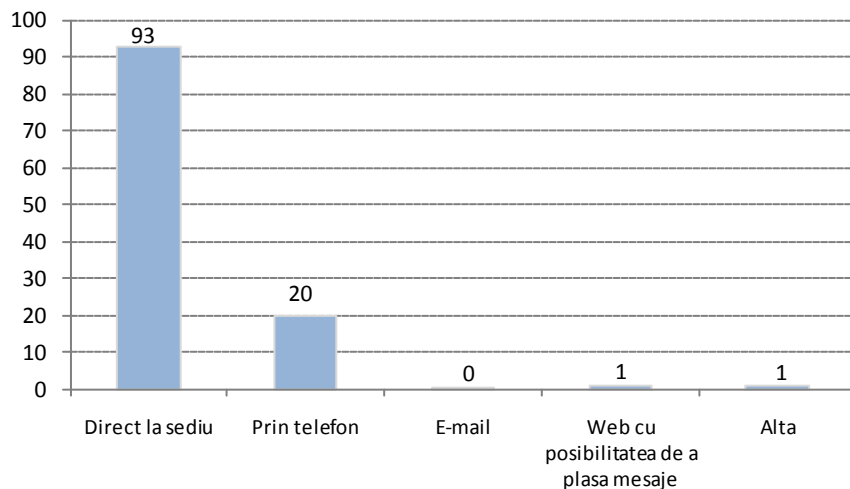


Notă: Sugestiile privind îmbunătățirea calității serviciilor Centrelor medicilor de familie sunt prezentate în analiza detaliată a acestei instituții publice (capitolul III).

2.5.13 Spitalele publice

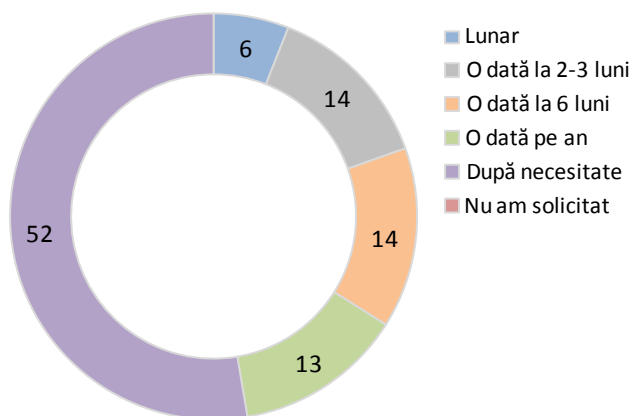
Pentru a contacta Spitalele Publice, 93% din solicitanți se deplasează direct la sediu, 20% apelează prin telefon, și 1% utilizează paginile web. Modalitatea de expediere a mesajelor e-mail nu a fost practică de nici o persoană.

Figura 2.134: Modalități de contactare a Spitalelor Publice, N=550, %



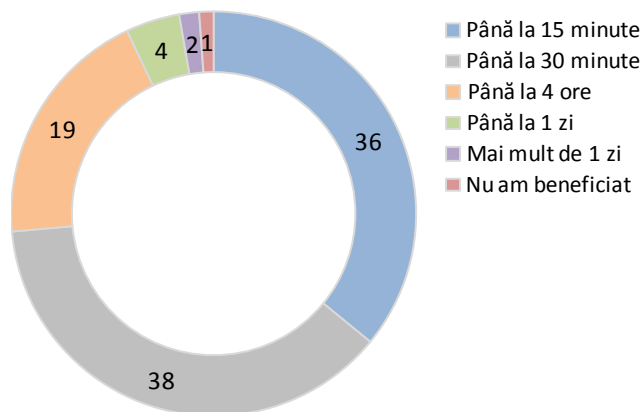
Jumătate din beneficiari au apelat la Spitalelor Publice după necesitate. O dată la 2-3 luni și o dată la 6 luni au solicitat servicii câte 14%, o dată în an – 13% și lunar – 6%.

Figura 2.135: Frecvența de apelare la serviciile Spitalelor Publice, N=550, %



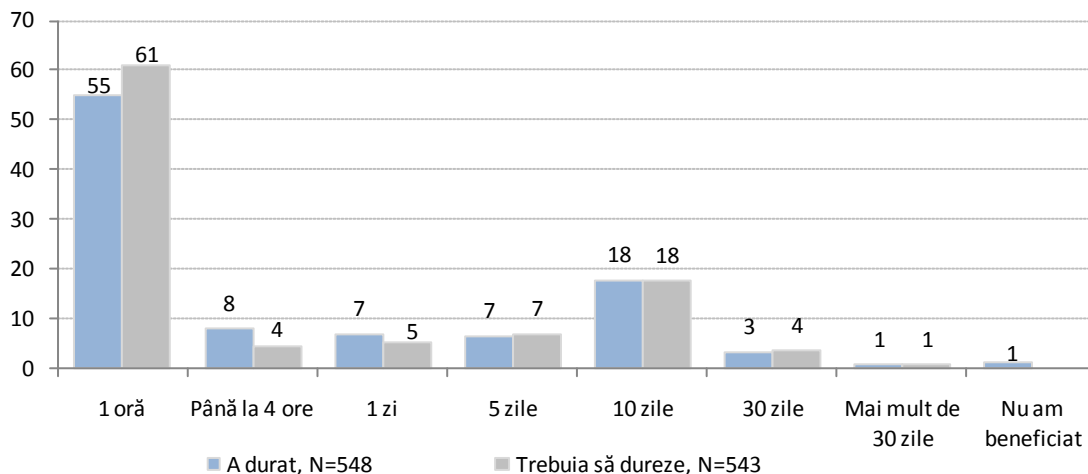
Respondenții care au beneficiat de serviciile Spitalelor Publice au așteptat să fie deserviți în cea mai mare parte până la 30 minute – 38% și până la 15 minute – 36%. Timp îndelungat au așteptat 19% din solicitanți – până la 4 ore, 4% - până la o zi și 2% - mai mult de 1 zi. Se menționează că nu au beneficiat de servicii 1% dintre solicitanți.

Figura 2.136: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Spitalelor Publice, N=549, %



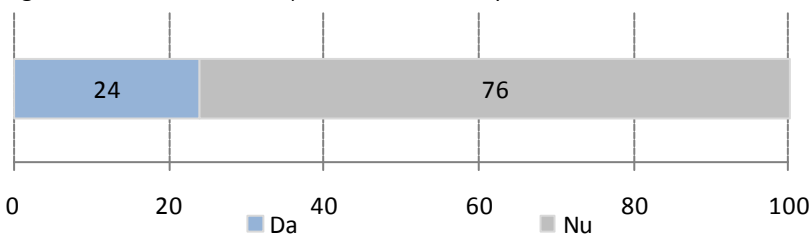
Referitor la respectarea termenilor normativi de prestare a serviciilor de către Spitalele Publice, se constată întârzieri în cazul serviciilor cu durată normativă de până la 1 oră (61%, față de 55%).

Figura 2.137: Durata de acordare și normativă a serviciilor Spitalelor Publice, %



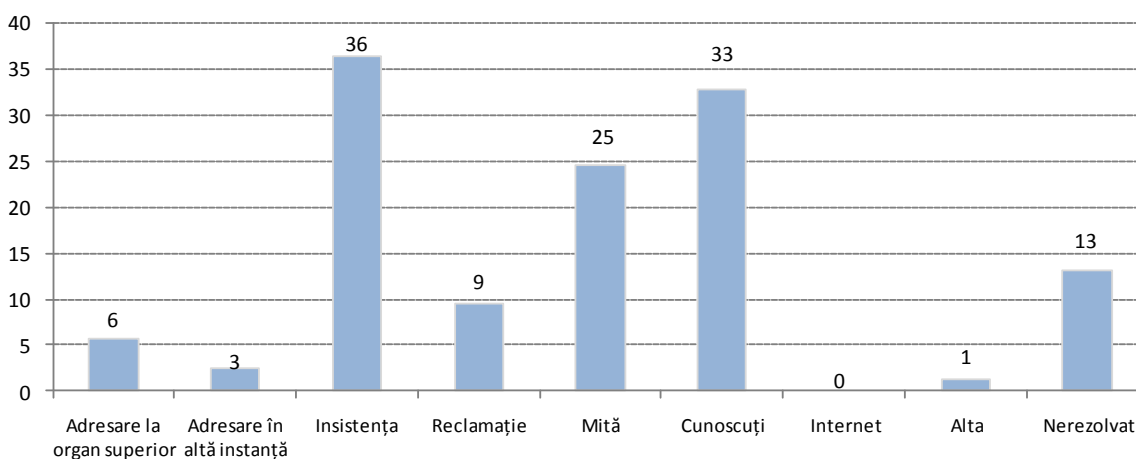
Întâmpinarea barierelor în obținerea serviciilor Spitalelor Publice este evidentă în cazul a 24% dintre beneficiari.

Figura 2.138: Bariere în obținerea serviciilor Spitalelor Publice, N=548, %



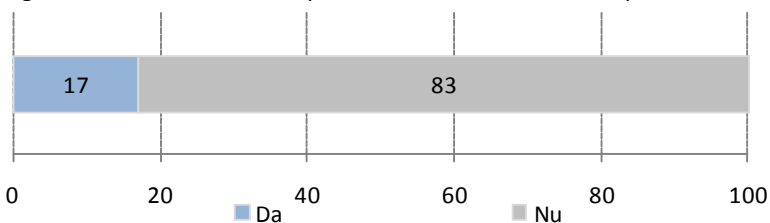
Cel mai des barierele au fost eliminate prin manifestarea insistenței – 36%, implicarea cunoscuților – 33% și oferirea mitei – 25%.

Figura 2.139: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Spitalelor Publice, N=132, %



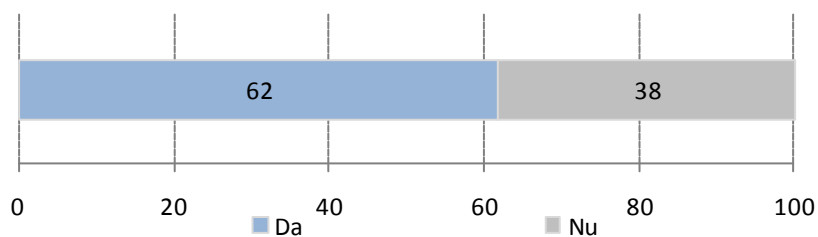
Din total respondenți care au solicitat serviciile Spitalelor Publice, 17% au acordat mită.

Figura 2.140: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Spitalelor Publice, N=548, %



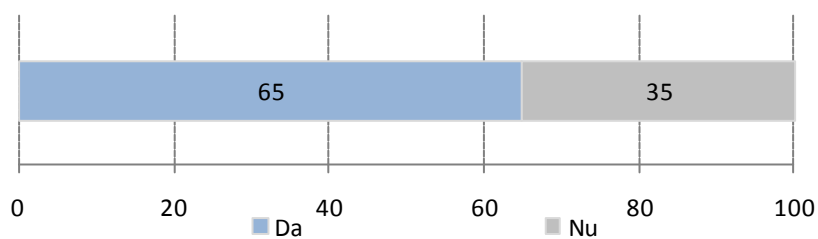
Cea mai mare parte a solicitanților consideră că informațiile cu privire la serviciile acestor instituții sunt accesibile și complete – 62%, iar 38% din aceștia neagă acest fapt.

Figura 2.141: Accesul la informația privind serviciile Spitalelor Publice și oferirea completă a acesteia, N=548, %



Ponderea persoanelor satisfăcute de calitatea serviciilor Spitalelor Publice este 65%.

Figura 2.142: Aprecierea calității serviciilor Spitalelor Publice, N=548, %



Nivelul mediu al satisfacției privind calitatea serviciilor Spitalelor Publice este de 5.19 puncte.

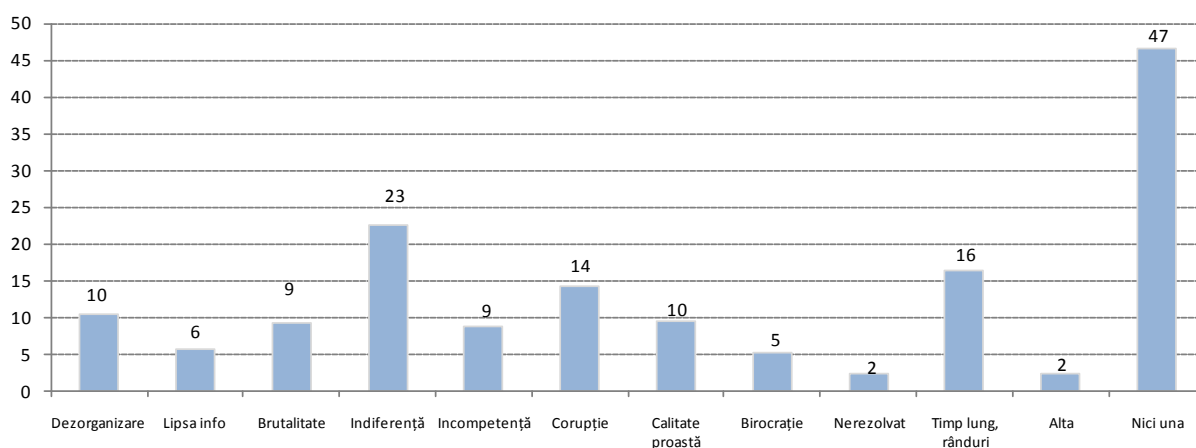
Tabel 2.16: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Spitalelor Publice, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.19

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Barierile întâmpinate de către respondenții care au beneficiat de serviciile Spitalelor Publice țin în mare parte de indiferența angajaților – 23%, rândurile mari – 16%, corupția – 14%, dezorganizarea și calitatea proastă – câte 10%, brutalitatea și incompetența – câte 9%. Celelalte dificultăți au fost menționate de către o pondere mai redusă de beneficiari: lipsa de informații, birocrație și probleme nesoluționate. Totodată se constată că 47% din solicitanți nu s-au lovit de nici un fel de dificultăți.

Figura 2.143: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Spitalelor Publice, N=541, %

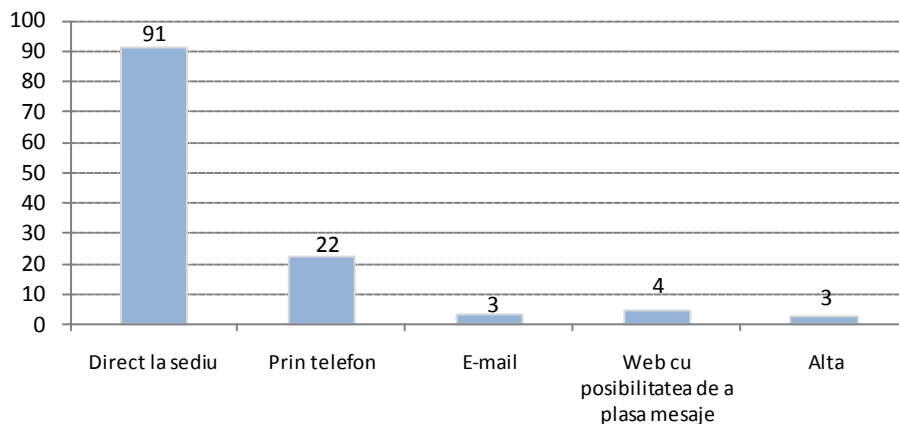


Notă: Sugestiile privind îmbunătățirea calității serviciilor Spitalelor sunt prezentate în analiza detaliată a acestei instituții publice (capitolul III).

2.5.14 Instituțiile publice de învățământ

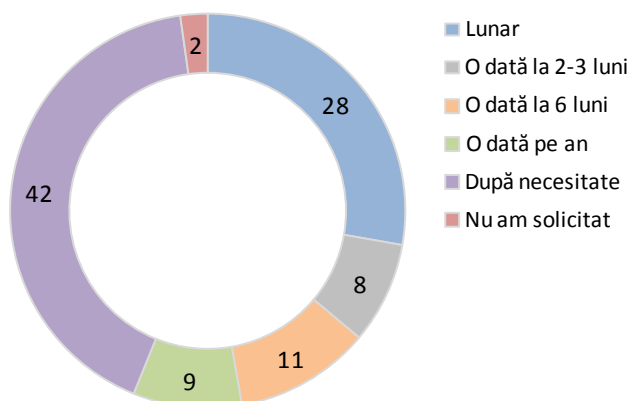
Contactarea Instituțiilor publice de învățământ de către solicitanți are loc în cea mai mare parte prin adresarea direct la sediu – 91%, urmat de apelarea prin intermediul telefonului – 22%. Modalitățile de contactare prin pagina web cu posibilitatea de a plasa mesaje au fost utilizată de 4% din total beneficiari, iar prin e-mail – 3%.

Figura 2.144: Modalități de contactare a Instituțiilor publice de învățământ, N=179, %



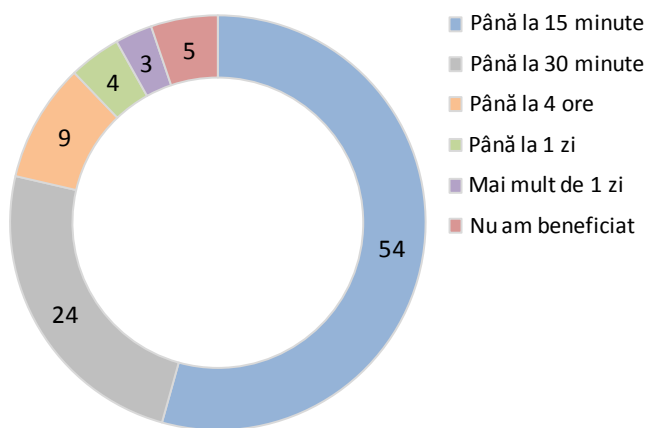
Beneficiarii au apelat cel mai frecvent la serviciile Instituțiilor publice de învățământ după necesitate – 42%. Lunar au solicitat serviciile respective 28%, o dată la 6 luni – 11%, o dată pe an – 9%, iar o dată la 2-3 luni – 8%. Nu au solicitat servicii 2% dintre respondenții care au contactat această instituție.

Figura 2.145: Frecvența de apelare la serviciile Instituțiilor publice de învățământ, N=180, %



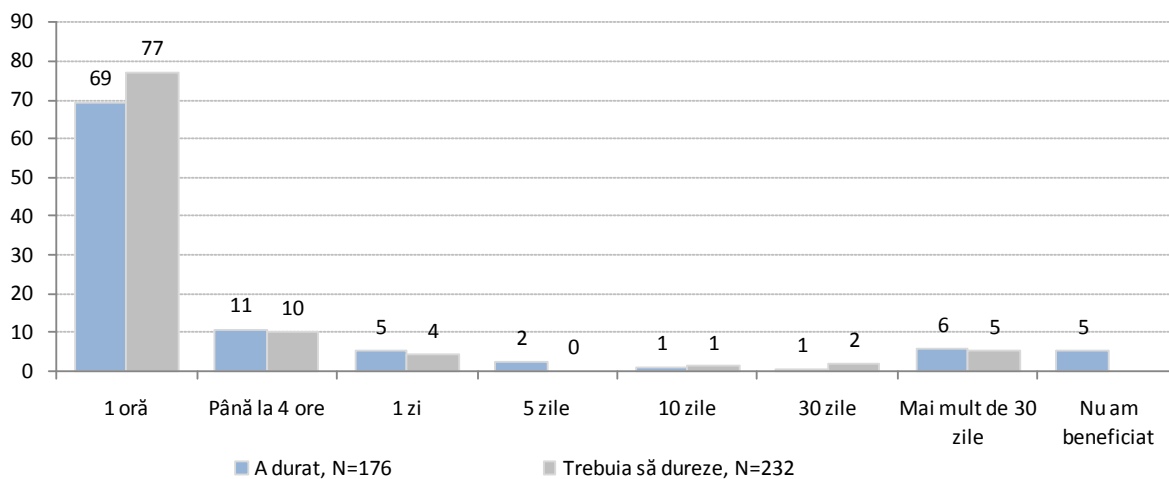
Timpul de așteptare pentru obținerea serviciilor instituțiilor respective a durat în cea mai mare parte până la 15 minute – 54% și până la 30 minute – 24%. Până la 4 ore au așteptat 9%, până la 1 zi – 4% și mai mult de 1 zi – 3%. Ponderea persoanelor care nu au beneficiat de serviciul solicitat este de 5%.

Figura 2.146: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Instituțiilor publice de învăț., N=173, %



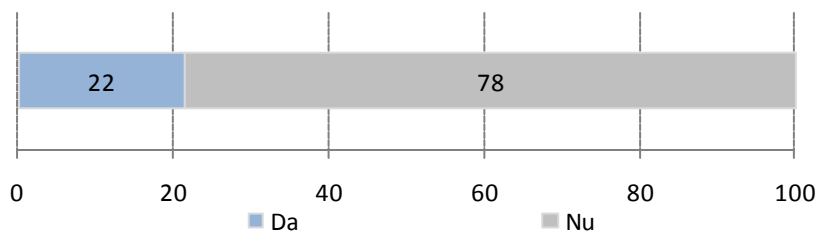
Depășirea duratei normative de acordare a serviciilor se observă în cazul celor cu durata de prestare de 1 oră (77% față de 69%) și 30 zile (2% față de 1%). Respectiv, termenul efectiv în cazul persoanele care nu au beneficiat în termenul normativ de serviciul solicitat, se reflectă în situațiile când durata reală depășește acea normativă.

Figura 2.147: Durata de acordare și normativă a serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, %



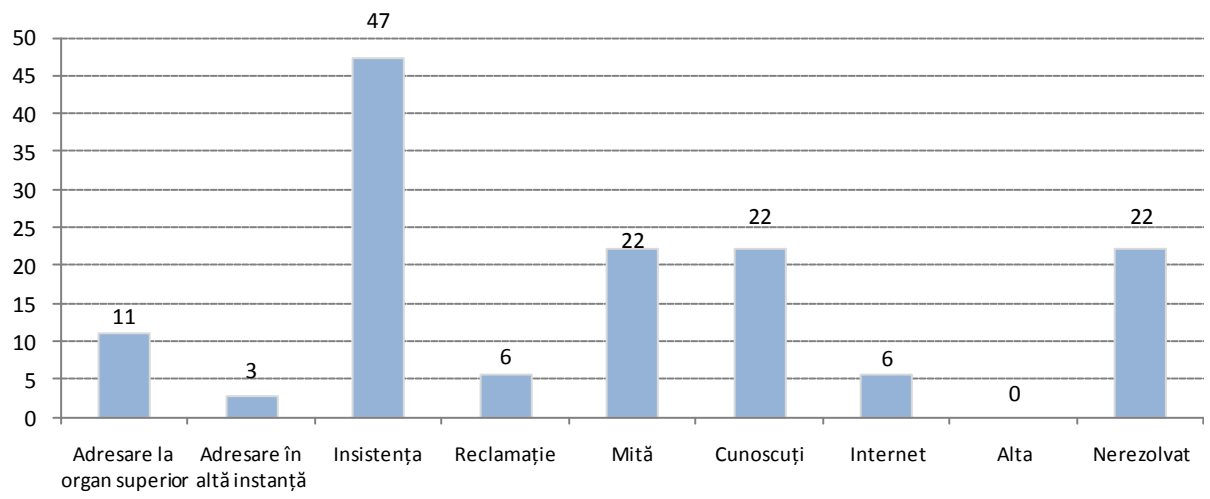
Ponderea persoanelor care susțin că au întâlnit diverse bariere în procesul de solicitare a serviciilor Instituțiilor publice de învățământ este de 22%.

Figura 2.148: Bariere în obținerea serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=176, %



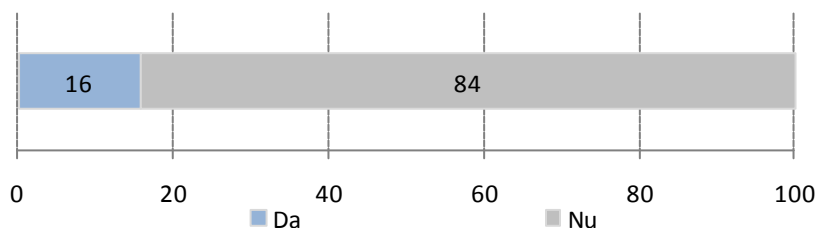
În scopul înlăturării barierelor apărute, solicitanții au recurs la insistență – 47%, mită și cunoșcuți – 22%, adresarea la organul superior – 11%, reclamații și solicitări on-line – câte 6%, adresarea în altă instanță – 3%. De serviciu nu a beneficiat 22% din total solicitanți care au întâmpinat probleme.

Figura 2.149: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Inst. publice de învăț., N=36, %



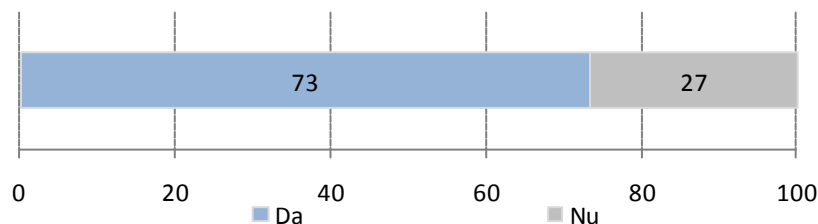
Au acordat mită pentru a i se presta serviciile dorite 16% dintre total solicitanți.

Figura 2.150: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=178, %



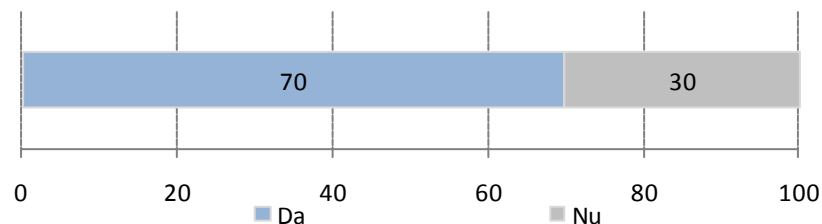
Accesul la informații este limitat în opinia a 27% din beneficiarii serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, în schimb 73% consideră informațiile ca fiind complete și accesibile.

Figura 2.151: Accesul la informația privind serv. Inst. publice de învăț. și oferirea completă a acesteia, N=177, %



Cea mai mare parte a respondenților care au beneficiat de serviciile Instituțiilor publice de învățământ susțin că sunt satisfăcuți de calitatea prestării acestora – 70%. Ponderea celor nesatisfăcuți este de 30%.

Figura 2.152: Aprecierea calității serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=176, %



Nivelul satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciilor reprezintă un punctaj de 5.27 puncte.

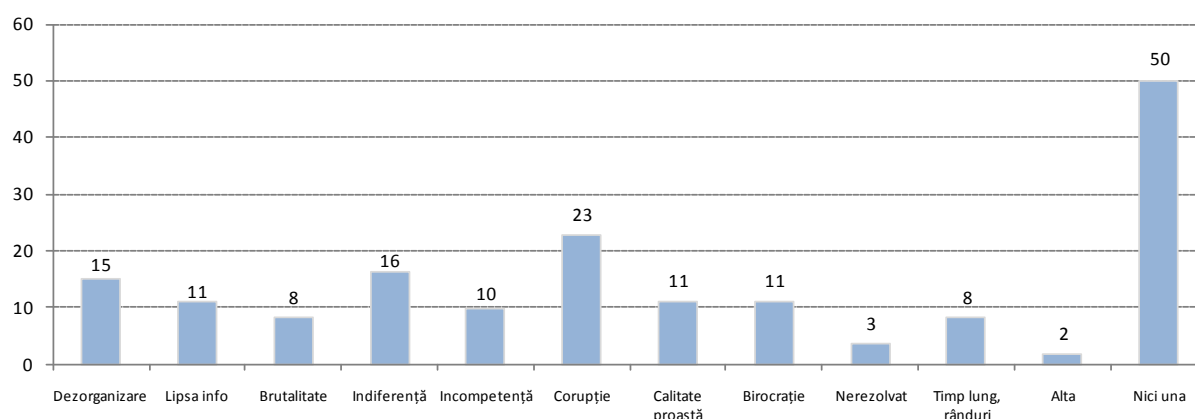
Tabel 2.17: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.27

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

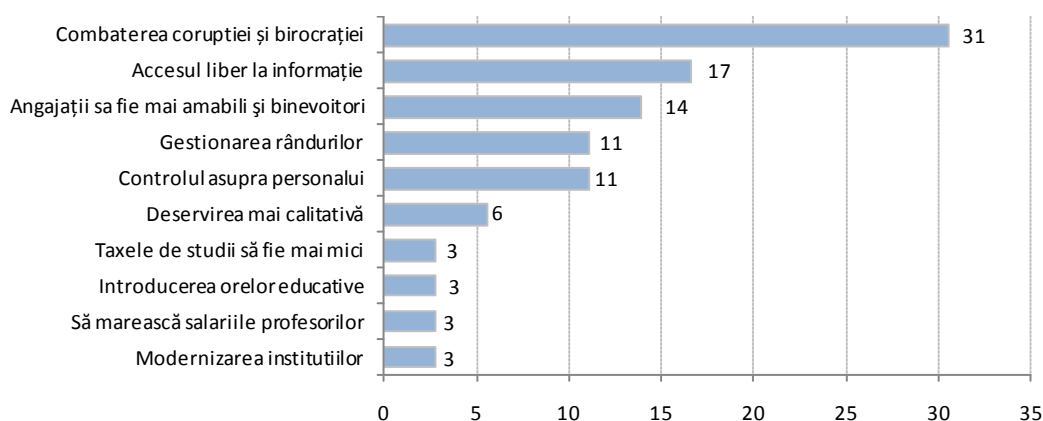
Cel mai des întâlnite dificultăți în procesul de obținere a anumitor servicii sunt corupția – 23%, indiferența angajaților – 16%, dezorganizarea – 15%, lipsa de informații, calitatea proastă și birocrăția – câte 11%, incompetența – 10%, brutalitatea și cozile mari – câte 8%. Problema nerezolvării solicitării persistă în cazul a 3% din solicitanți. Ponderea persoanelor care nu au întâlnit probleme în obținerea serviciilor este de 50%.

Figura 2.153: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=172, %



Cele mai des menționate sugestii de îmbunătățire sunt combaterea corupției și birocrăției – 31%, accesul liber la informații – 17%, angajații să fie mai amabili și binevoitori – 14%, gestionarea rândurilor și controlul asupra personalului – câte 11%.

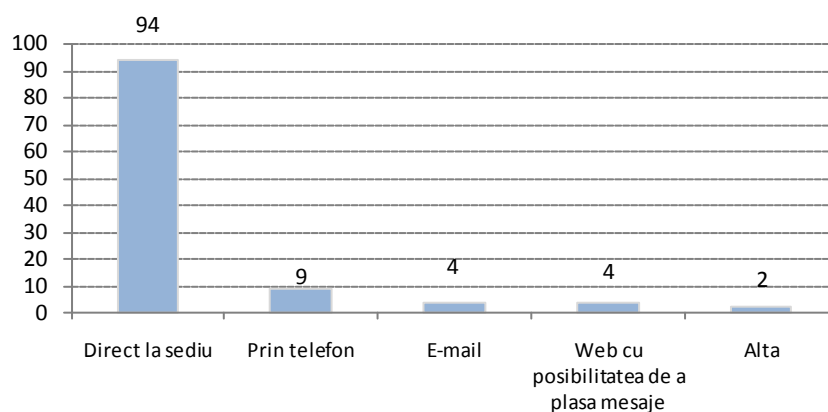
Figura 2.154: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Instituțiilor publice de învățământ, N=36, %



2.5.15 Bibliotecile publice

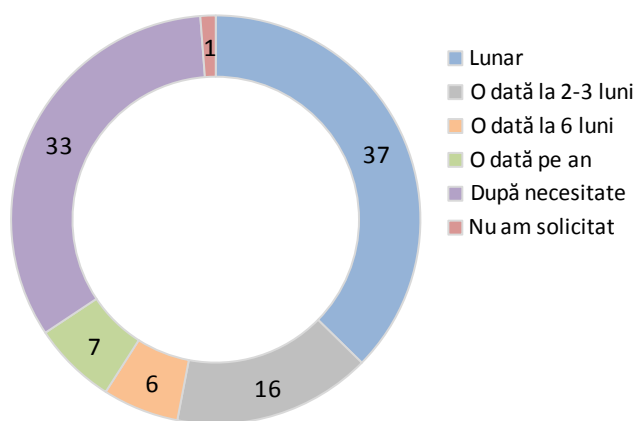
Pentru a contacta Bibliotecile publice, 94% din solicitanți se deplasează direct la sediu, respectiv 9% apelează prin telefon și câte 4% prin e-mail sau pagina web.

Figura 2.155: Modalități de contactare a Bibliotecilor Publice, N=162, %



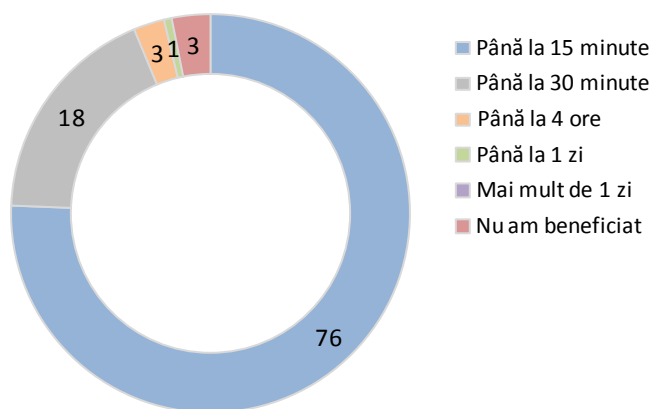
În cea mai mare parte beneficiarii au apelat la Bibliotecile publice lunar – 37%, urmate de ponderea celor care au solicitat asemenea servicii după necesitate – 33%. O dată la 2-3 luni au adresat solicitări 16%, o dată în an – câte 7% și o dată la 6 luni – 6%.

Figura 2.156: Frecvența de apelare la serviciile Bibliotecilor Publice, N=166, %



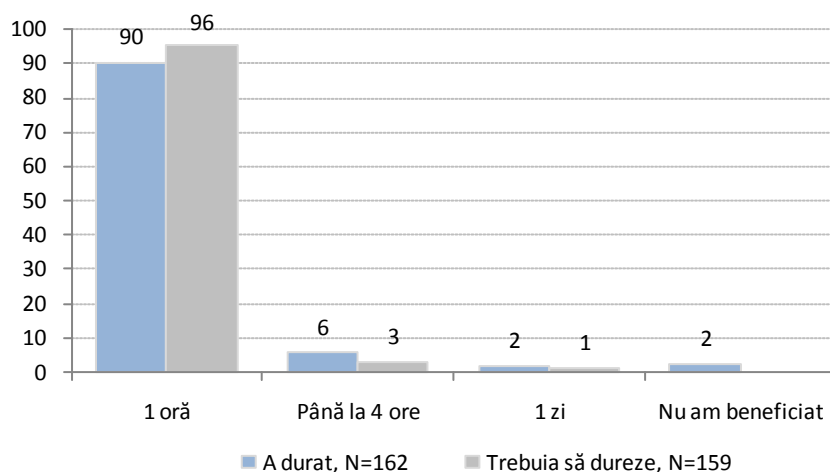
Respondenții care au beneficiat de serviciile Bibliotecilor publice au așteptat să fie deserviți în cea mai mare parte până la 15 minute – 76%, urmat de până la 30 minute – 18%. Timp îndelungat au așteptat 3% din solicitanți – până la 4 ore și 1% – până la o zi. De serviciu nu a beneficiat 3%.

Figura 2.157: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Bibliotecilor Publice, N=160, %



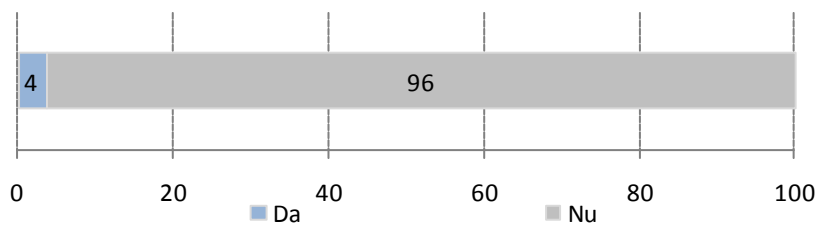
Referitor la respectarea termenilor normativi de prestare a serviciilor de către Bibliotecile publice, se constată întârzieri în cazul deservirii serviciilor cu durata de 1 oră (96% față de 90%) și neprestarea serviciului (2%).

Figura 2.158: Durata de acordare și normativă a serviciilor Bibliotecilor Publice, %



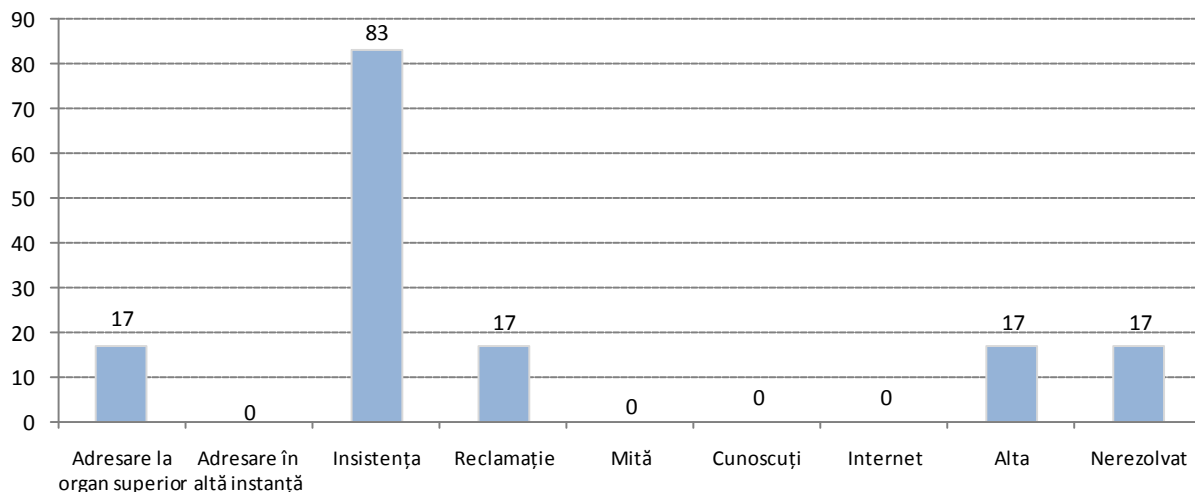
Întâmpinarea barierelor în obținerea serviciilor Bibliotecilor Publice este evidentă în cazul a 4% din beneficiari.

Figura 2.159: Bariere în obținerea serviciilor Bibliotecilor Publice, N=162, %



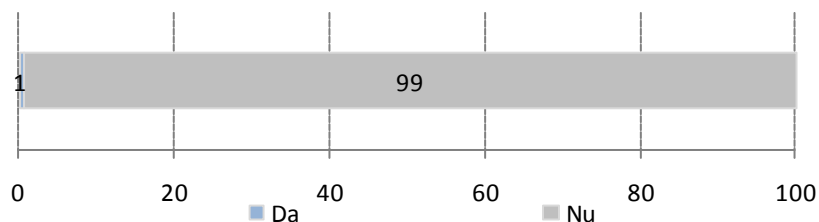
Modalitatea de rezolvare a majorității problemelor apărute pe parcursul obținerii serviciilor Bibliotecilor Publice sunt insistența – 83%, urmate de adresarea la organul superior și depunerea de reclamații – câte 17%. De asemenea 17% din solicitanți au menționat că problema a fost nerezolvată.

Figura 2.160: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Bibliotecilor Publice, N=6, %



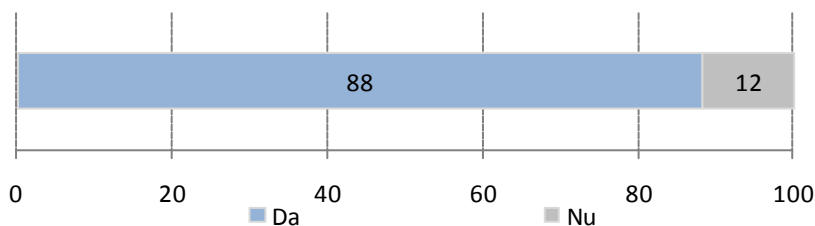
Din total solicitanți, mită au oferit angajaților Bibliotecilor Publice în proporție de 1%. Luând în considerare că în figura anterioară această pondere este nulă, reiese că mită au acordat persoanele care nu au întâmpinat dificultăți în obținerea serviciului solicitat.

Figura 2.161: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Bibliotecilor Publice, N=164, %



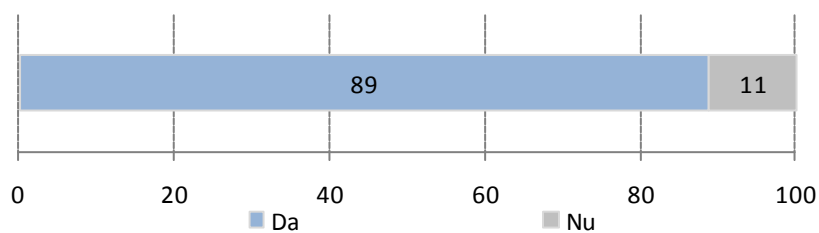
Marea majoritate a solicitanților consideră că informațiile cu privire la serviciile Bibliotecilor Publice sunt accesibile și complete – 88%, iar 12% din aceștia neagă acest fapt.

Figura 2.162: Accesul la informația privind serviciile Bibl. Publice și oferirea completă a acesteia, N=163, %



Ponderea persoanelor mulțumite de calitatea serviciilor Bibliotecilor Publice este 89%, ceilalți 11% fiind nesatisfăcuți.

Figura 2.163: Aprecierea calității serviciilor Bibliotecilor Publice, N=162, %



Nivelul mediu al satisfacției privind calitatea serviciilor Bibliotecilor publice este de 6.36 puncte.

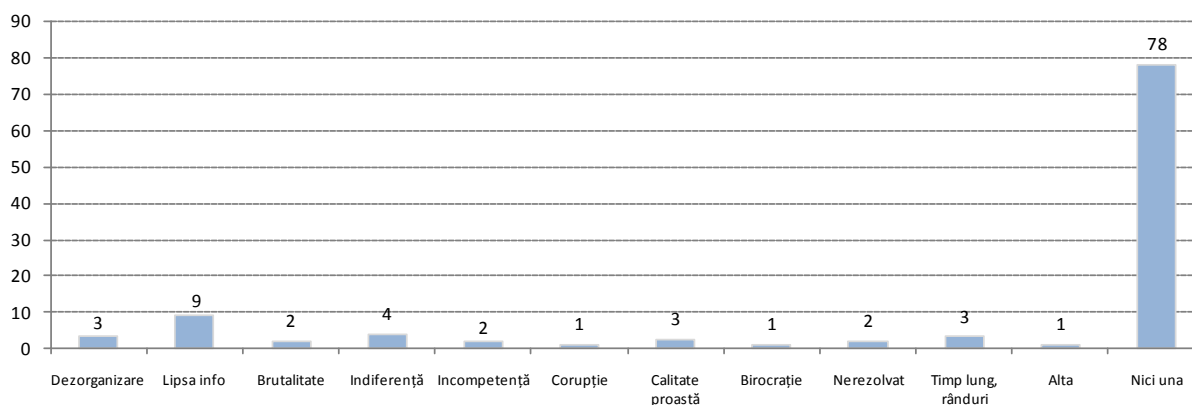
Tabel 2.18: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Bibliotecilor Publice, puncte

	Media
Nivel satisfacție	6.36

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

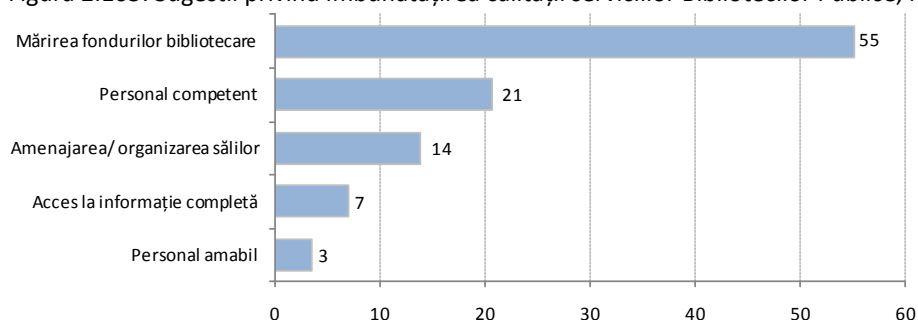
Marea majoritate a solicitanților – 78%, susțin că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea serviciilor Bibliotecilor Publice. În schimb dificultățile menționate de acei ce au avut neplăcuta experiență de a se ciocni cu astfel de momente sunt: lipsa de informații – 9%, indiferență din partea personalului – 4%, dezorganizare, calitate proastă și cozi interminabile – câte 3%, brutalitate, incompetență și problemă nesoluționată – 2%, corupție și birocrație – 1%.

Figura 2.164: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Bibliotecilor Publice, N=155, %



Peste jumătate din solicitanți au sugerat mărirea fondurilor bibliotecare. Alții 22% au propus angajarea de personal competent, iar 14% - amenajarea/organizarea sălilor de lectură.

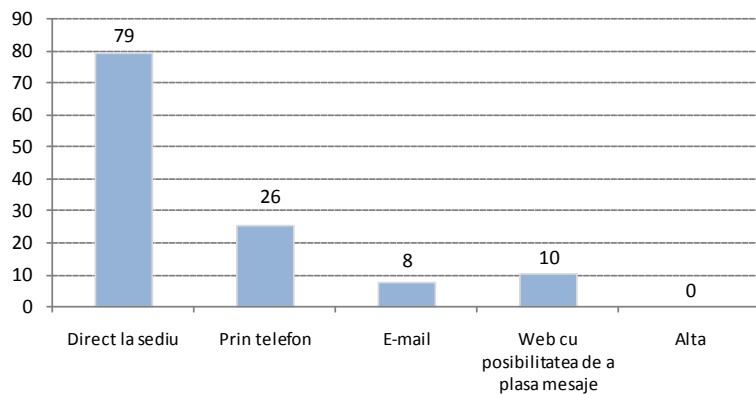
Figura 2.165: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Bibliotecilor Publice, N=29, %



2.5.16 Biroul Național de Statistică

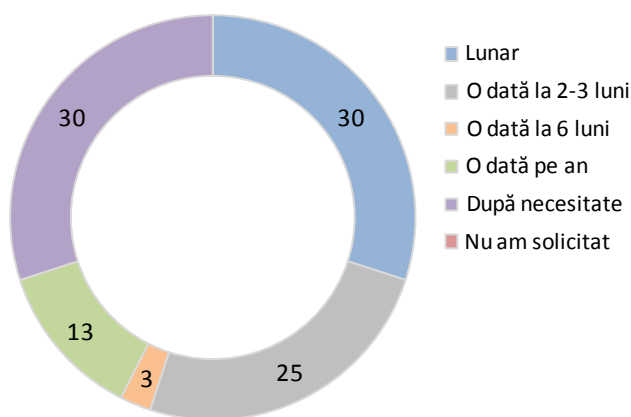
Modalitatea de contactare a Biroului Național de Statistică utilizată de majoritatea solicitanților este adresarea direct la sediu – 79%. Frecvent este utilizată și adresarea prin telefon – 26%, urmată de plasarea mesajelor prin intermediul paginii web – 10% și expedierea e-mailurilor – 8%.

Figura 2.166: Modalități de contactare a Biroului Național de Statistică, N=39, %



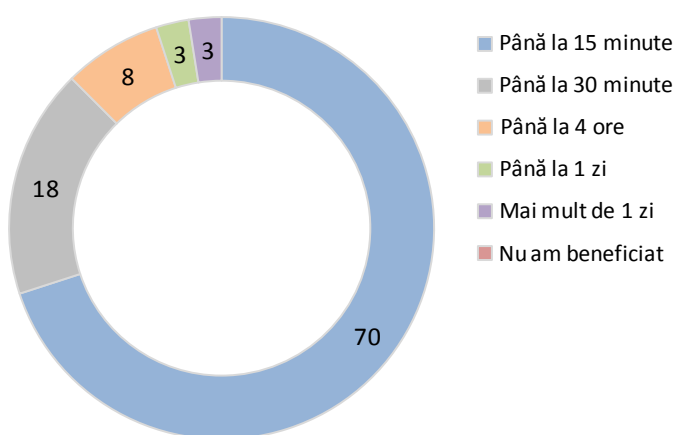
Serviciile Biroului Național de Statistică sunt solicitate în cea mai mare parte lunar – 30%, după necesitate – 30% și o dată la 2-3 luni – 25%. Mai rar apelează la serviciile respective 13% din solicitanți – o dată pe an și 3% - o dată la 6 luni.

Figura 2.167: Frecvența de apelare la serviciile Biroului Național de Statistică, N=40, %



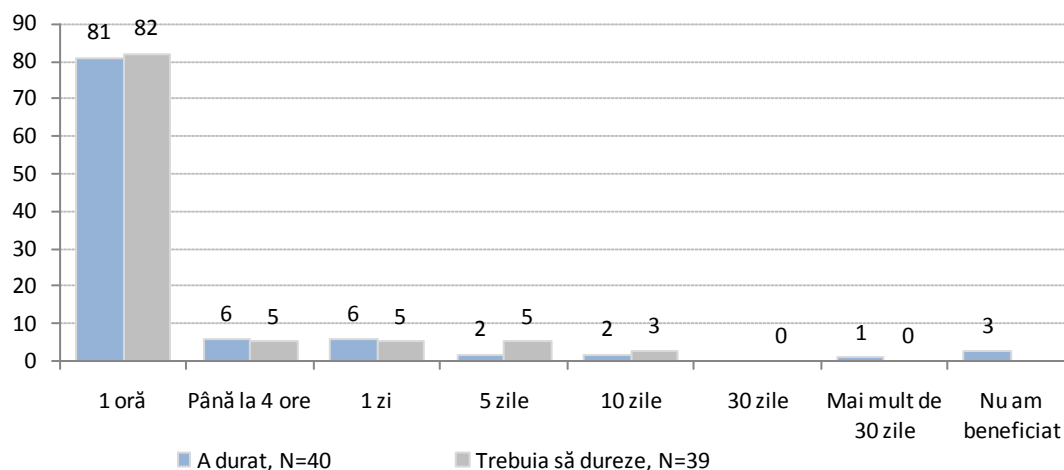
Pentru a obține serviciile Biroului Național de Statistică, majoritatea solicitanților au așteptat până la 15 minute – 70%, iar alții 18% - până la 30 minute. Până la 4 ore au așteptat – 8%, până la 1 zi și mai mult de 1 zi – câte 3%.

Figura 2.168: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Biroului Național de Statistică, N=40, %



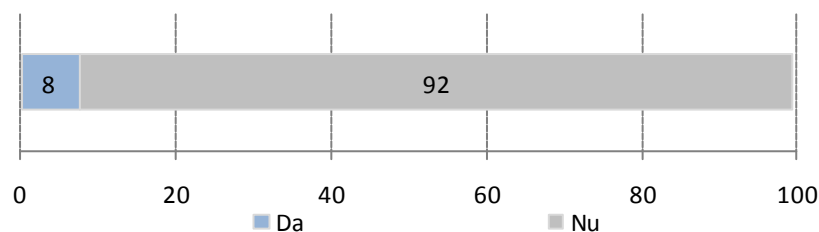
Analizând figura de mai jos, se constată întârzieri în prestarea serviciilor cu durată normativă de 1 oră (81%, față de 82%), de 5 zile (2%, față de 5%) și 10 zile (2%, față de 3%). De servicii nu au beneficiat 3% din solicitanți.

Figura 2.169: Durata de acordare și normativă a serviciilor Biroului Național de Statistică, %



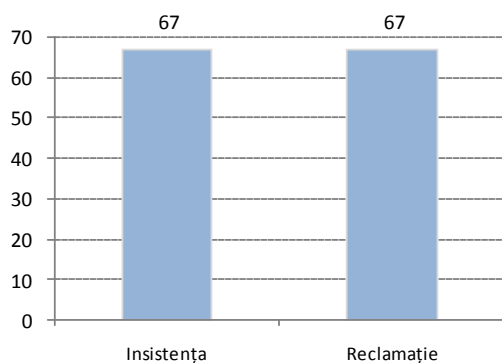
Au întâmpinat bariere în procesul de beneficiere a serviciului dorit 8%. Ceilalți 92% au menționat că au obținut serviciul fără probleme.

Figura 2.170: Bariere în obținerea serviciilor Biroului Național de Statistică, N=40, %



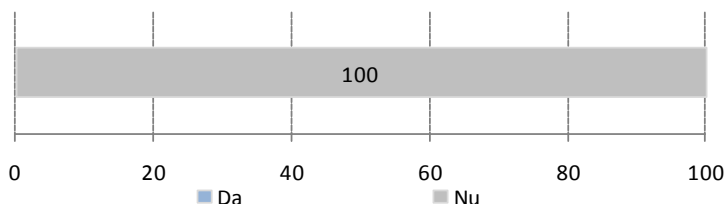
Rezolvarea problemelor întâmpinate a fost posibilă prin manifestarea unei atitudini insistente și depunerea de reclamații – câte 67%. Alte modalități de rezolvare a acestora nu au fost menționate.

Figura 2.171: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. BNS, N=3, %



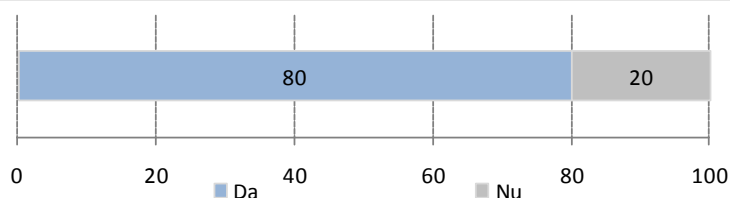
În procesul de obținere a serviciilor Biroului Național de Statistică, beneficiarii nu a recurs la mituirea angajaților.

Figura 2.172: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Biroului Național de Statistică, N=40, %



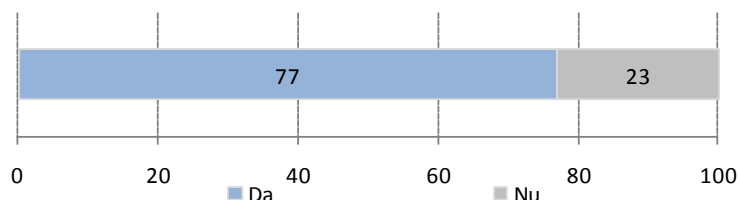
Nivelul informatizării serviciilor biroului Național de Statistică este apreciat pozitiv de 80%, iar alții 20% - apreciază negativ accesul la informație.

Figura 2.173: Accesul la informația privind serviciile BNS și oferirea completă a acesteia, N=40, %



Satisfăcuți de calitatea deservirii serviciilor Biroului Național de Statistică sunt 77% din solicitanți, nesatisfăcuți fiind 23%.

Figura 2.174: Aprecierea calității serviciilor Biroului Național de Statistică, N=39, %



Punctajul mediu al nivelului de satisfacției privind calitatea serviciilor acestor instituții este de 5.63 puncte.

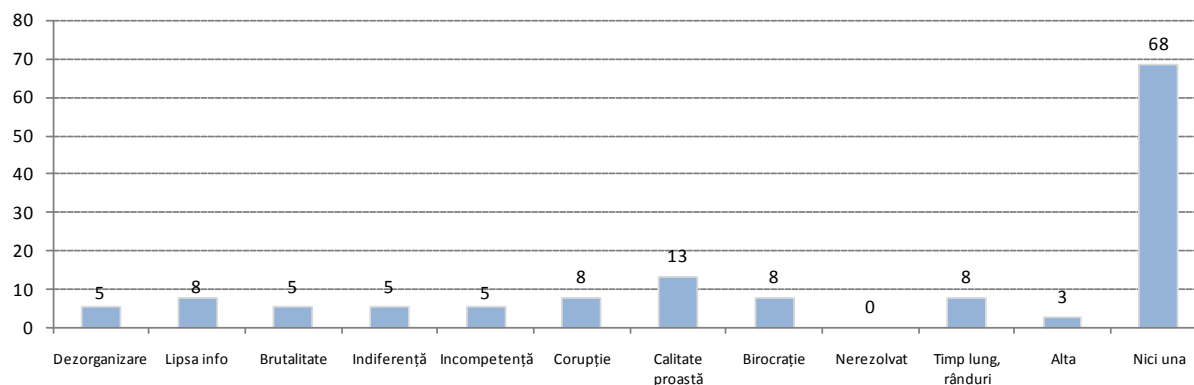
Tabel 2.19: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Biroului Național de Statistică, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.63

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

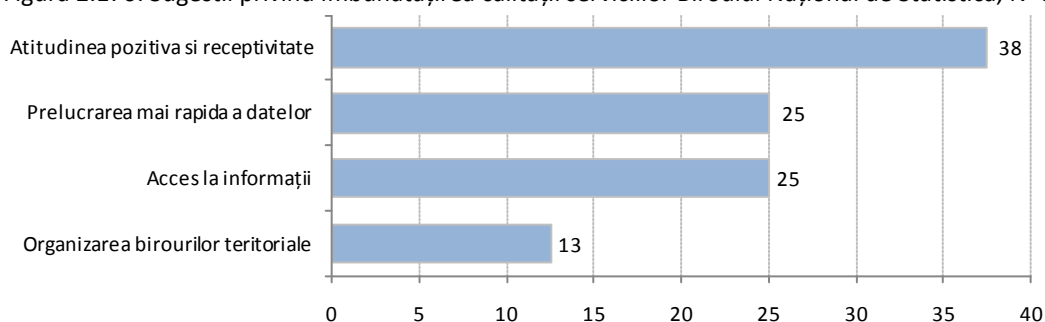
Neplăcerile intervenite în procesul de deservire a serviciilor de către Biroul Național de Statistică au fost determinate de calitatea proastă - 13%, lipsa de informații, corupția, timpul de așteptare în rânduri și birocrăția – câte 8%, dezorganizarea, indiferența, brutalitatea și incompetența – câte 5%. Din total solicitanți, 68% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea serviciilor dorite.

Figura 2.175: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Biroului Național de Statistică, N=38, %



Sugestiile propuse de către beneficiari țin de atitudinea pozitivă și receptivitate – 38%, prelucrarea mai rapidă a datelor și acces la informații – câte 25% și organizarea birourilor teritoriale – 13%.

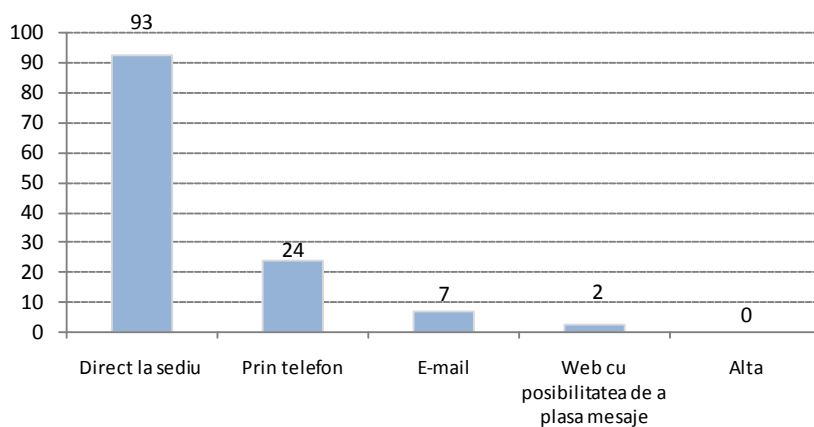
Figura 2.176: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Biroului Național de Statistică, N=8, %



2.5.17 Camera Înregistrării de Stat

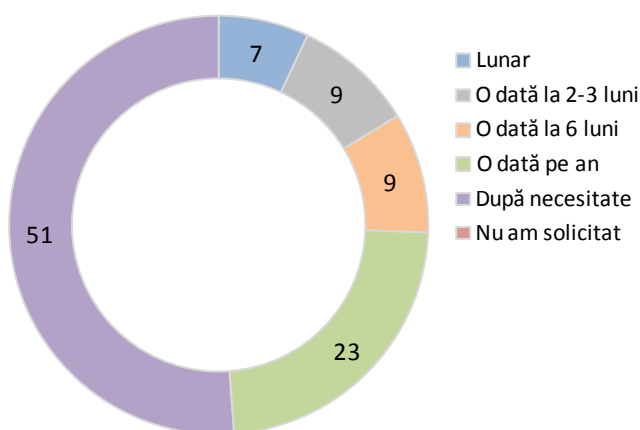
Din total respondenți care au apelat la serviciile Camerei Înregistrării de Stat, 93% au contactat responsabilii din domeniu direct la sediul, 24% prin telefon, 7% prin expedierea e-mailurilor și 2% prin intermediul paginii web cu posibilitatea de plasare a mesajelor.

Figura 2.177: Modalități de contactare a Camerei Înregistrării de Stat, N=42, %



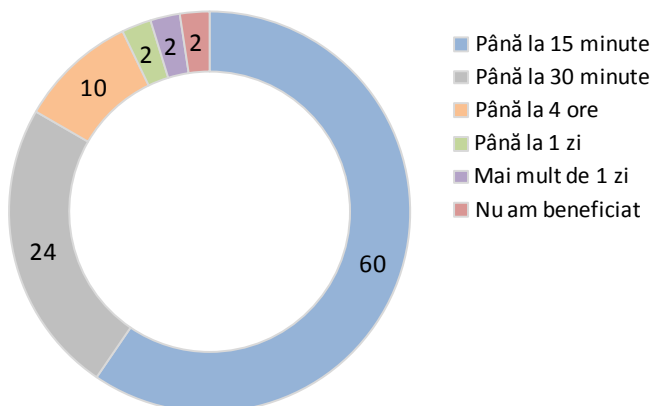
În cea mai mare parte beneficiarii serviciilor Camerei Înregistrării de Stat solicită serviciile după necesitate – 51%. Cu o frecvență de o dată pe an apelează la instituția respectivă 23%, o dată la 2-3 luni și o dată 6 luni – câte 9%, iar lunar – 7%.

Figura 2.178: Frecvența de apelare la serviciile Camerei Înregistrării de Stat, N=43, %



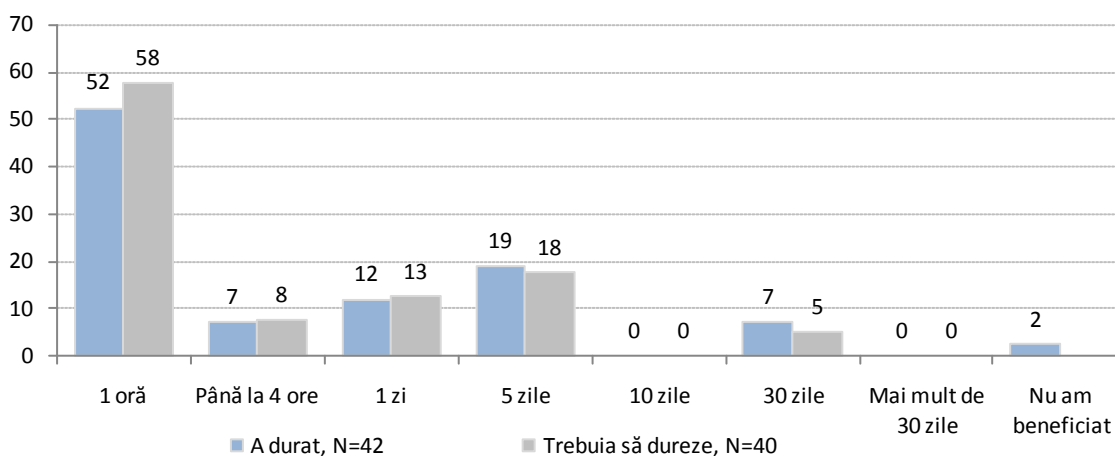
Din respondenții ce au apelat la serviciile respective, 60% au menționat că durata de așteptare a fost de până la 15 minute, 24% - până la 30 minute, 10% - până la 4 ore și câte 3% - până la o zi și mai mult de o zi. Totodată, 2% au declarat că într-un final nu au obținut serviciul solicitat.

Figura 2.179: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=42, %



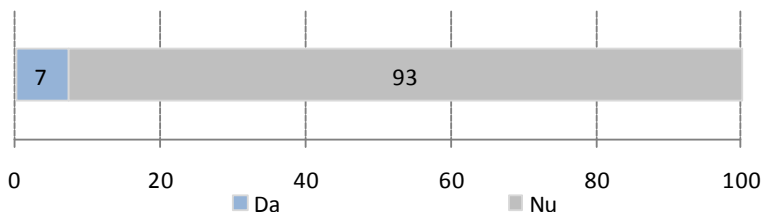
Analiza comparativă a duratei efective și a celei normative de prestare a serviciului solicitat de către respondenți, reflectă că în mare parte serviciile cu cele mai mici intervale de timp au fost prestate cu întârziere: 1 oră – 52%, față de 58%, până la 4 ore – 7%, față de 8%, și 1 zi -12%, față de 13%.

Figura 2.180: Durata de acordare și normativă a serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, %



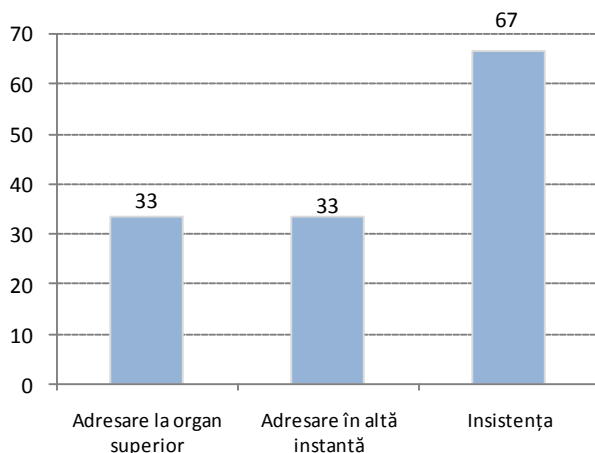
Bariere în obținerea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat au întâmpinat 7% din beneficiari, ceilalți 93% susținând că nu au avut nici un fel de probleme.

Figura 2.181: Bariere în obținerea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=41, %



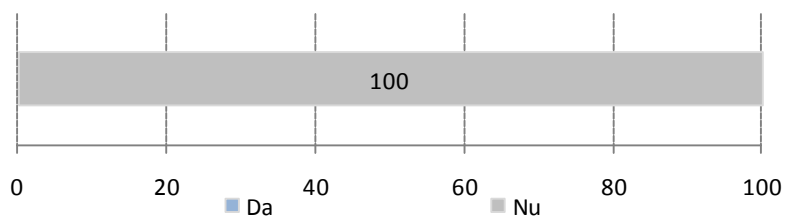
În cazul beneficiarilor care au întâmpinat bariere în obținerea serviciilor, acestea au fost eliminate cel mai des prin atitudinea insistentă – 67%, adresarea la organul superior și adresarea în altă instanță – 33%.

Figura 2.182: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Camerei Înreg. de Stat, N=3, %



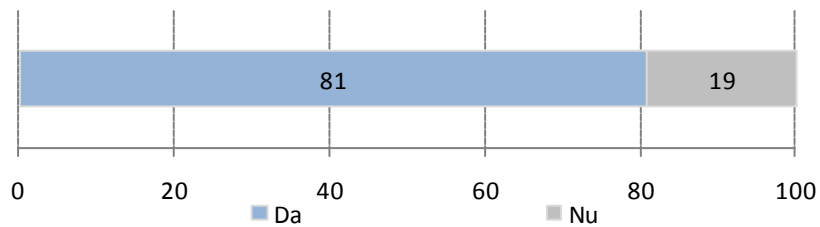
În procesul de prestare a serviciilor, nu s-au identificat persoane ce ar fi acordat mită pentru obținerea serviciului dorit.

Figura 2.183: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=42, %



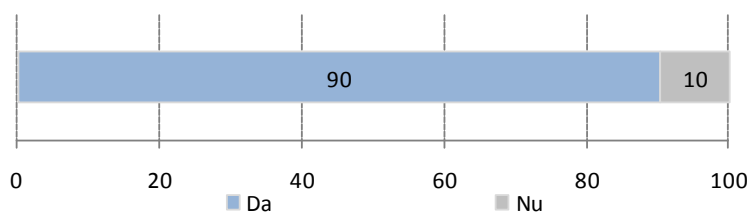
În opinia a 81% persoane ce au beneficiat de serviciile Camerei Înregistrării de Stat, informația despre serviciile respective este considerată ca fiind completă și accesibilă.

Figura 2.184: Accesul la informația privind serviciile CÎS și oferirea completă a acestuia, N=42, %



Ponderea persoanelor satisfăcute de serviciile Camerei Înregistrării de Stat este de 90%, 10% susținând că nu sunt satisfăcuți de nivelul calității acestora.

Figura 2.185: Aprecierea calității serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=42, %



Per total nivelul de satisfacție înregistrat privind calitatea serviciilor instituției respective este de 6.00 puncte.

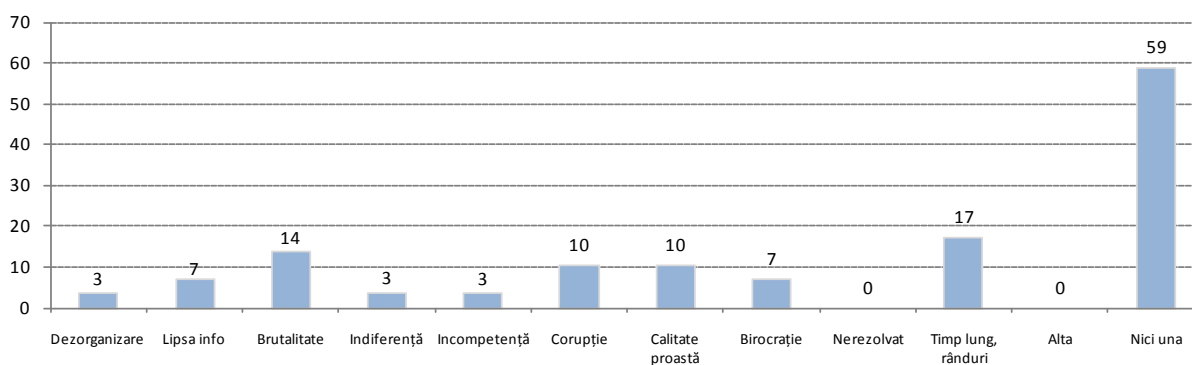
Tabel 2.20: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, puncte

	Media
Nivel satisfacție	6.00

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Referitor la dificultățile întâmpinate în procesul de obținere a serviciilor acestor instituții, cel mai frecvent întâlnite sunt cozile interminabile – 17%, brutalitatea – 14%, corupția și calitatea proastă – 10%, birocrația – 7%, dezorganizarea, indiferența și incompetența angajaților – 3%. Din total respondenți, 59% au declarat că nu au întâlnit bariere.

Figura 2.186: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Camerei Înregistrării de Stat, N=29, %

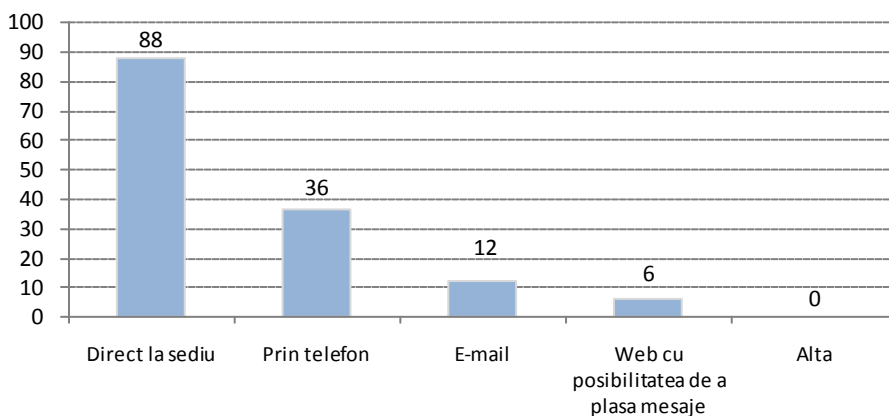


Doleanțele beneficiarilor serviciilor Camerei Înregistrării de Stat sunt axate pe amabilitate și profesionalismul angajaților.

2.5.18 Camera de Licențiere

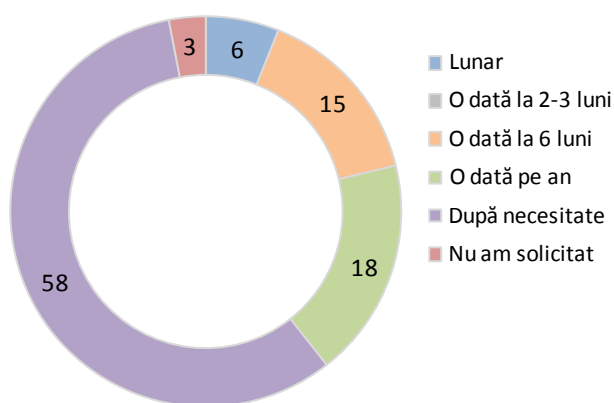
Camera de Licențiere este cel mai des contactată prin deplasarea solicitanților direct la sediu – 88%, urmată de apelarea prin telefon – 36%, expedierea e-mailurilor – 12% și plasarea mesajelor pe paginile web – 6%.

Figura 2.187: Modalități de contactare a Camerei de Licențiere, N=33, %



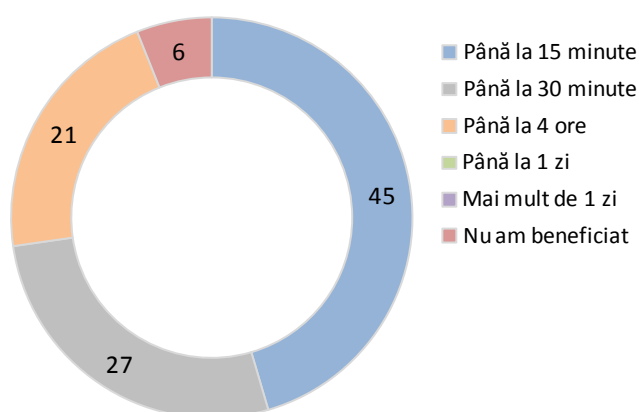
La serviciile Camerei de Licențiere, solicitanții au apelat în cea mai mare parte după necesitate – 58%. Cu o periodicitate mai exactă serviciile date au fost prestate pentru 18% - o dată pe an, 15% - o dată la 6 luni, și 6% - lunar. Serviciile Camerei de Licențiere nu au fost solicitate de 3% dintre participanții la sondaj care au contactat această instituție.

Figura 2.188: Frecvența de apelare la serviciile Camerei de Licențiere, N=33, %



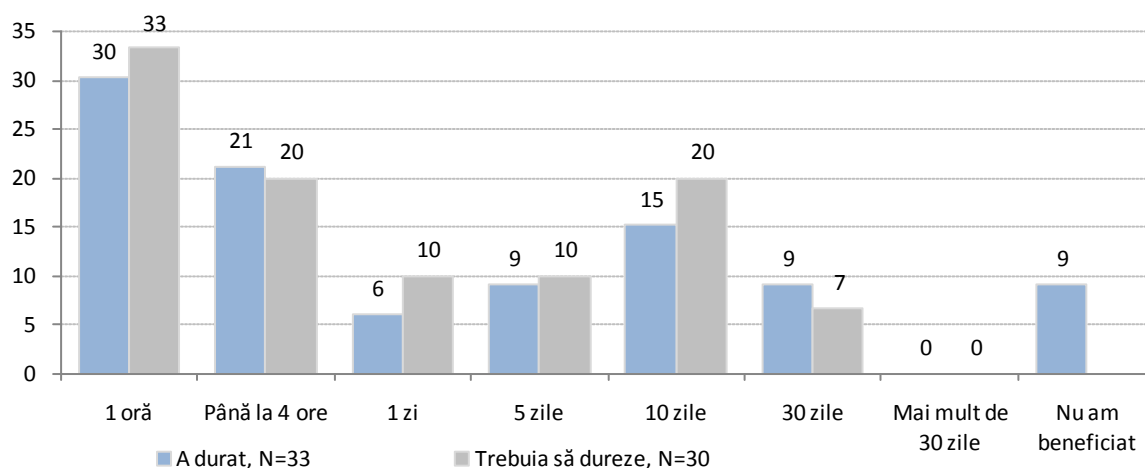
Așteptarea pentru obținerea serviciilor Camerei de Licențiere a durat pentru 45% dintre beneficiari – până la 15 minute, 27% - până la 30 minute, și 21% - până la 4 ore. Ponderea înregistrată pentru durate de până la 1 zi și mai mult de 1 zi este nulă. Totodată, 6% au menționat că nu au beneficiat de serviciul solicitat.

Figura 2.189: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Camerei de Licențiere, N=33, %



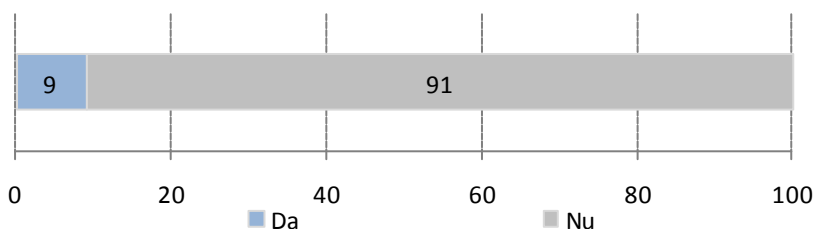
Conform datelor figurii de mai jos, se observă că au fost acordate cu întârziere serviciile a căror intervale de prestare sunt de până la 1 oră (30%, comparativ cu 33%), 1zi (6%, comparativ cu 10%), 5 zile (9%, comparativ cu 10%) și 10 zile (15%, comparativ cu 20%). Nu au beneficiat de servicii 9% din solicitanți.

Figura 2.190: Durata de acordare și normativă a serviciilor Camerei de Licențiere, %



9% din beneficiarii serviciilor Camerei de Licențiere declară că au depistat bariere în procesul de obținere a anumitor servicii

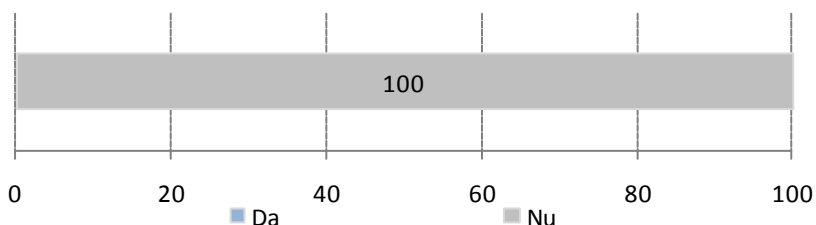
Figura 2.191: Bariere în obținerea serviciilor Camerei de Licențiere, N=33, %



Din totalul persoanelor care au întâmpinat bariere în obținerea serviciilor dorite, două au declarat că le-au obținut prin insistență și plasarea reclamațiilor, 1 prin apelarea la cunoscuți și nerezolvarea situațiilor.

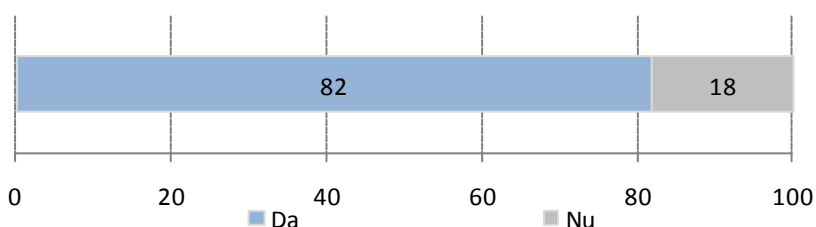
Pentru obținerea serviciilor instituției respective nu s-a recurs la acordarea mitei.

Figura 2.192: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Camerei de Licențiere, N=33, %



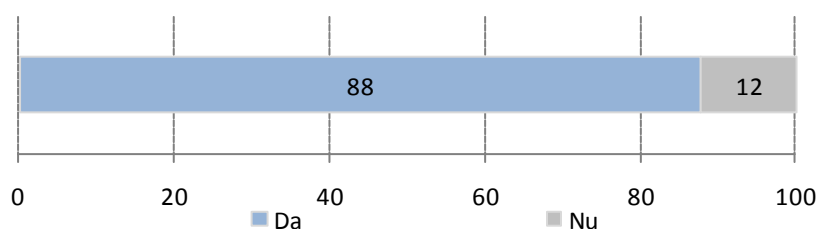
În ceea ce privește accesibilitatea informației despre serviciile Camerei de Licențiere, se observă că 82% din respondenți afirmă acest fapt, considerând-o accesibilă și complexă.

Figura 2.193: Accesul la informația privind serviciile Camerei de Licenț. și oferirea completă a acestora, N=33, %



Ponderea respondenților nesatisfăcuți de calitatea serviciilor Camerei de Licențiere depășește cu mult cea a celor satisfăcuți – 88% comparativ cu 12%.

Figura 2.194: Aprecierea calității serviciilor Camerei de Licențiere, N=33, %



Nivelul mediu de satisfacție privind calitatea serviciilor acestei instituții este de 5.67 puncte.

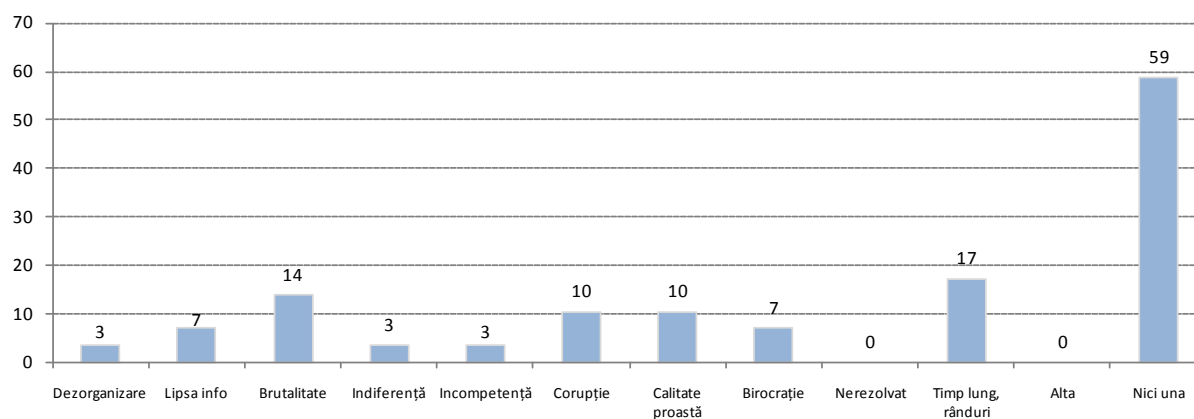
Tabel 2.21: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Camerei de Licențiere, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.67

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dificultățile întâlnite în procesul de obținere a serviciilor dorite sunt rândurile lungi de așteptare – 17%, brutalitatea – 14%, corupția și nivelul scăzut al calității – câte 10%, lipsa de informare și birocrația – 7%, dezorganizarea, indiferența și incompetența personalului – câte 3%. Totodată, se remarcă că 59% nu au depistat bariere în procesul de beneficiere a serviciului.

Figura 2.195: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Camerei de Licențiere, N=29, %

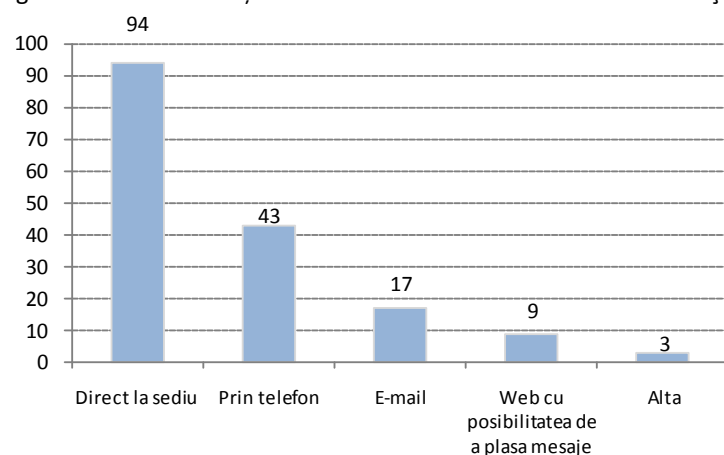


Persoanele care au apelat la serviciile Camerei de Licențiere au sugerat reducerea timpului de acordare a serviciilor, posibil prin digitizare; instalarea echipamentelor noi și creșterea profesionalismului personalului.

2.5.19 Serviciul Standardizare și Metrologie

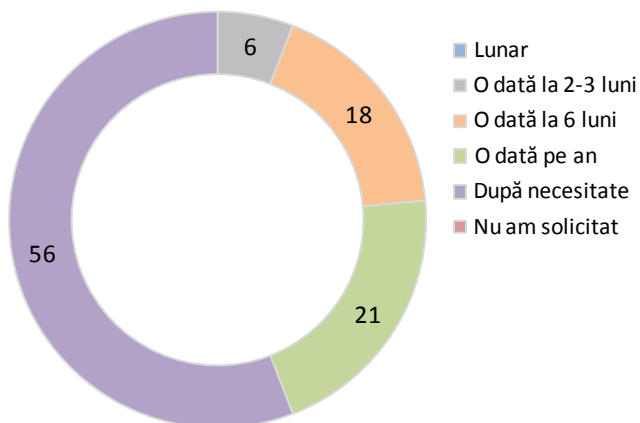
Modalitățile practicate de beneficiari în procesul de contactare a Serviciului Standardizare și Metrologie sunt adresarea direct la sediu – 94% și apelarea prin telefon – 43%, expedierea e-mailurilor – 17% și a mesajelor prin intermediul paginilor web – 9%.

Figura 2.196: Modalități de contactare a Serviciului Standardizare și Metrologie, N=35, %



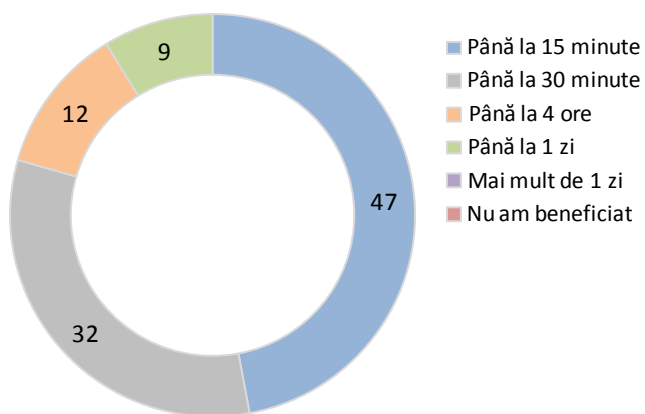
Cel mai des persoanele au solicitat serviciile acestor instituții după necesitate – 56%, urmat de o frecvență de o dată pe an – 21%, o dată la 6 luni – 18% și o dată la 2 – 3 luni – 6%.

Figura 2.197: Frecvența de apelare la serviciile Serviciului Standardizare și Metrologie, N=34, %



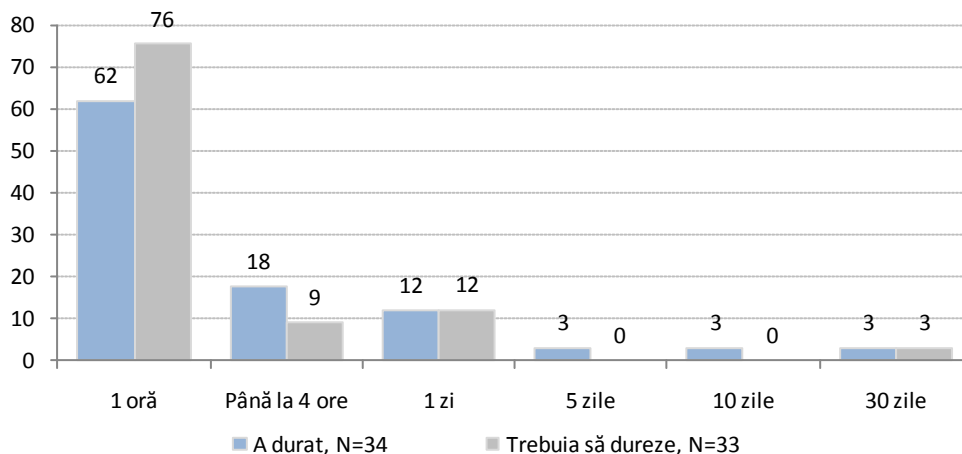
Per total pentru majoritatea solicitanților serviciilor acestei instituții, durata de așteptare se estimează până la 15 minute – 47% și până 30 minute – 32%. Până la 4 ore au așteptat 12% din beneficiari, iar până la 1 zi – 9%. Mai mult de o zi nu a fost înregistrat nici un caz.

Figura 2.198: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serv. Serv. Standardizare și Metrologie, N=34, %



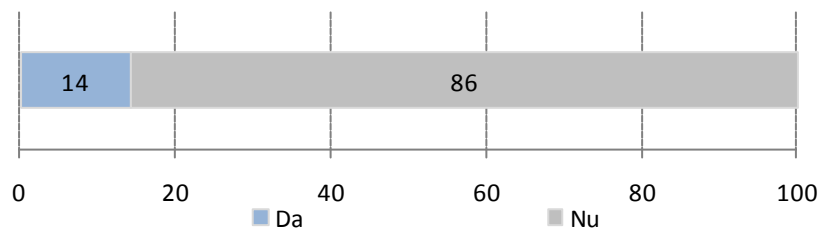
Referitor la durata de prestare a serviciilor, se observă că nu au fost prestate în termen doar serviciile cu durata normativă de 1 oră (62% , față de 76%).

Figura 2.199: Durata de acordare și normativă a serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, %



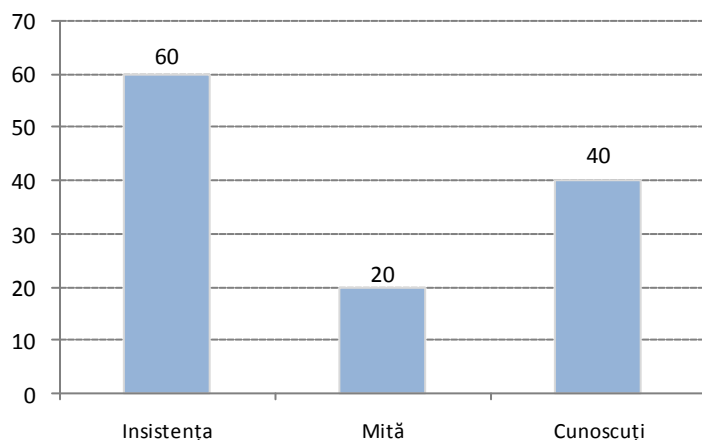
Accesul liber în procesul de obținere a serviciilor dorite este confirmată de 86% din solicitanți, restul 14% menționând că au întâlnit diverse bariere.

Figura 2.200: Bariere în obținerea serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, N=35, %



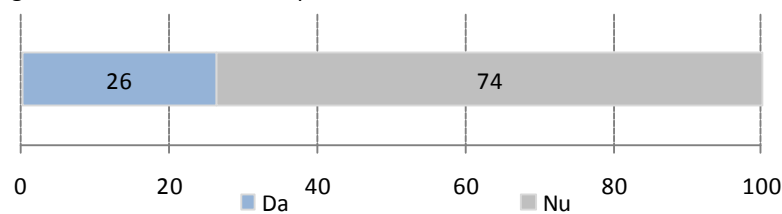
Barierile întâmpinate de o mare parte din solicitanți au fost excluse prin manifestarea cu insistență – 60%, implicarea cunoscuților – 40% și oferirea mitei – 20%.

Figura 2.201: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Serv. Standard. și Metr., N=5, %



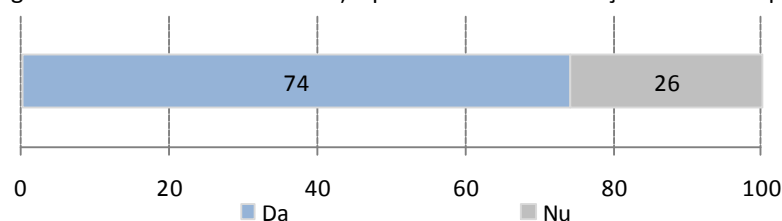
Din total solicitanți ai Serviciului Standardizare și Metrologie, ponderea celor care au oferit mită în schimbul acordării serviciului este de 26%.

Figura 2.202: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, N=34, %



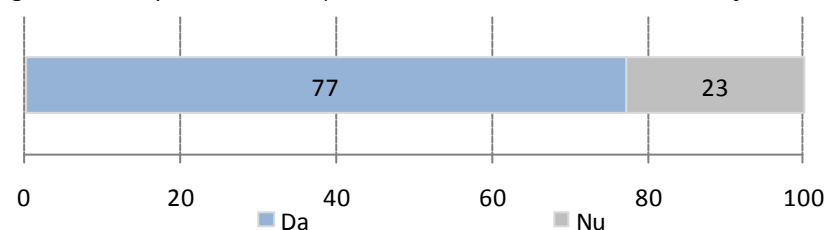
Disponibilitatea informațiilor privind serviciile prestate de această instituție este menționată de către 74% din beneficiari, alții 26% fiind de opinia că informațiile respective nu sunt complete și accesibile.

Figura 2.203: Accesul la informația privind serviciile SSM și oferirea completă a acesteia, N=35, %



Calitatea deservirii serviciilor acestor instituții este apreciată de cea mai mare parte a beneficiarilor pozitiv – 77%, comparativ cu 45%.

Figura 2.204: Aprecierea calității serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, N=35, %



Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie este de 5.40 puncte.

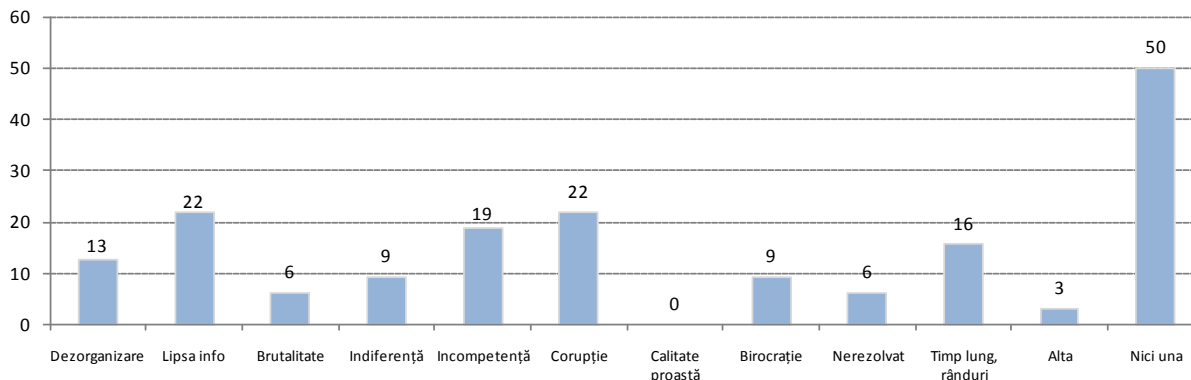
Tabel 2.22: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.40

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

La obținerea serviciilor, beneficiarii au întâlnit dificultăți ca: lipsa de informare și corupție – câte 22%, incompetența personalului – 19%, cozile mari – 16%, dezorganizarea – 13%, indiferența personalului și birocrația – câte 9%, brutalitatea și nerezolvarea problemelor apărute – câte 6%. Dificultăți nu au întâmpinat 50% din solicitanți.

Figura 2.205: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, N=32, %

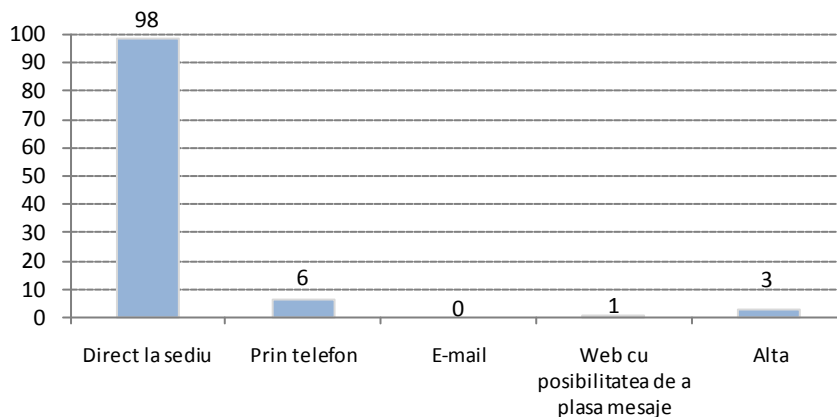


În ceea ce privește modalitățile de îmbunătățire a calității serviciilor Serviciului Standardizare și Metrologie, respondenții au sugerat amenajarea birourilor, gestionarea rândurilor, angajarea persoanelor tinere și sporirea accesului la informație.

2.5.20 Serviciul Vamal

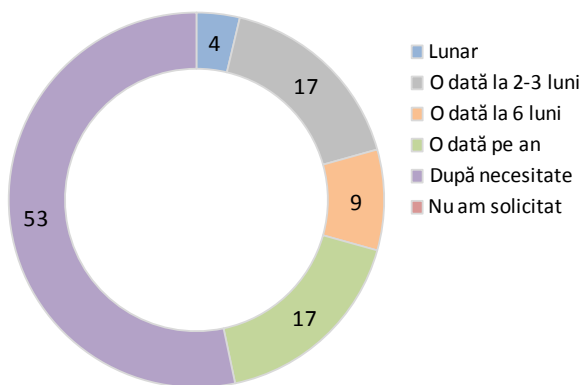
La serviciile Serviciul Vamal solicitanții au contactat responsabilii din domeniu deplasându-se direct la sediu – 98% și prin intermediul apelurilor telefonice – 6%. Modalitățile de contactare prin pagina web cu posibilitatea de a plasa mesaje au fost utilizate de 1%.

Figura 2.206: Modalități de contactare a Serviciului Vamal, N=235, %



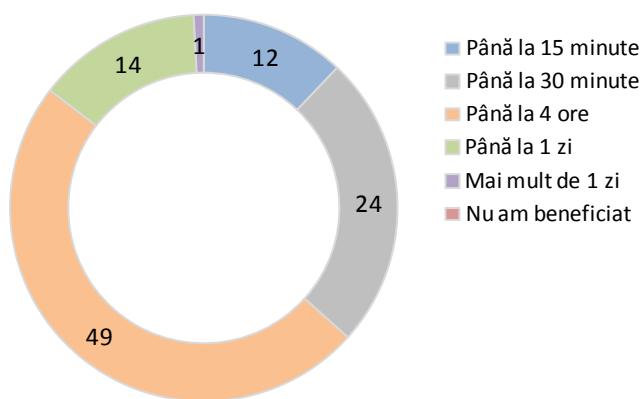
Beneficiarii au apelat cel mai frecvent la serviciile Serviciului Vamal după necesitate – 53%. O dată la 2-3 luni și o dată pe an au solicitat serviciile respective – câte 17%, o dată la 6 luni – 9% și lunar – 4%.

Figura 2.207: Frecvența de apelare la serviciile Serviciului Vamal, N=242, %



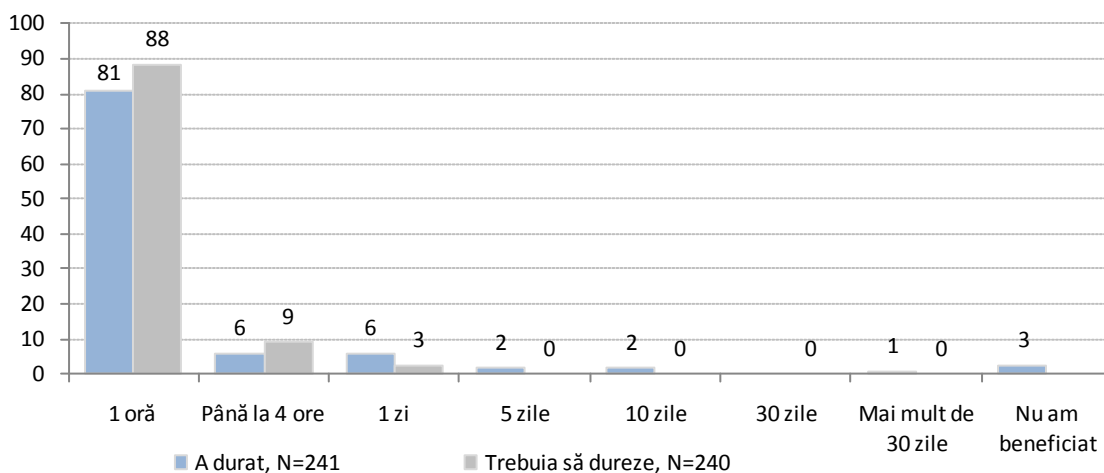
Timpu de așteptare pentru obținerea serviciilor instituțiilor respective a durat în cea mai mare parte până la 4 ore – 49% și până la 30 minute – 24%. Până la 1 zi au așteptat 14%, până la 15 minute – 12% și mai mult de 1 zi – 1%.

Figura 2.208: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Serviciului Vamal, N=241, %



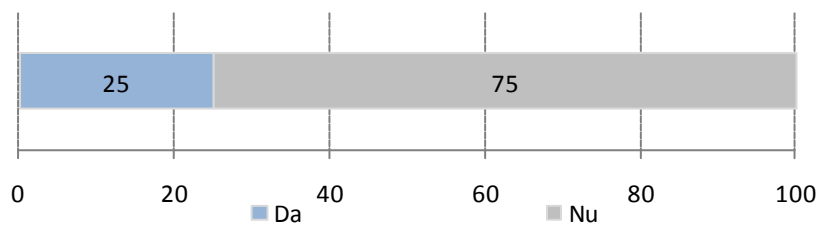
Depășirea duratei normative de acordare a serviciilor se observă în cazul celor cu durata de prestare de 1 oră (88% față de 81%) și până la 4 ore (9% față de 6%). Respectiv, termenul efectiv în cazul persoanele care nu au beneficiat în termenul normativ de serviciul solicitat, se reflectă în situațiile când durata reală depășește cea normativă.

Figura 2.209: Durata de acordare și normativă a serviciilor Serviciului Vamal, %



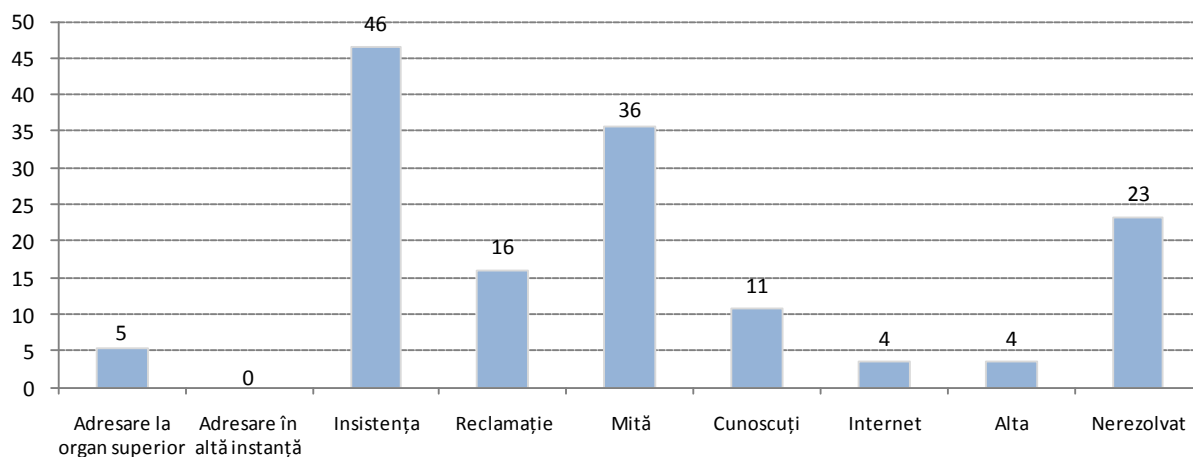
Ponderea persoanelor care susțin ca au întâlnit diverse bariere în procesul de solicitare a serviciilor Serviciului Vamal este de 25%.

Figura 2.210: Bariere în obținerea serviciilor Serviciului Vamal, N=239, %



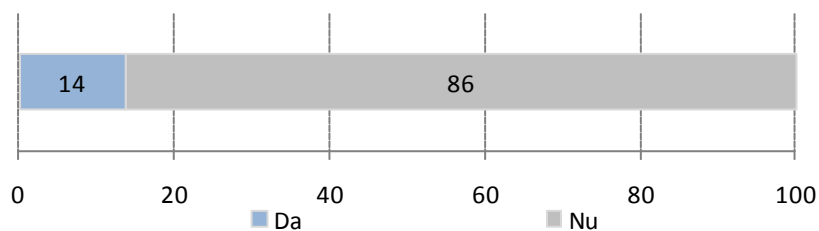
În scopul înlăturării barierelor apărute, solicitanții au recurs la insistență – 46%, mită – 36%, plasarea reclamațiilor – 16%, cunoscuți – 11%, adresarea la organul superior – 5% și solicitări on-line – 4%. De serviciu nu a beneficiat 23% din total solicitanți care au întâmpinat probleme.

Figura 2.211: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Serviciului Vamal, N=56, %



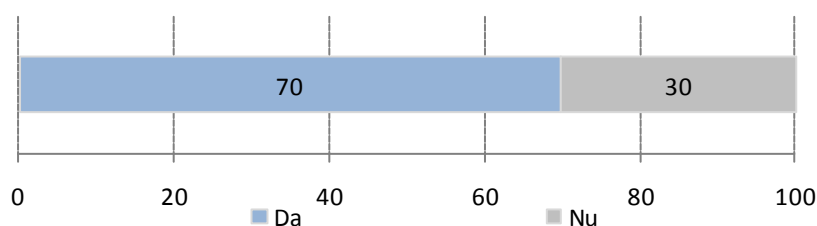
Din total solicitanți au acordat mită pentru a i se presta serviciile dorite 14% din total solicitanți.

Figura 2.212: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Serviciului Vamal, N=240, %



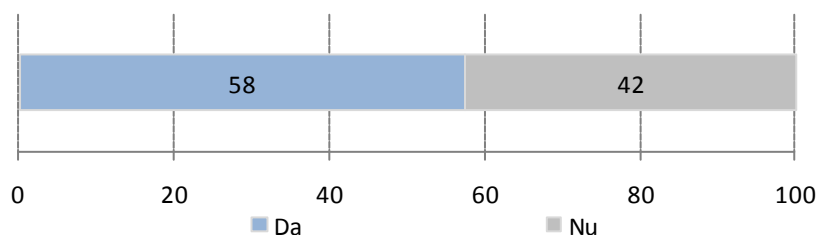
Accesul la informații este limitat în opinia a 30% din beneficiarii serviciilor Serviciului vamal, în schimb 70% sunt de părerea că informațiile sunt complete și accesibile.

Figura 2.213: Accesul la informația privind serviciile Serviciului Vamal și oferirea completă a acestora, N=241, %



Cea mai mare parte a respondenților care au beneficiat de serviciile acestei instituții susțin că sunt satisfăcuți de calitatea prestării acestora – 58%. Ponderea celor nesatisfăcuți este de 42%.

Figura 2.214: Aprecierea calității serviciilor Serviciului Vamal, N=238, %



Nivelul satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciilor reprezintă un punctaj de 4.66 puncte.

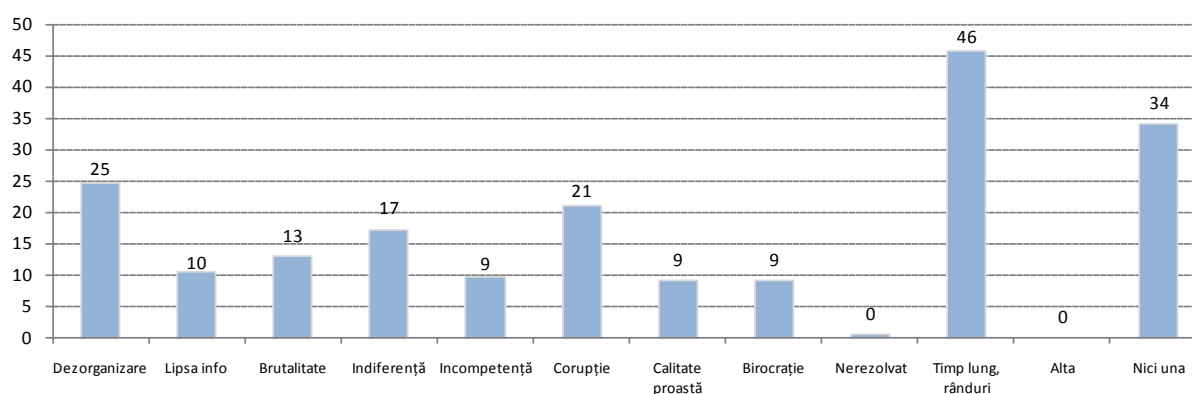
Tabel 2.23: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Serviciului Vamal, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.66

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

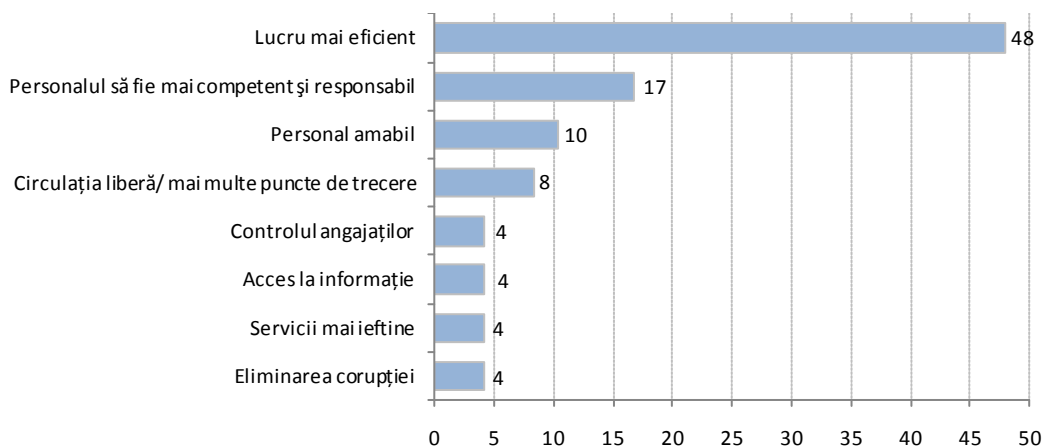
Cel mai des întâlnite dificultăți în procesul de obținere a anumitor servicii sunt cozile mari – 46%, dezorganizarea – 25%, corupția – 21%, indiferența angajaților – 17%, brutalitatea – 13%, dezinformarea – 10%, incompetența, calitatea proastă și birocrația – 9%. Ponderea persoanelor care nu au întâlnit probleme în obținerea serviciilor este de 34%.

Figura 2.215: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Serviciului Vamal, N=232, %



Aproximativ jumătate din solicitanți propun pentru îmbunătățirea procesului de prestare eficiență în lucru – 48%. Alte sugestii menționate sunt: personalul să fie mai competent și responsabil, personal amabil și circulația liberă/mai multe puncte de trecere.

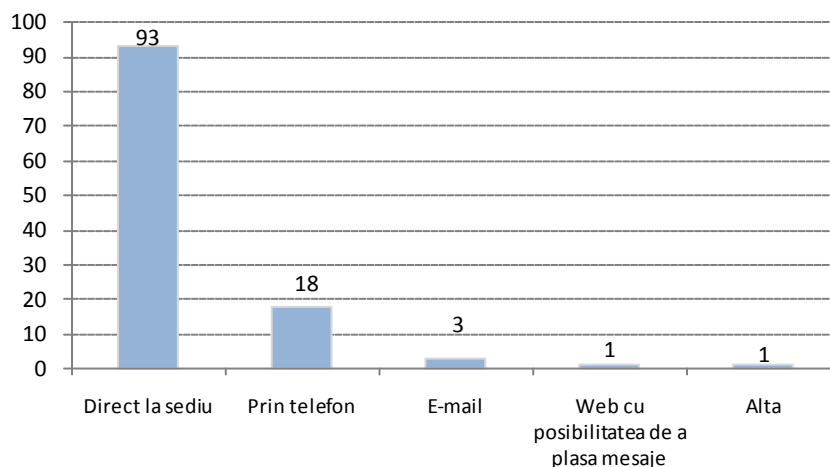
Figura 2.216: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Serviciului Vamal, N=48, %



2.5.21 Oficiile Cadastrale

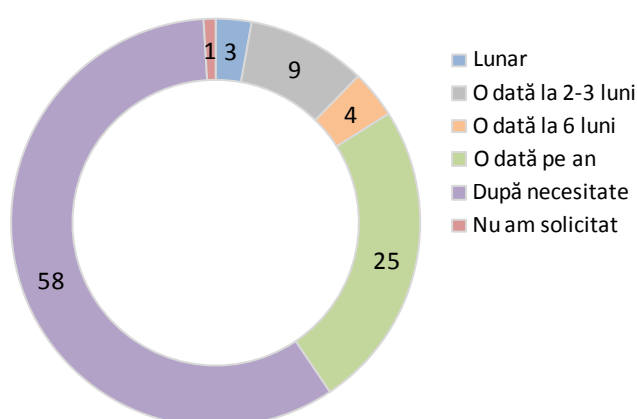
Pentru a contacta Oficiile cadastrale, 93% din solicitanți se deplasează direct la sediu, respectiv 18% apelează prin telefon, 3% prin e-mail și pagina web – 1%.

Figura 2.217: Modalități de contactare a Oficiilor Cadastrale, N=106, %



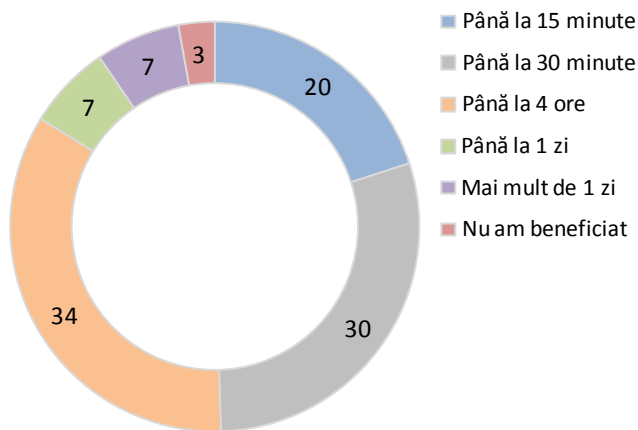
În cea mai mare parte beneficiarii au apelat la Oficiile Cadastrale după necesitate – 58%, urmate de ponderea celor care au solicitat asemenea servicii o dată pe an – 25%. O dată la 2-3 luni au adresat solicitări 9%, o dată la 6 luni – 4% și lunar – 3%.

Figura 2.218: Frecvența de apelare la serviciile Oficiilor Cadastrale, N=106, %



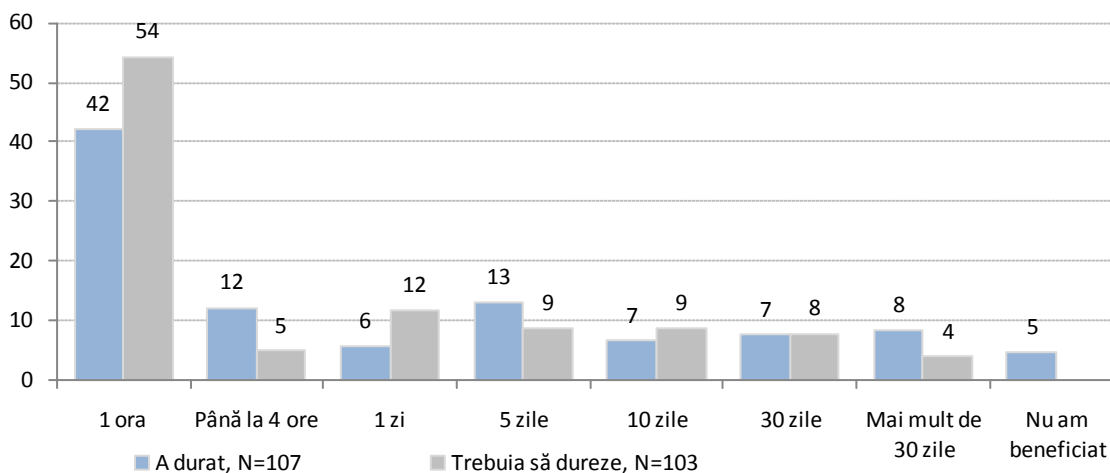
Respondenții care au beneficiat de serviciile Oficiilor Cadastrale au așteptat să fie deserviți în cea mai mare parte până la 4 ore – 34%, urmat de până la 30 minute – 30% și până la 15 minute – 20%. Timp îndelungat au așteptat 7% din solicitanți – până la 1 zi și 6% - mai mult de o zi. De serviciu nu a beneficiat 3%.

Figura 2.219: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=105, %



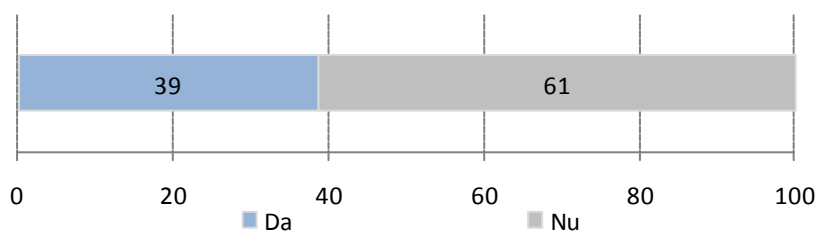
Referitor la respectarea termenilor normativi de prestare a serviciilor de către Oficiile Cadastrale, se constată întârzieri în cazul deservirii serviciilor cu durata de 1 oră (54%, față de 42%), 1 zi (12%, față de 6%), 10 zile (9%, față de 7%) și 30 zile (8%, față de 7%). Nu au beneficiat de servicii 5% din solicitanți.

Figura 2.220: Durata de acordare și normativă a serviciilor Oficiilor Cadastrale, %



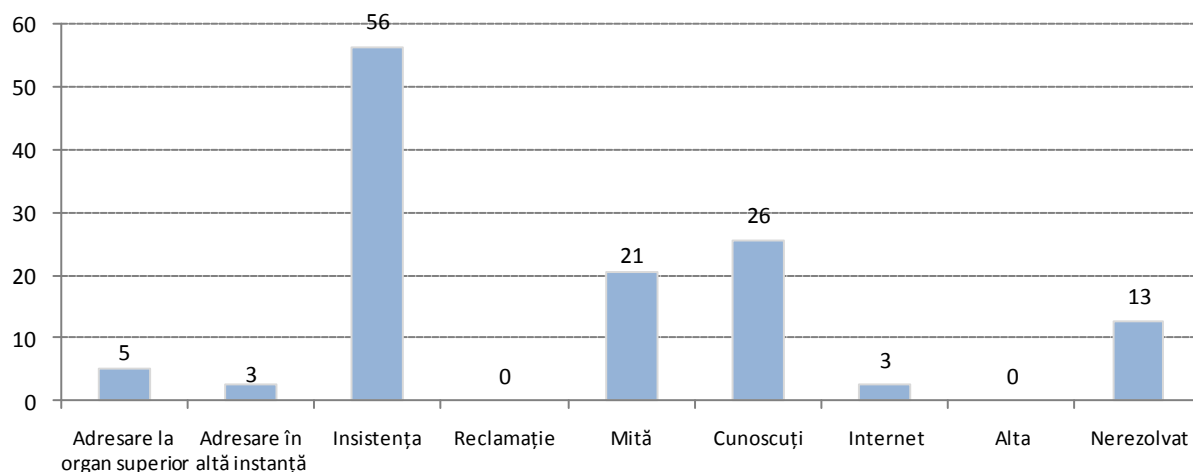
Întâmpinarea barierelor în obținerea serviciilor Oficiilor Cadastrale este evidentă în cazul a 39% din beneficiari.

Figura 2.221: Bariere în obținerea serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=106, %



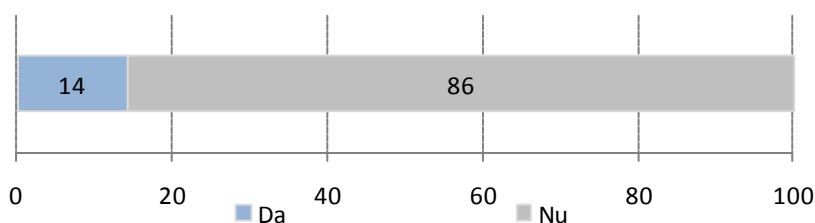
Modalitatea de rezolvare a majorității problemelor apărute pe parcursul obținerii serviciilor Oficiilor Cadastrale sunt insistența – 56%, urmate de apelarea la cunoscuți – 26%, oferirea mitei – 21%, adresarea la organul superior – 5% și solicitările on-line – 3%. De asemenea, 13% din solicitanți au menționat că problema a fost nerezolvată.

Figura 2.222: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Oficiilor Cadastrale, N=39, %



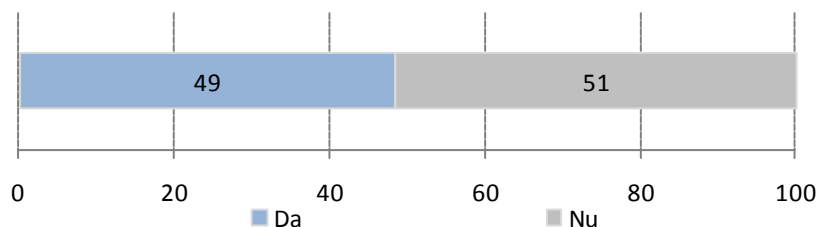
14% din totalul solicitanților serviciilor Oficiilor Cadastrale au oferit mită angajaților acestora.

Figura 2.223: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Of. Cadastr. și oferirea completă a acesteia, N=105, %



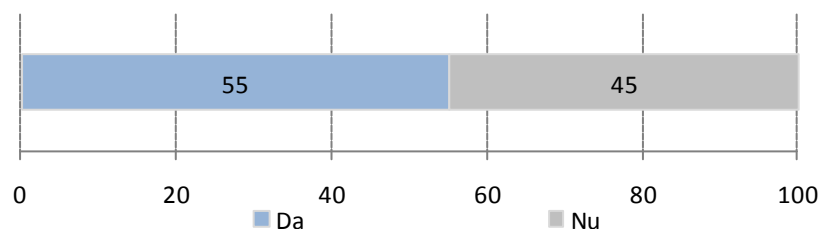
49% din solicitanți consideră că informațiile cu privire la serviciile acestor instituții sunt accesibile și complete, iar 51% din aceștia neagă acest fapt.

Figura 2.224: Accesul la informația privind serviciile Oficiilor Cadastrale, N=105, %



Ponderea persoanelor mulțumite de calitatea serviciilor Oficiilor Cadastrale este 55%, ceilalți 45% fiind nesatisfăcuți.

Figura 2.225: Aprecierea calității serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=105, %



Nivelul mediu al satisfacției privind calitatea serviciilor Oficiilor Cadastrale este de 4.47 puncte.

Tabel 2.24: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Oficiilor Cadastrale, puncte

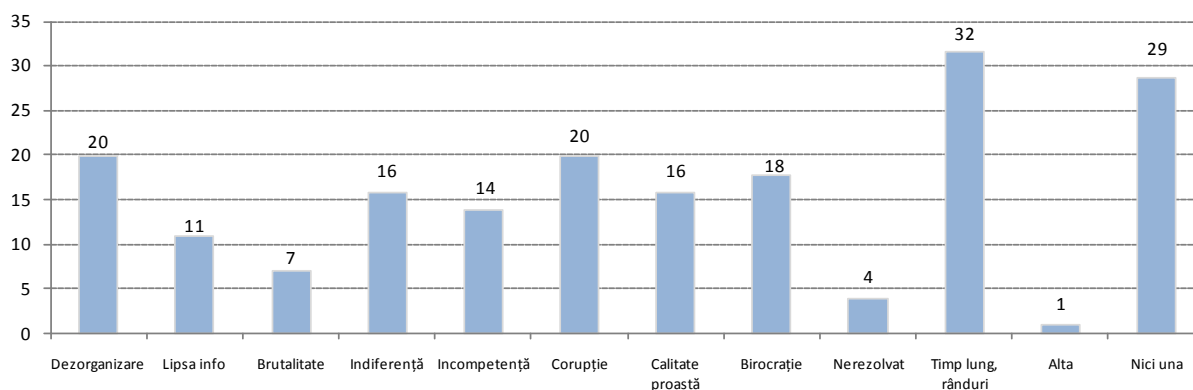
	Media
Nivel satisfacție	4.47

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dificultățile menționate de solicitanții, care au apărut în procesul de obținere a serviciilor sunt: cozile interminabile – 32%, dezorganizarea și corupția – câte 20%, birocrăția – 18%, indiferența – 16%, incompetența

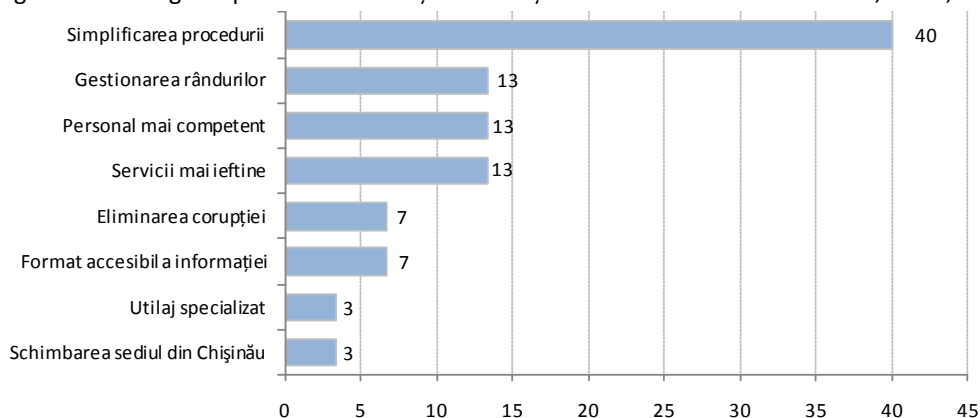
– 14%, lipsa de informații – 11%, nesoluționarea problemei – 4%. Inclusiv, 29% din solicitanți au declarat că nu au întâlnit dificultăți.

Figura 2.226: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=101, %



În ceea ce privește sugestiile de îmbunătățire, cea mai mare parte din solicitanți propun simplificarea procedurii – 40%. Inclusiv, câte 13% au sugerat gestionarea rândurilor, personal mai competent și servicii mai ieftine.

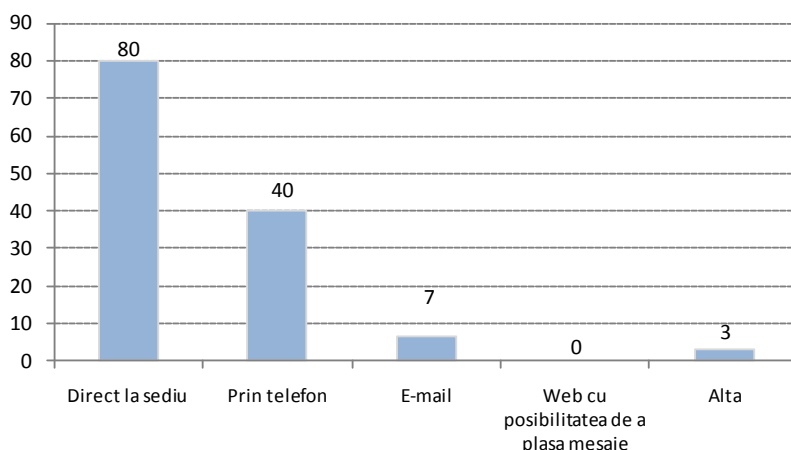
Figura 2.227: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Oficiilor Cadastrale, N=30, %



2.5.22 Agenția Națională pentru Reglementări în Energetică

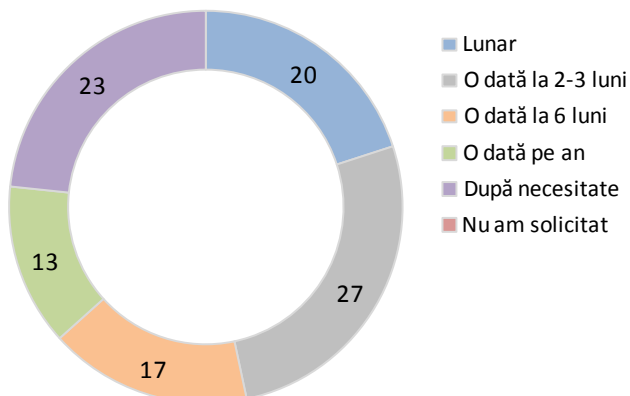
Modalitatea de contactare a Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică utilizată de majoritatea solicitanților este adresarea direct la sediu – 80%. Frecvent este utilizată și adresarea prin telefon – 40%, urmată de expedierea e-mailurilor – 7%. Modalitatea de plasarea a mesajelor prin intermediul paginii web nu a fost utilizată.

Figura 2.228: Modalități de contactare a Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică, N=30, %



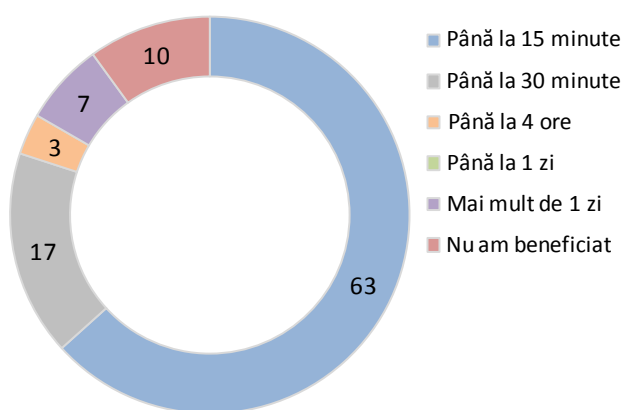
Serviciile Agenției Naționale pentru Reglementarea în energetică sunt solicitate în cea mai mare parte o dată la 2-3 luni – 27%, urmate de ponderea celor care au apelat după necesitate – 23%, lunar – 20%, o dată la 6 luni – 17% și o dată pe an – 13%.

Figura 2.229: Frecvența de apelare la serviciile Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică, N=30, %



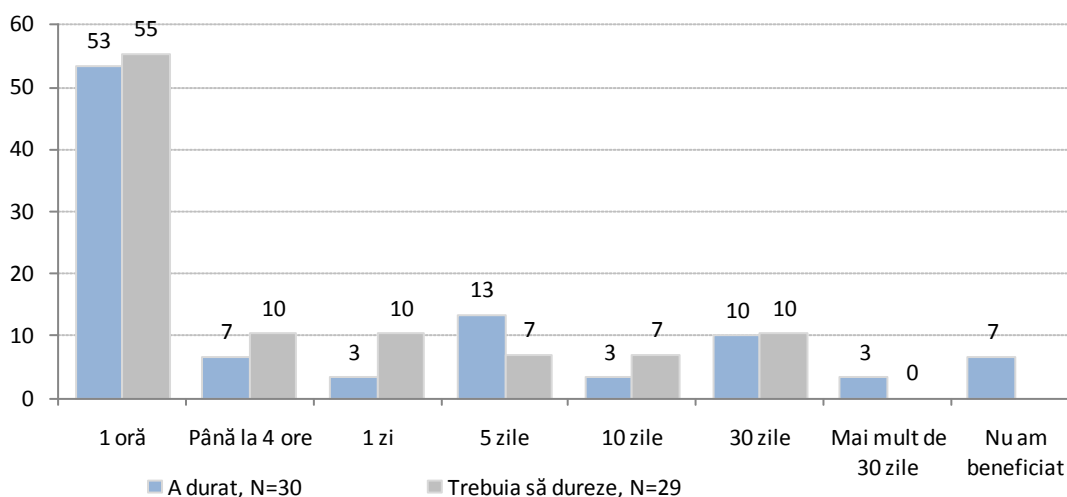
Pentru a obține serviciile acestei instituții, majoritatea solicitanților au așteptat până la 15 minute – 63%, iar alții 17% - până la 30 minute. Mai mult de 1 zi au așteptat 7%, iar până la 4 ore – 3%. De serviciu nu au beneficiat 10% din solicitanți.

Figura 2.230: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor ANRE, N=30, %



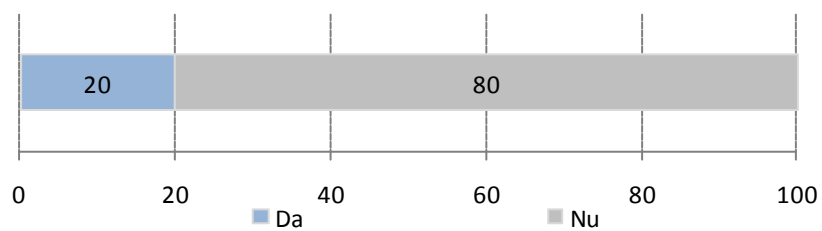
Analizând figura de mai jos, se constată întârzieri în prestarea serviciilor cu durată normativă de 1 oră (53%, față de 55%), până la 4 ore (7%, față de 10%), de 1 zi (3%, față de 10%) și de 10 zile (3%, față de 7%). De servicii nu au beneficiat 7% din solicitanți.

Figura 2.231: Durata de acordare și normativă a serviciilor Ag. Naționale pentru Reglementări în Energetică, %



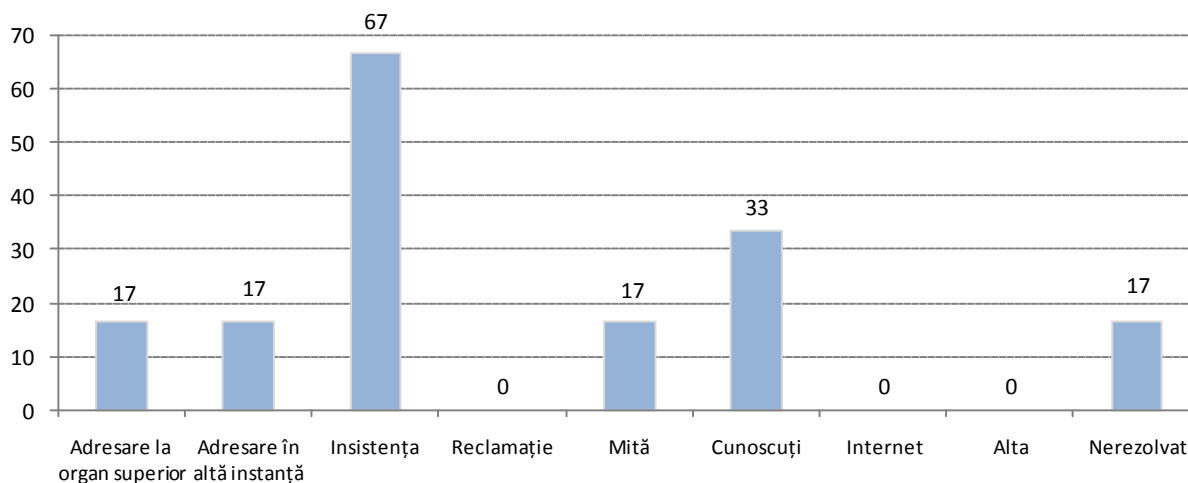
Au întâmpinat bariere în procesul de beneficiere a serviciului dorit 20%. Ceilalți 80% au menționat că au obținut serviciul fără probleme.

Figura 2.232: Bariere în obținerea serviciilor Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică, N=30, %



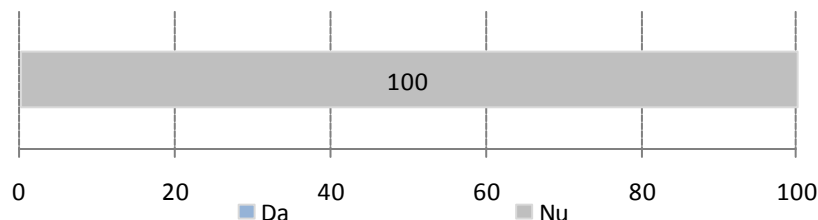
Rezolvarea problemelor întâmpinate a fost posibilă prin manifestarea unei atitudini insistente – 67%, implicarea cunoșcuților – 33%, adresarea la organul superior, adresarea în altă instanță și oferirea mitei – câte 17%. Totodată, 17% au menționat că nu au beneficiat de serviciul solicitat.

Figura 2.233: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. ANRE, N=6, %



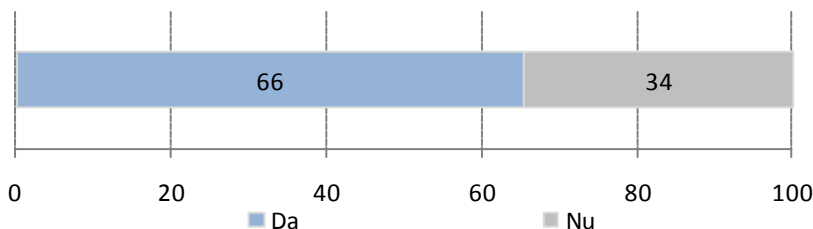
În procesul de obținere a serviciilor Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică, beneficiarii au menționat că nu a recurs la mituirea angajaților. De remarcat este faptul că, la modalitățile de rezolvare a problemelor apărute în procesul de solicitare a serviciilor acestei instituții, au fost persoane care au indicat că au oferit mită pentru soluționarea problemei. Cu toate acestea, la întrebarea directă despre oferirea mitei, aceștia au negat acest fapt.

Figura 2.234: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Ag. Naționale pentru Reglementări în Energ., N=29, %



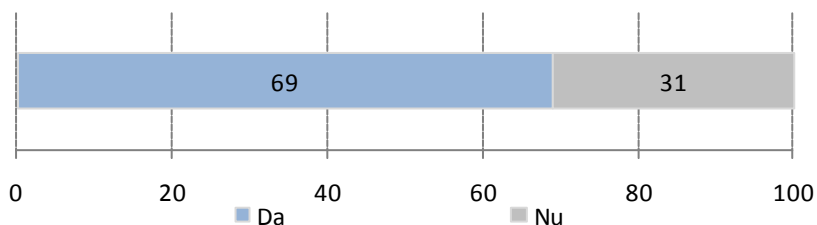
Nivelul informatizării serviciilor Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică este apreciat pozitiv de 66%, iar de 34% - negativ.

Figura 2.235: Accesul la informația privind serviciile ANRE și oferirea completă a acestora, N=29, %



Satisfăcuți de calitatea deservirii serviciilor sunt 69% din solicitanți, 31% fiind nesatisfăcuți.

Figura 2.236: Aprecierea calității serviciilor Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică, N=29, %



Punctajul mediu al nivelului de satisfacției privind calitatea serviciilor acestor instituții este de 5.00 puncte.

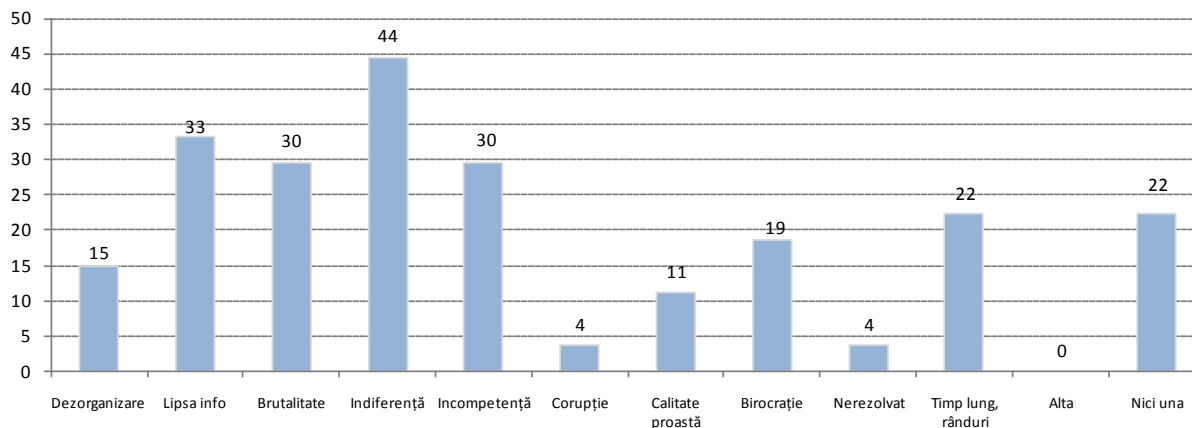
Tabel 2.25: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Agenției Naț. pentru Reglementări în Energ., puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.00

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

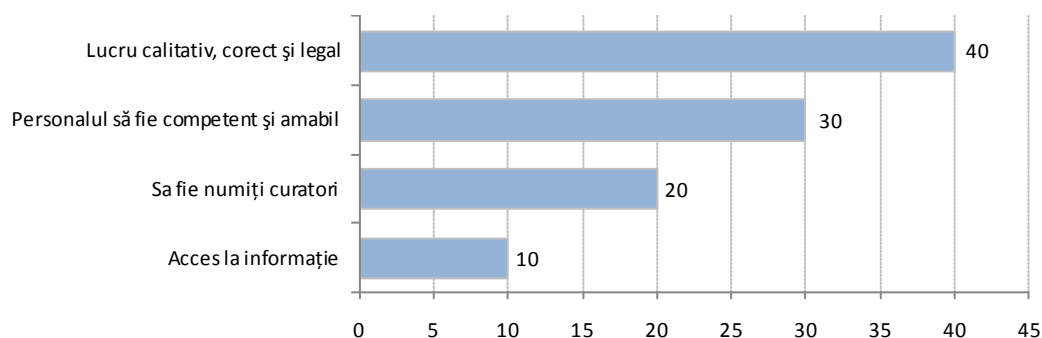
Neplăcerile intervenite în procesul de deservire a serviciilor de către Agenția Națională pentru Reglementări în Energetică au fost determinate de indiferența personalului – 44%, lipsa de informații – 33%, brutalitate și incompetență – câte 30%, rânduri mari – 22%, birocrație - 19%, dezorganizare - 15%, calitatea proastă – 11%, corupție și nerezolvarea problemei – câte 4%. Din total solicitanți, 22% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea serviciilor dorite.

Figura 2.237: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Ag. Naț. pentru Reglementări în Energ., N=27, %



Sugestiile propuse de către solicitanți țin de calitatea, corectitudinea și legalitatea lucrului – 40%, competența și amabilitatea personalului – 30%, numirea curatorilor – 20% și acces la informație -10%.

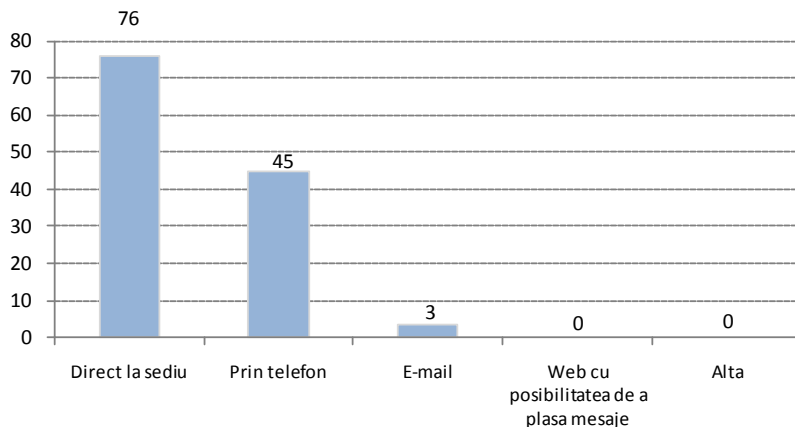
Figura 2.238: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Ag. Naț. pentru Reglementări în Energ., N=10, %



2.5.23 Agenția Națională pentru Reglementări în Telecomunicații și Informatică

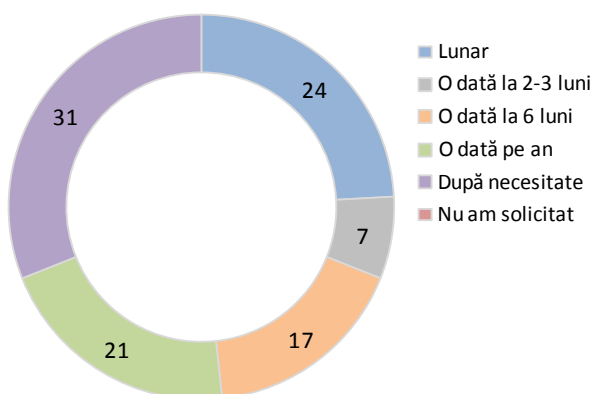
Din total respondenți care au apelat la serviciile Agenției Naționale pentru Reglementări în Telecomunicații și Informatică, 76% au contactat responsabilii din domeniu direct la sediu, 45% prin telefon și 3% prin expedierea e-mailurilor. Nu a fost utilizată modalitatea de contactare prin pagina web.

Figura 2.239: Modalități de contactare a Agenției Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., N=29, %



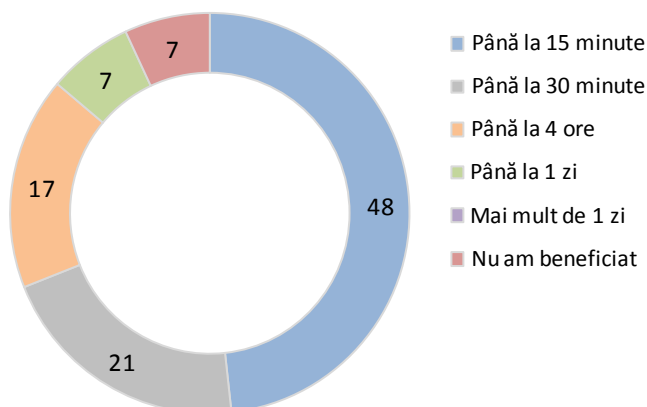
În cea mai mare parte beneficiarii serviciilor acestei instituții solicită serviciile după necesitate – 31%. Cu o frecvență lunară apelează la instituția respectivă 24%, o dată pe an – 21%, o dată 6 luni – 17%, și o dată la 2-3 luni – 7%.

Figura 2.240: Frecvența de apelare la serviciile Agenției Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., N=29, %



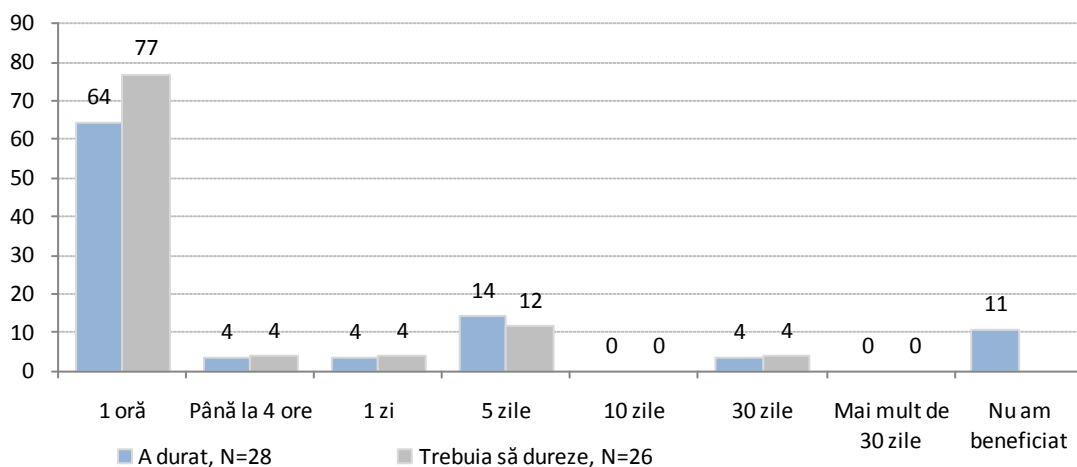
Dintre respondenții care au apelat la serviciile respective, 48% au menționat că durata de așteptare a fost de până la 15 minute, 21% - până la 30 minute, 17% - până la 4 ore și 7% - până la o zi. Inclusiv, 7% au declarat că într-un final nu au obținut serviciul solicitat.

Figura 2.241: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor ANRTI, N=29, %



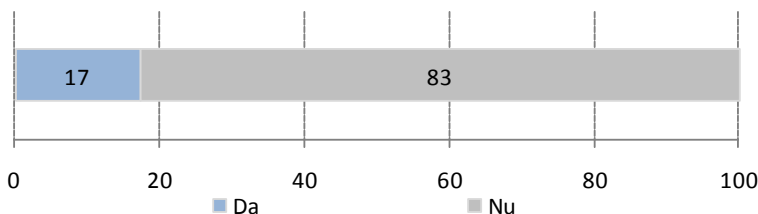
Analiza comparativă a duratei efective și a celei normative de prestare a serviciului solicitat de către respondenți, evidențiază întârzieri în cazul serviciilor cu cel mai mic interval de prestare – până la 1 oră (64%, față de 77%).

Figura 2.242: Durata de acordare și normativă a serviciilor Ag. Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., %



Bariere în obținerea serviciilor Agenției Naționale pentru Reglementări în Telecomunicații și Informatică au întâmpinat 17% din beneficiari, ceilalți 83% susținând că nu au avut nici un fel de probleme.

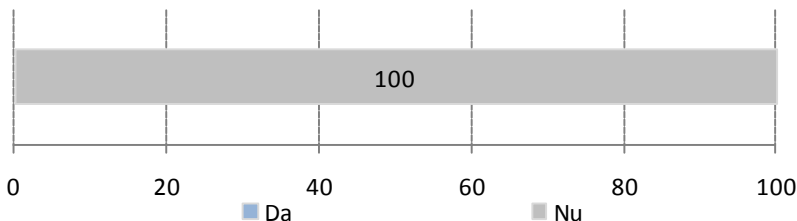
Figura 2.243: Bariere în obținerea serviciilor Agenției Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., N=29, %



În ceea ce privește modalitățile utilizate pentru înlăturarea barierelor, solicitanții au menționat doar faptul că nu au beneficiat de serviciul solicitat, cazul fiind nerezolvat.

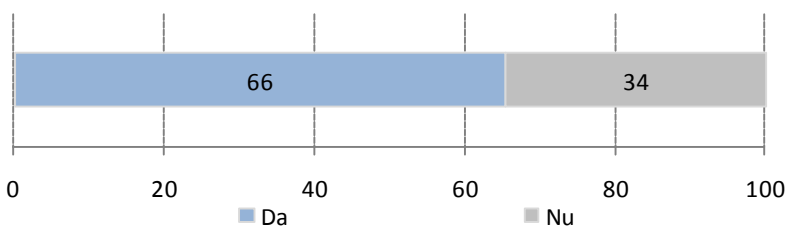
În procesul de prestare a serviciilor, nu s-au identificat persoane care ar fi acordat mită pentru obținerea serviciului dorit.

Figura 2.244: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor ANRTI, N=29, %



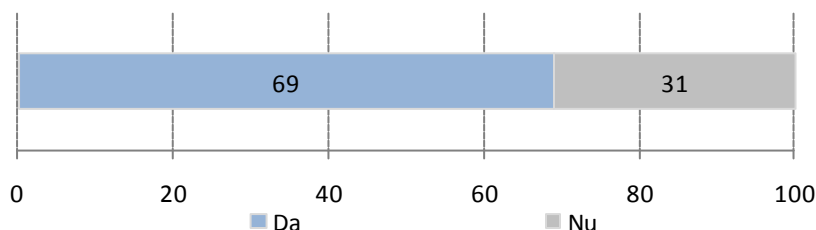
În opinia a 66% persoane care au beneficiat de serviciile acestei agenții, informația despre serviciile respective este considerată ca fiind completă și accesibilă.

Figura 2.245: Accesul la informația privind serviciile ANRTI și oferirea completă a acestora, N=29, %



Ponderea persoanelor satisfăcute de calitatea serviciilor este de 69%, în timp ce 31% susținând că nu sunt satisfăcuți de nivelul calității acestora.

Figura 2.246: Aprecierea calității serviciilor Agenției Naț. pentru Reglementări în Telecom. și Info., N=29, %



Per total nivelul de satisfacție înregistrat privind calitatea serviciilor instituției respective este de 5.00 puncte.

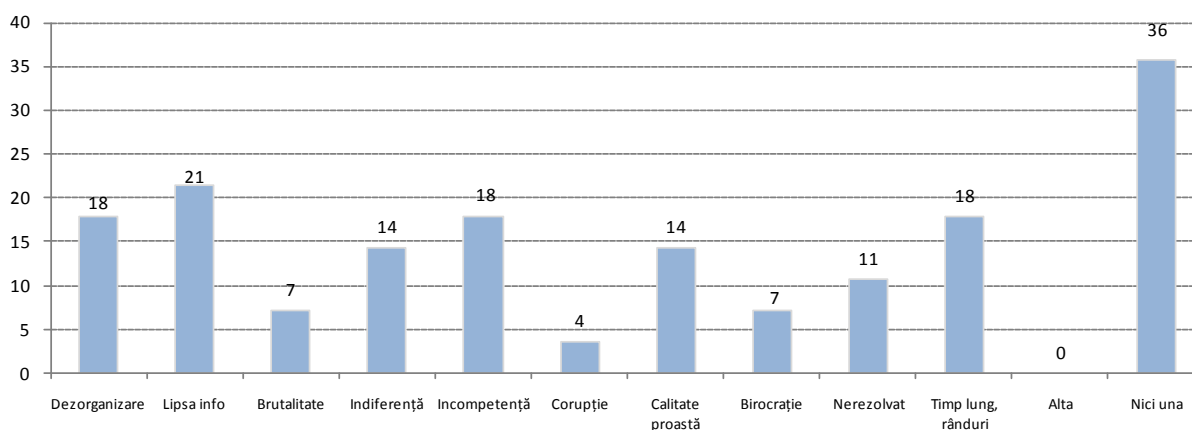
Tabel 2.26: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor ANRTI, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.00

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

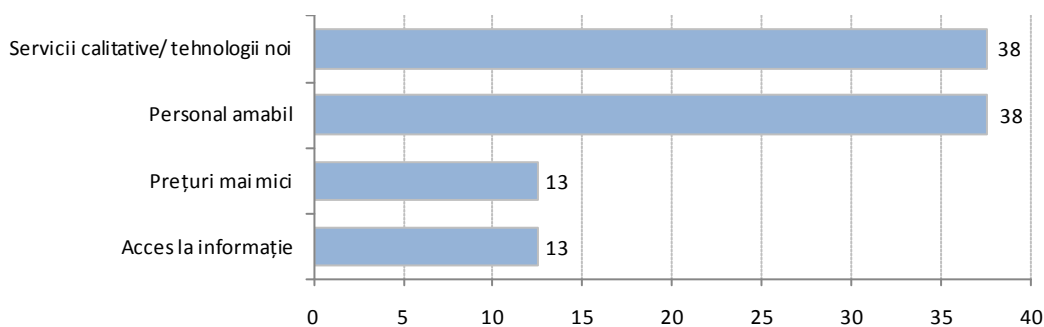
Referitor la dificultățile întâmpinate în procesul de obținere a serviciilor instituției respective, cel mai frecvent întâlnite sunt lipsa de informații – 21%, dezorganizarea, incompetența și rândurile lungi – câte 18%, indiferența și calitatea proastă – câte 14%, nerezolvarea problemei – 11%, brutalitatea și birocrația – câte 7% și corupția – 4%. Din total respondenți, 36% au declarat că nu s-au ciocnit cu bariere.

Figura 2.247: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor ANRTI, N=28, %



Câte 38% din solicitanți propun pentru îmbunătățire implementarea de tehnologii noi și personal mai amabil, iar alții 13% sugerează prețuri mai mici și acces la informații.

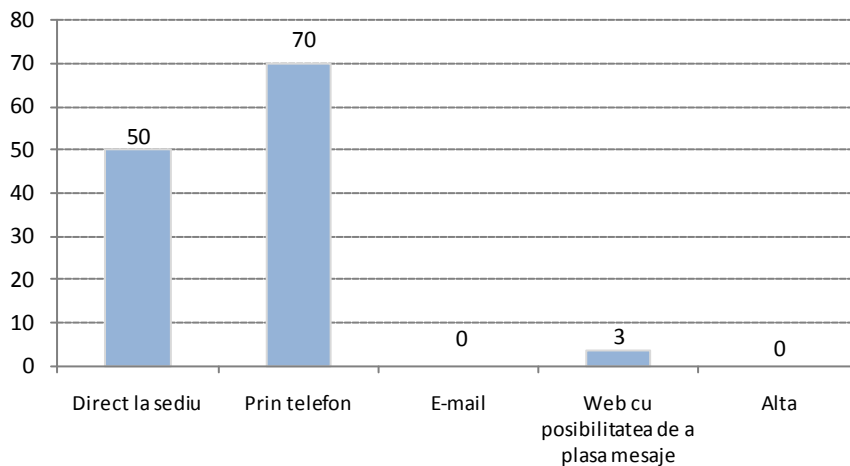
Figura 2.248: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor ANRTI, N=8, %



2.5.24 Serviciul Pompieri

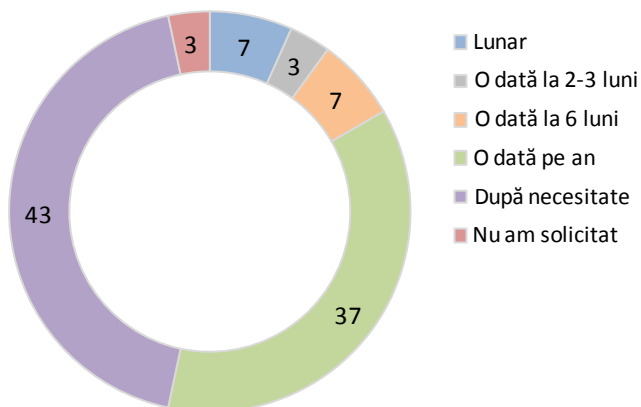
Serviciul Pompieri este cel mai des contact prin telefon – 70%, urmată de adresarea direct la sediu – 50%, și plasarea mesajelor pe paginile web – 3%. Expedierea e-mail-urilor nu a fost utilizată.

Figura 2.249: Modalități de contactare a Serviciului Pompieri, N=30, %



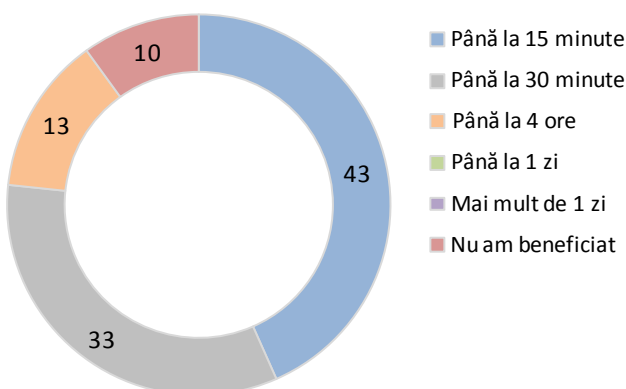
La Serviciul Pompieri, solicitanții au apelat în cea mai mare parte după necesitate – 43% și o dată pe an – 37%. Lunar și o dată la 6 luni au apelat câte 7% din beneficiari, iar o dată la 2-3 luni – 3%. La fel, 3% au menționat că nu au solicitat serviciile date.

Figura 2.250: Frecvența de apelare la serviciile Serviciului Pompieri, N=30, %



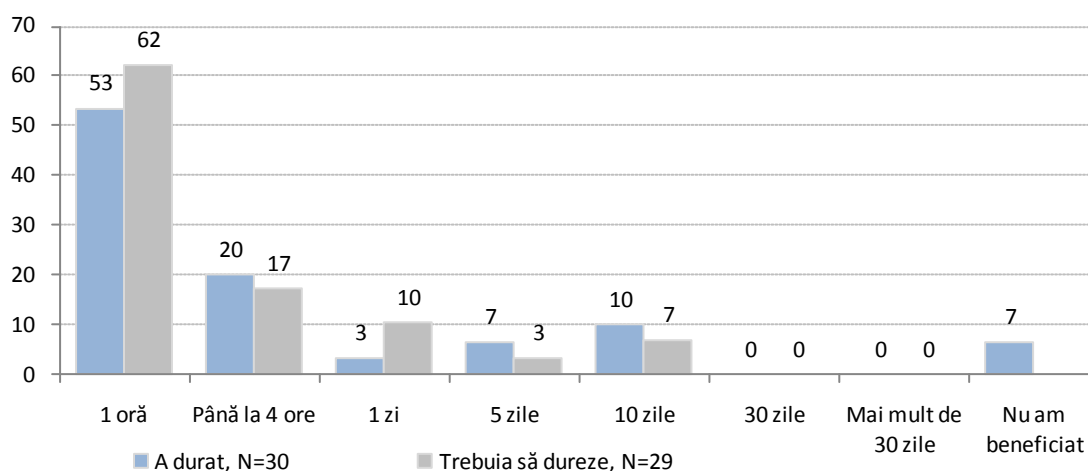
Așteptarea pentru obținerea serviciilor Serviciului Pompieri a durat pentru 43% din beneficiari – până la 15 minute, 33% - până la 30 minute și 13% - până la 4 ore. De serviciu nu au beneficiat 10% din solicitanți.

Figura 2.251: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Serviciului Pompieri, N=30, %



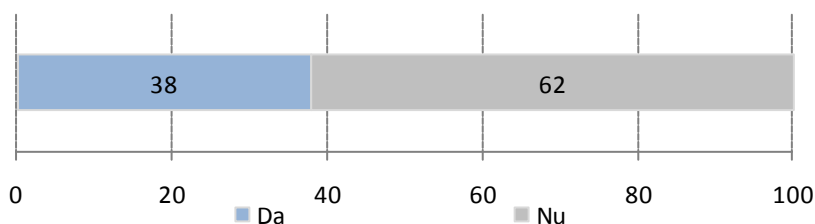
Conform datelor figurii de mai jos, se observă întârzieri în prestarea serviciilor a căror intervale de prestare sunt de până la 1 oră (53%, comparativ cu 62%) și 1 zi (3%, comparativ cu 10%). Nu au beneficiat de servicii 7% din solicitanți.

Figura 2.252: Durata de acordare și normativă a serviciilor Serviciului Pompieri, %



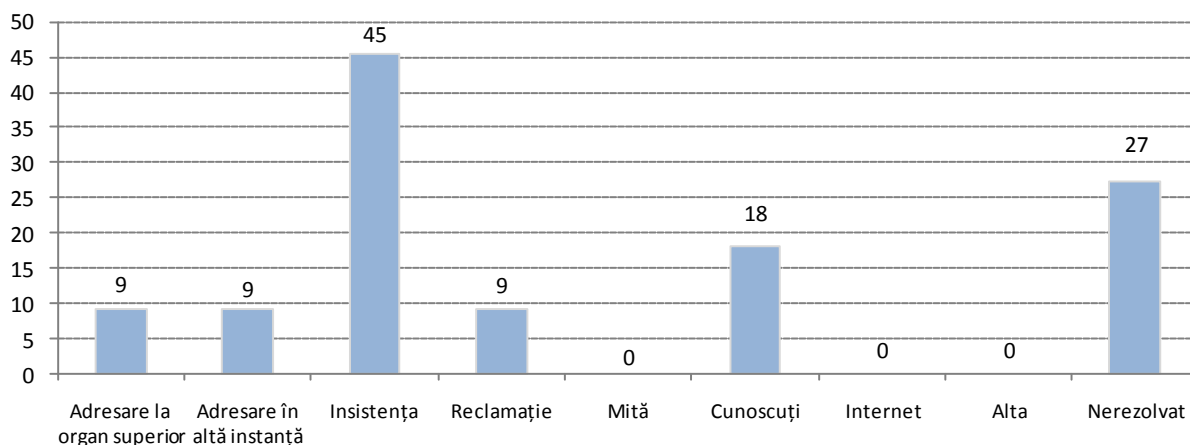
38% din beneficiarii Serviciului Pompieri declară că au depistat bariere în procesul de obținere a anumitor servicii.

Figura 2.253: Bariere în obținerea serviciilor Serviciului Pompieri, N=29, %



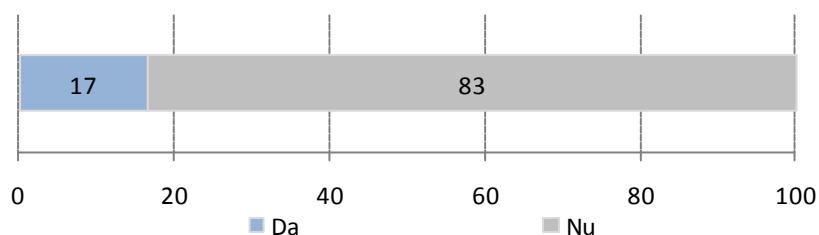
Din totalul persoanelor care au întâmpinat bariere în obținerea serviciilor dorite, 45% au declarat că le-au obținut prin insistență, 18% - apelarea la cunoscuți, câte 9% - adresarea în altă instanță, adresarea la organul superior și depunerea de reclamații. Neprestarea serviciilor a fost menționată de 27% din solicitanți.

Figura 2.254: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Serviciului Pompieri, N=11, %



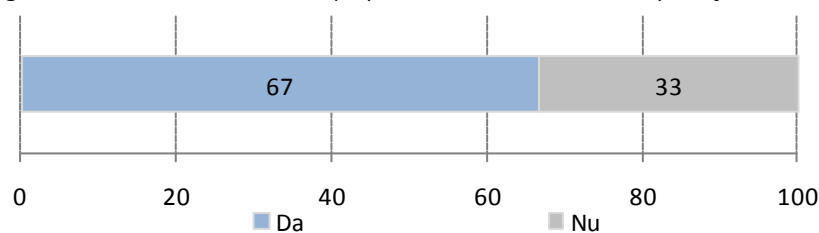
Mită pentru a obține serviciile solicitate a fost oferită de 17% din beneficiari, restul 83% negând faptul că ar fi recurs la astfel de metode. Faptul că la întrebarea anterioară ponderea persoanelor care au recurs la mită pentru a înlătura barierele este nulă, explică percepția mitei ca un fenomen obișnuit.

Figura 2.255: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Serviciului Pompieri, N=30, %



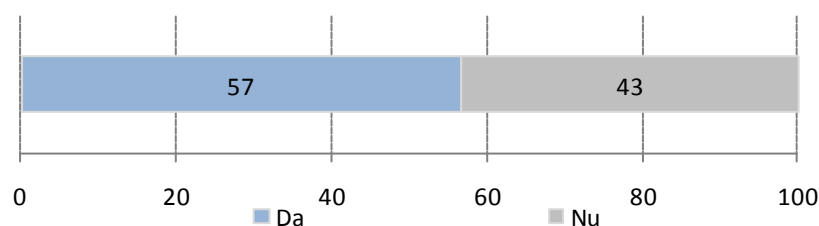
În ceea ce privește accesibilitatea informației despre Serviciul Pompieri, se observă că 67% din respondenți afirmă acest fapt, considerând-o accesibilă și completă.

Figura 2.256: Accesul la informația privind serviciile Serv. Pompieri și oferirea completă a acestora, N=30, %



57% din solicitanți apreciază pozitiv calitatea serviciilor acestei instituții, ceilalți 43% fiind nemulțumiți.

Figura 2.257: Aprecierea calității serviciilor Serviciului Pompieri, N=30, %



Nivelul mediu de satisfacție privind calitatea Serviciului Pompieri este de 4.93 puncte.

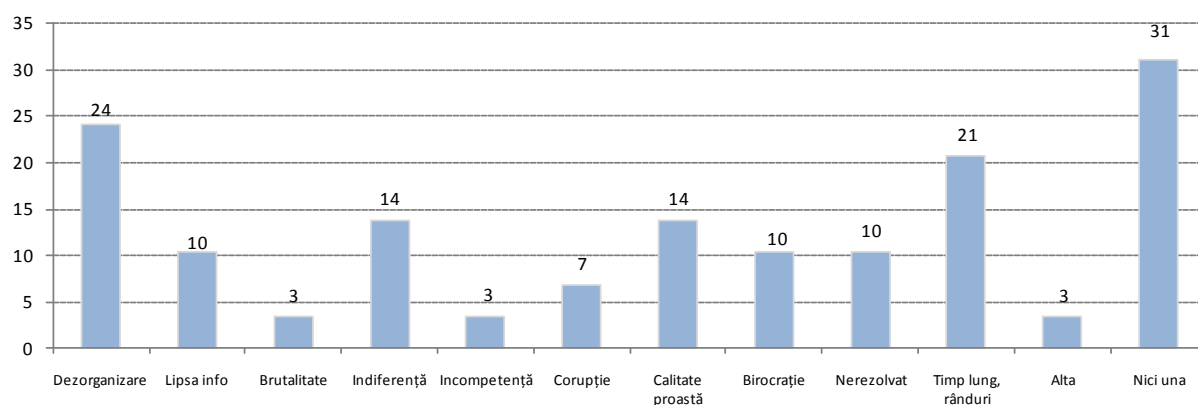
Tabel 2.27: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Serviciului Pompieri, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.93

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

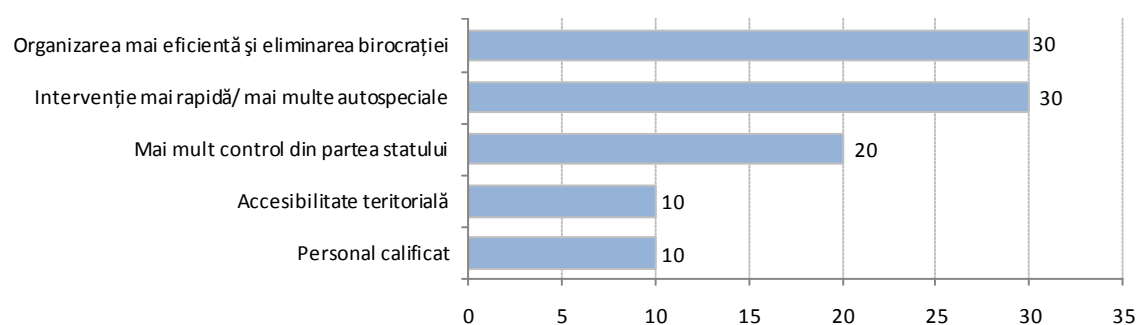
Dificultățile întâlnite în procesul de obținere a serviciilor dorite sunt dezorganizarea – 24%, rândurile lungi de așteptare – 21%, indiferența și calitatea proastă – câte 14%, lipsa de informații, birocrația și nerezolvarea problemei – câte 10%, corupția – 7%, brutalitatea și incompetența – câte 3%. Totodată, se remarcă că 31% nu au depistat bariere în procesul de beneficiere a serviciului.

Figura 2.258: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Serviciului Pompieri, N=29, %



Beneficiarii acestor servicii propun spre îmbunătățire organizarea mai eficientă și eliminarea birocrăției, intervenție mai rapidă și mai multe autospeciale – câte 30%, control din partea statului – 20%, accesibilitatea teritorială și personal mai calificat – 10%.

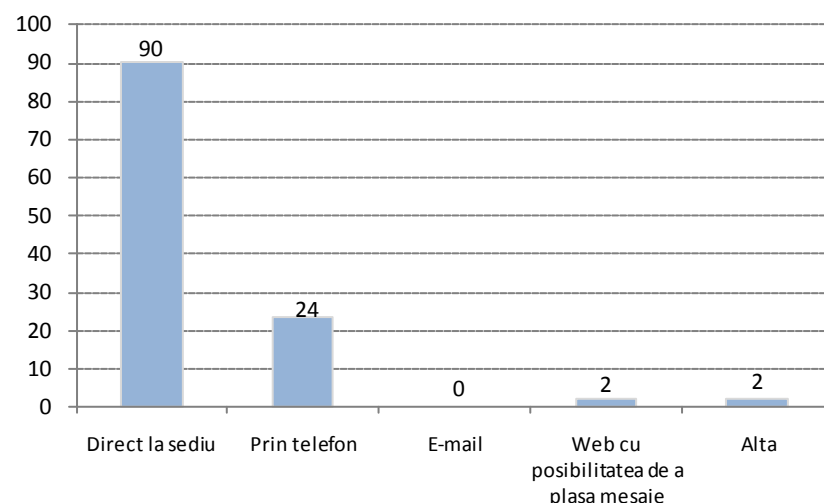
Figura 2.259: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Serviciului Pompieri, N=10, %



2.5.25 Centrul de Medicină Preventivă

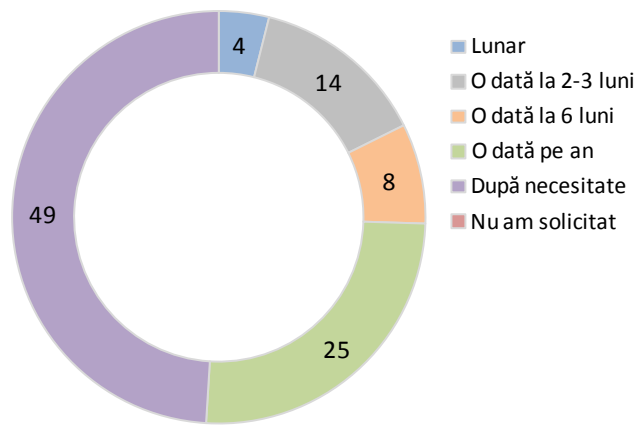
Modalitățile practicate de beneficiari în procesul de contactare a Centrului de Medicina Preventivă sunt adresarea direct la sediu – 90%, apelarea prin telefon – 24% și expedierea mesajelor prin intermediul paginilor web – 2%. Contactarea prin intermediul poștei electronice nu a fost utilizată.

Figura 2.260: Modalități de contactare a Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %



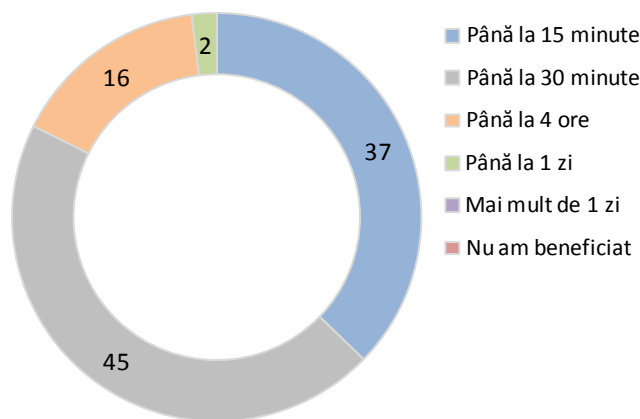
Cel mai des persoanele au solicitat serviciile acestor instituții după necesitate – 49% sau o dată în an – 25%. O dată la 2-3 luni se adresează la aceste instituții 14% din solicitanți, 8% - o dată la 6 luni și 4% - lunar.

Figura 2.261: Frecvența de apelare la serviciile Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %



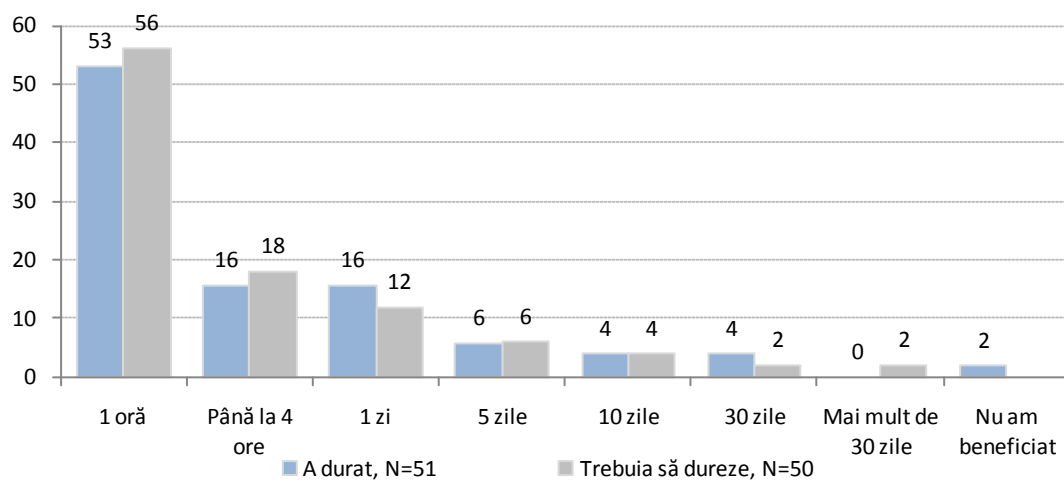
Per total pentru majoritatea solicitanților serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, durata de așteptare se estimează până la 30 minute – 45% și până la 15 minute – 37%. Până la 4 ore au așteptat 16%, iar până la 1 zi – 2%.

Figura 2.262: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Centrului de Med. Preventivă, N=51, %



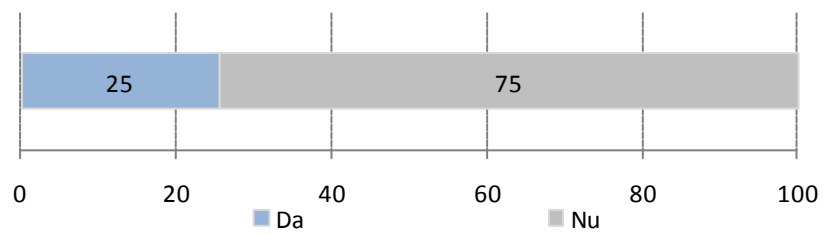
Referitor la durata de prestare a serviciilor, se observă că în unele situații ponderea duratei normative depășește cea efectivă, fapt care semnifică că serviciile au fost acordate cu întârzieri față de norma stabilită: 1 oră – 56% față de 53%, până la 4 ore – 18% față de 16% și mai mult de 30 zile – 2% față de 0%.

Figura 2.263: Durata de acordare și normativă a serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, %



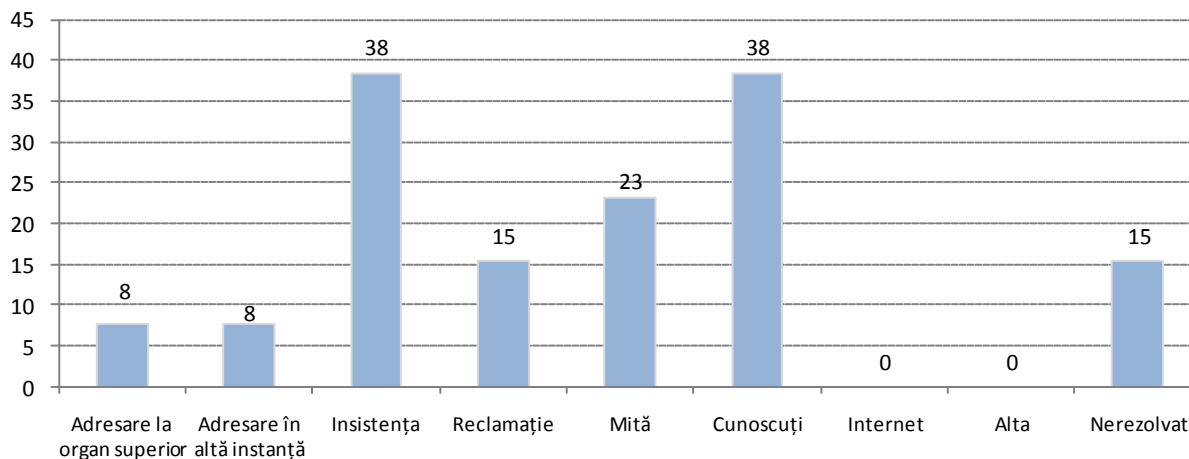
Accesibilitatea procesului de obținere a serviciilor dorite este confirmată de 25% din solicitanți, restul 75% menționând că au întâlnit diverse bariere.

Figura 2.264: Bariere în obținerea serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %



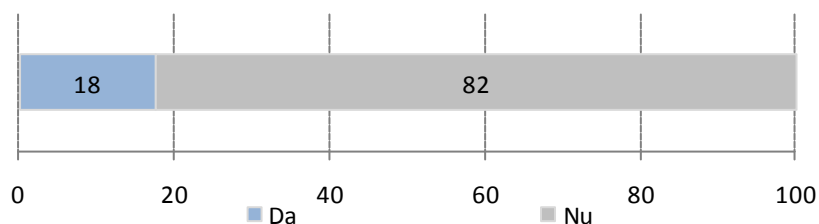
Barierile întâmpinate de o mare parte din solicitanți au fost excluse prin manifestarea cu insistență și apelarea la cunoscuți – câte 38%, mituirea – 23%, depunerea reclamațiilor – 15%, adresarea în altă instanță și adresarea la organul superior – câte 8%. Totodată, din total solicitanți care au întâmpinat probleme, 15% nu le-au putut rezolva.

Figura 2.265: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Centr. de Med. Prev., N=13, %



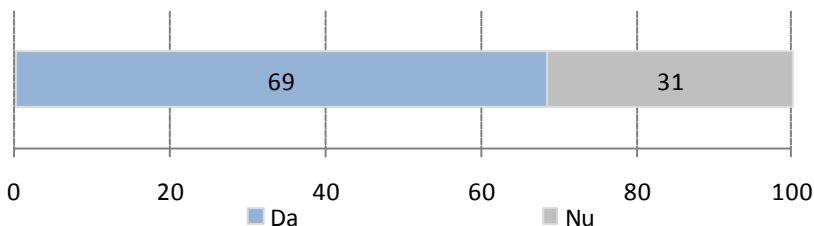
Din total solicitanți ai serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, ponderea celor care au oferit mită în schimbul acordării serviciului este de 18%.

Figura 2.266: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %



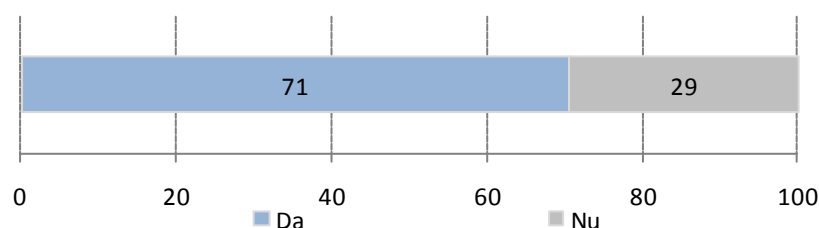
Disponibilitatea informațiilor privind serviciile prestate de instituția respectivă este menționată de către 69% din beneficiari, alții 31% fiind de opinia că informațiile respective nu sunt complete și accesibile.

Figura 2.267: Accesul la informația privind serviciile CMP și oferirea completă a acesteia, N=51, %



Calitatea deservirii serviciilor acestor instituții este apreciată de cea mai mare parte a beneficiarilor pozitiv – 71%, comparativ cu 29%.

Figura 2.268: Aprecierea calității serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, N=51, %



Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Centrului de Medicină Preventivă este de 4.70 puncte.

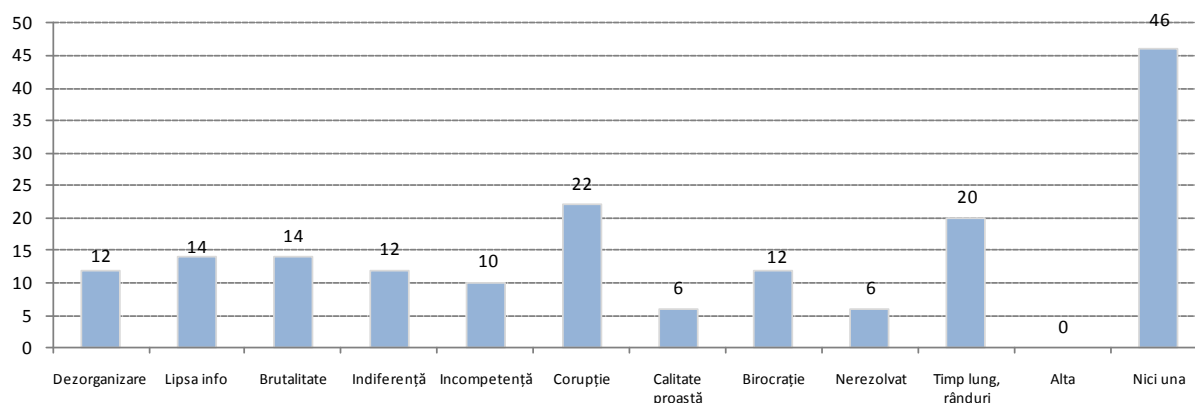
Tabel 2.28: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.70

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

La obținerea serviciilor, beneficiarii au întâlnit dificultăți ca: corupția – 22%, cozile mari – 20%, lipsa de informare și brutalitatea – câte 14%, dezorganizarea, indiferența și birocrația – câte 12%, incompetența – 10%, calitatea proastă și nerezolvarea problemei – 6%. Dificultăți nu au întâmpinat 46% din solicitanți.

Figura 2.269: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Centrului de Medicină Preventivă, N=50, %

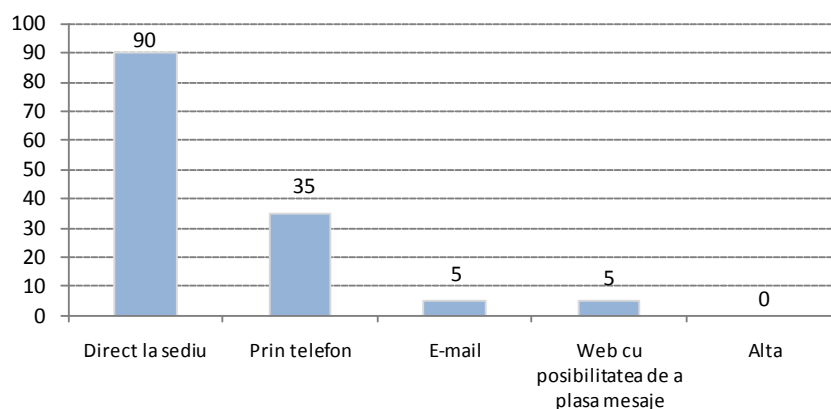


Printre sugestiile constatate pentru îmbunătățirea calității serviciilor Centrului de Medicină Preventivă au fost înregistrate organizarea eficientă prin simplificarea procedurilor, iradierea corupției și sporirea amabilității personalului.

2.5.26 Inspectoratul Ecologic de Stat

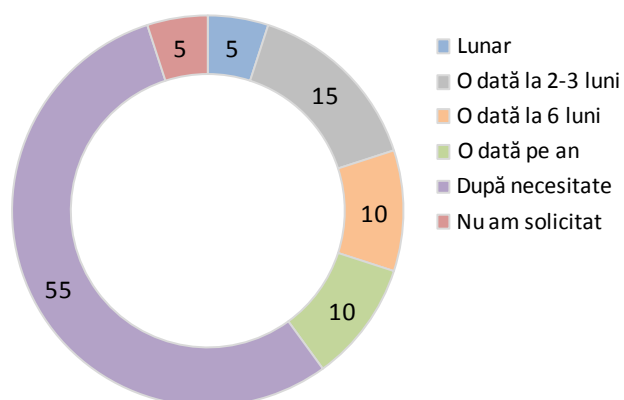
Contactarea Inspectoratului Ecologic de Stat de către solicitanți are loc în cea mai mare parte prin adresarea direct la sediu – 90%, urmat de apelarea prin intermediul telefonului – 35%. Modalitățile de contactare prin pagina web cu posibilitatea de a plasa mesaje și e-mailul – câte 5%.

Figura 2.270: Modalități de contactare a Inspectoratului Ecologic de Stat, N=20, %



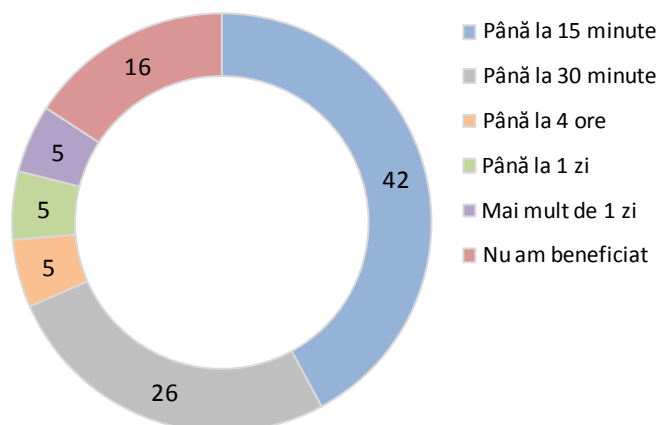
Beneficiarii au apelat cel mai frecvent la serviciile Inspectoratului Ecologic de Stat după necesitate – 55%. O dată la 2-3 luni au solicitat serviciile respective 15%, o dată la 6 luni și o dată pe an – câte 10%, iar lunar – 5%. Nu au solicitat servicii 5% dintre respondenții care au contactat această instituție.

Figura 2.271: Frecvența de apelare la serviciile Inspectoratului Ecologic de Stat, N=20, %



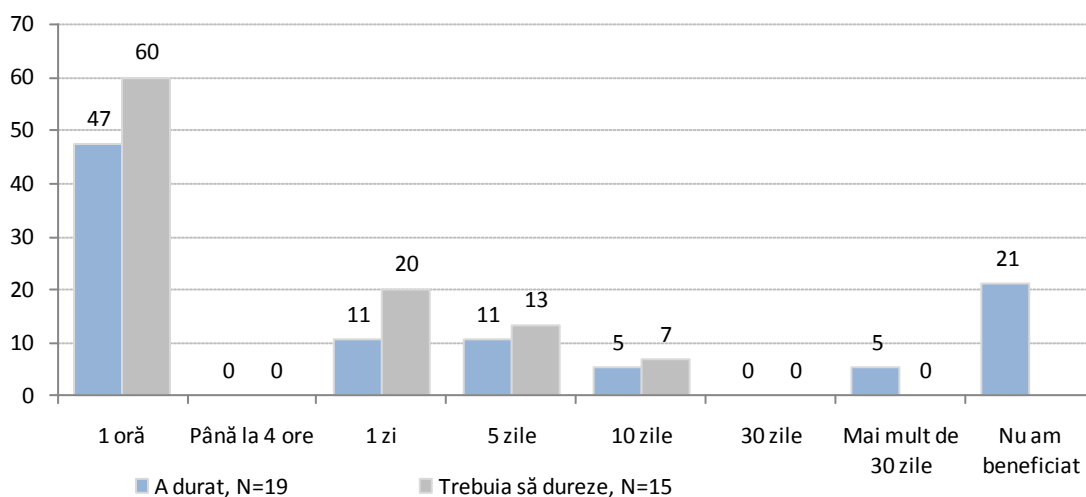
Timpul de așteptare pentru obținerea serviciilor instituțiilor respective a durat în cea mai mare parte până la 15 minute – 42% și până la 30 minute – 26%. Până la 4 ore, până la 1 zi și mai mult de 1 zi au așteptat 5% din solicitanți. Ponderea persoanelor care nu au beneficiat de serviciul solicitat este de 16%.

Figura 2.272: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Insp. Ecologic de Stat, N=19, %



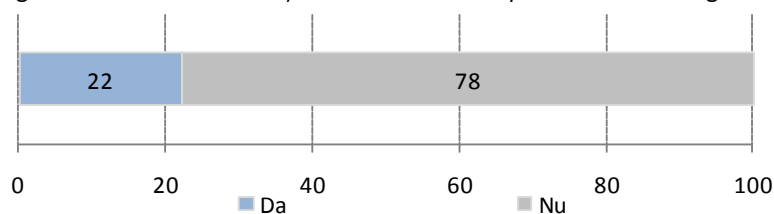
Analizând figura de mai jos, se observă că indiferent de intervalul de timp necesar pentru prestarea serviciilor, majoritatea acestora au fost acordate beneficiarilor cu întârziere (ponderea duratei normative depășește cea reală). Respectiv, în cazul serviciilor cu timpul de prestare până la o oră, 13% nu au beneficiat în termen de serviciul solicitat (60% - 47%), 1 zi – 9% (20% - 11%), 5 zile – 2% (13% - 11%) și 10 zile – 2% (7% - 5%).

Figura 2.273: Durata de acordare și normativă a serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, %



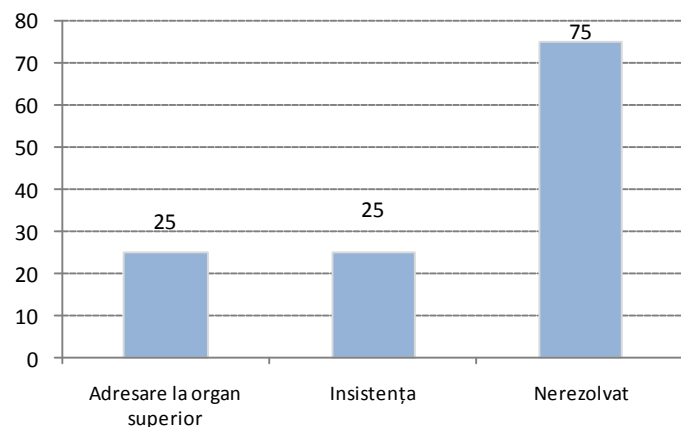
Ponderea persoanelor care susțin ca au întâlnit diverse bariere în procesul de solicitare a serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat este de 22%.

Figura 2.274: Bariere în obținerea serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, N=18, %



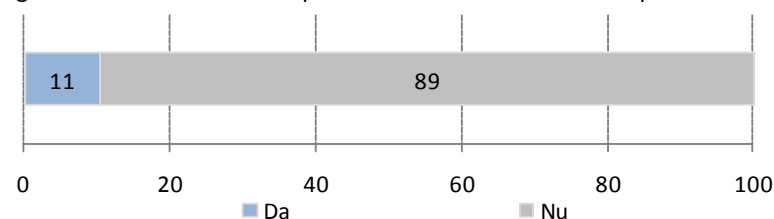
În scopul înlăturării barierelor apărute, solicitanții au recurs la insistență și adresarea la un organ superior – câte 25%. De serviciu nu a beneficiat 75% din total solicitanți care au întâmpinat probleme.

Figura 2.275: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Insp. Ecologic de Stat, N=4, %



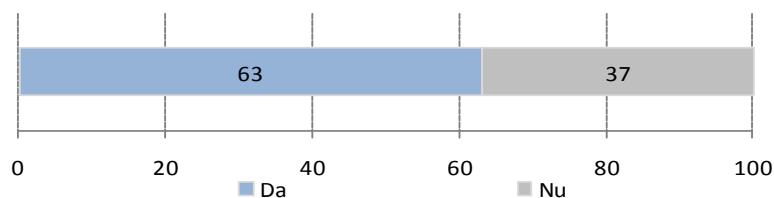
Au acordat mită pentru a i se presta serviciile dorite 11% din total solicitanți.

Figura 2.276: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, N=19, %



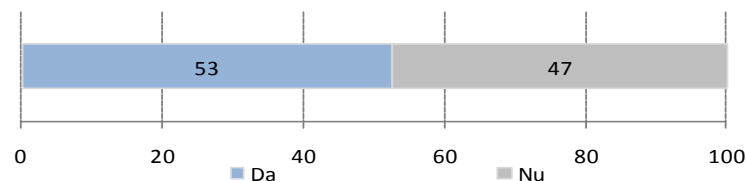
Accesul la informații este limitat în opinia a 37% din beneficiarii serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, în schimb 63% consideră informațiile ca fiind complete și accesibile.

Figura 2.277: Accesul la informația privind serviciile IES și oferirea completă a acestora, N=19, %



În cea mai mare parte respondenții care au beneficiat de serviciile Inspectoratului Ecologic de Stat susțin că sunt satisfăcuți de calitatea prestării acestora – 53%. Ponderea celor nesatisfăcuți este de 47%.

Figura 2.278: Aprecierea calității serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, N=19, %



Nivelul satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciilor reprezintă un punctaj de 4.32 puncte.

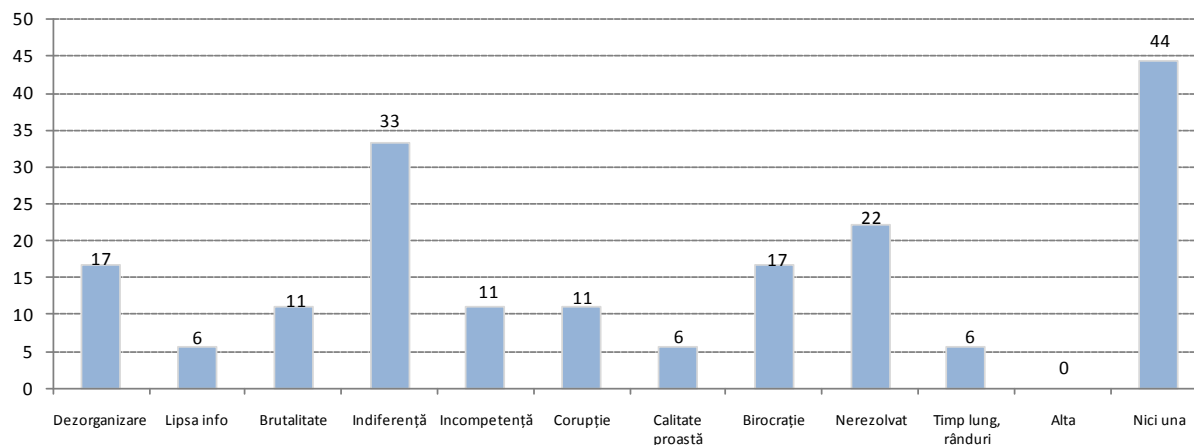
Tabel 2.29: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.32

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Cel mai des întâlnite dificultăți în procesul de obținere a anumitor servicii sunt indiferența – 33%, nerezolvarea problemei – 22%, dezorganizarea și birocrăția – câte 17%, brutalitatea, incompetența și corupția – câte 11%, lipsa de informații, calitatea proastă și rândurile mari – câte 6%. Ponderea persoanelor care nu au întâlnit probleme în obținerea serviciilor este de 44%.

Figura 2.279: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, N=18, %

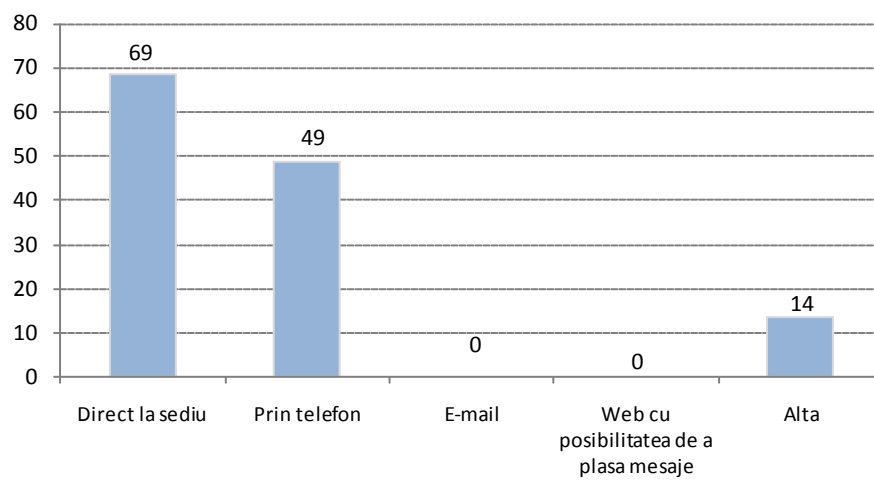


Pentru a crește nivelul calității serviciilor Inspectoratului Ecologic de Stat, participanții la sondaj au sugerat sporirea competitivității personalului și combaterea corupției.

2.5.27 Serviciul Veterinar Public

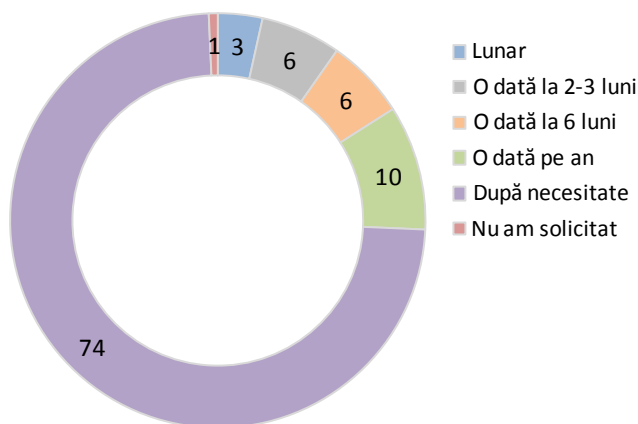
Cele mai utilizate modalități de contactare a Serviciului Veterinar Public sunt adresarea direct la sediu – 69% și apelarea prin telefon – 49%. Expedierea e-mailului și utilizarea paginilor web nu au fost menționate.

Figura 2.280: Modalități de contactare a Serviciului Veterinar Public, N=147, %



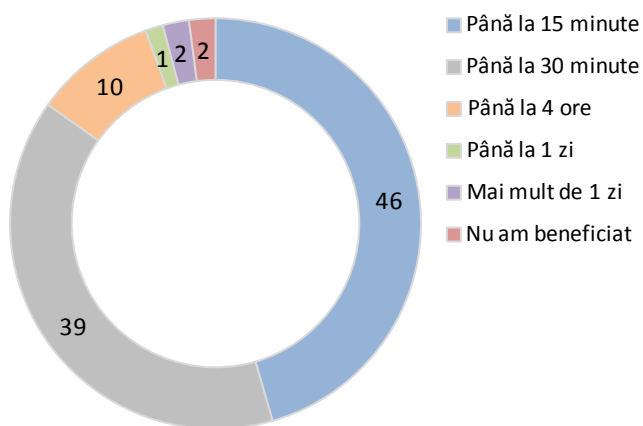
La serviciile Serviciului Veterinar Public, majoritatea beneficiarilor au apelat după necesitate – 74%. O dată pe an solicită serviciile respective 10%, o dată la 2-3 luni și o dată la 6 luni – câte 6%, iar lunar – 3%. Nu au solicitat de servicii 1% din totalul persoanelor care au apelat.

Figura 2.281: Frecvența de apelare la serviciile Serviciului Veterinar Public, N=144, %



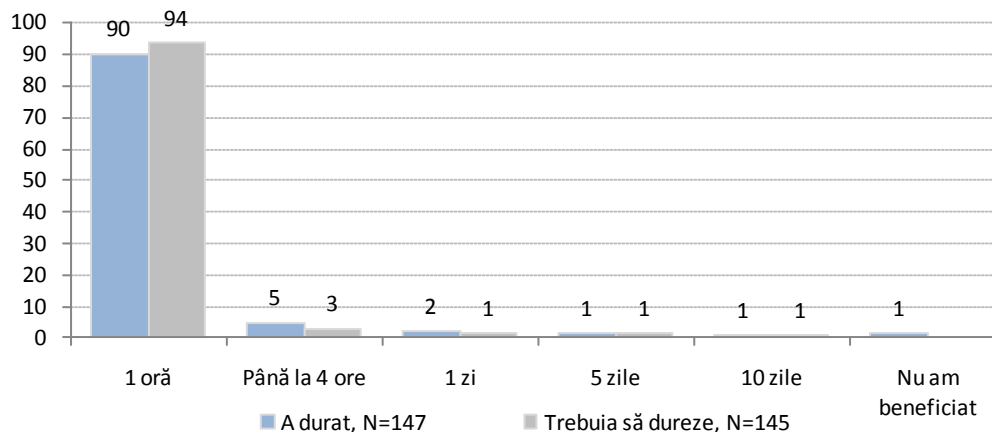
Așteptarea pentru obținerea serviciilor acestei instituții a durat pentru 46% din beneficiari – până la 15 minute, 39% - până la 30 minute. Alții 10% au așteptat până la 4 ore, 2% - mai mult de o zi, iar pentru 1% - până la o zi. Alte 2% au menționat că nu au beneficiat de serviciul solicitat.

Figura 2.282: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=145, %



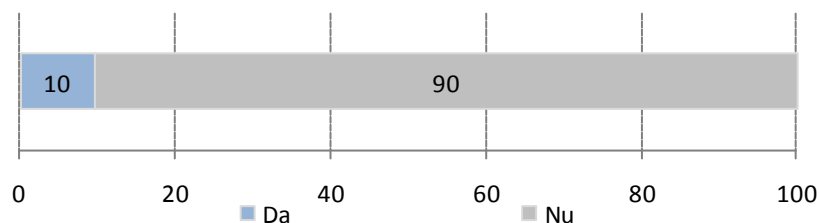
Conform datelor figurii de mai jos, se observă că serviciile cu timpul cel mai scurt de prestare nu au fost acordate în limita normativă – 1 oră (90%, comparativ cu 94%).

Figura 2.283: Durata de acordare și normativă a serviciilor Serviciului Veterinar Public, %



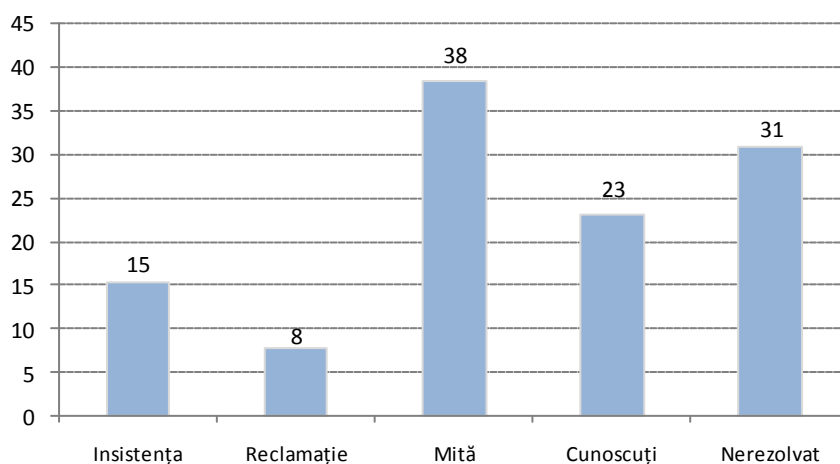
10% din beneficiarii serviciilor Serviciului Veterinar Public declară că au depistat bariere în procesul de obținere a anumitor servicii.

Figura 2.284: Bariere în obținerea serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=145, %



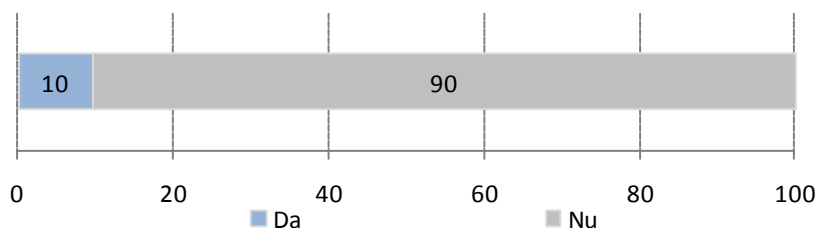
Din totalul persoanelor care au întâmpinat bariere în obținerea serviciilor dorite, 38% au declarat că le-au obținut prin acordarea mitei, 23% - cunoscuți, 15% - insistență, 8% - depunerea de reclamații. Inclusiv, 31% din total au rămas cu problema nesoluționată.

Figura 2.285: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Serv. Veterinar Public, N=13, %



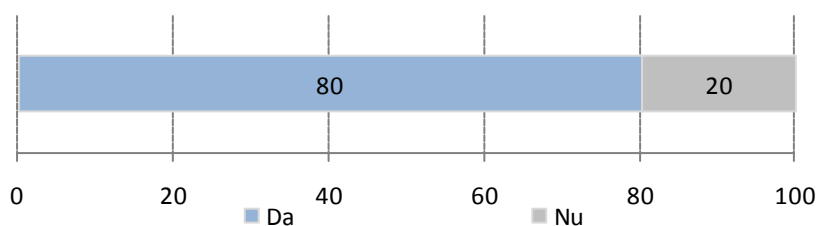
Mită pentru a obține serviciile solicitate a fost oferită de 10% din total beneficiari, restul 90% negând faptul că ar fi recurs la această metodă.

Figura 2.286: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=146, %



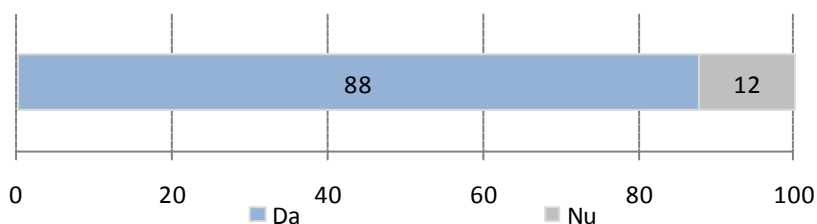
În ceea ce privește accesibilitatea informației despre serviciile Serviciului Veterinar Public, se observă că 80% din respondenți afirmă acest fapt, considerând-o accesibilă și completă.

Figura 2.287: Accesul la informația privind serviciile SVP și oferirea completă a acesteia, N=147, %



Ponderea respondenților satisfăcuți de serviciile Serviciului Veterinar Public este de 88%.

Figura 2.288: Aprecierea calității serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=147, %



Punctajul nivelului de satisfacție privind serviciile respective este 5.99 puncte.

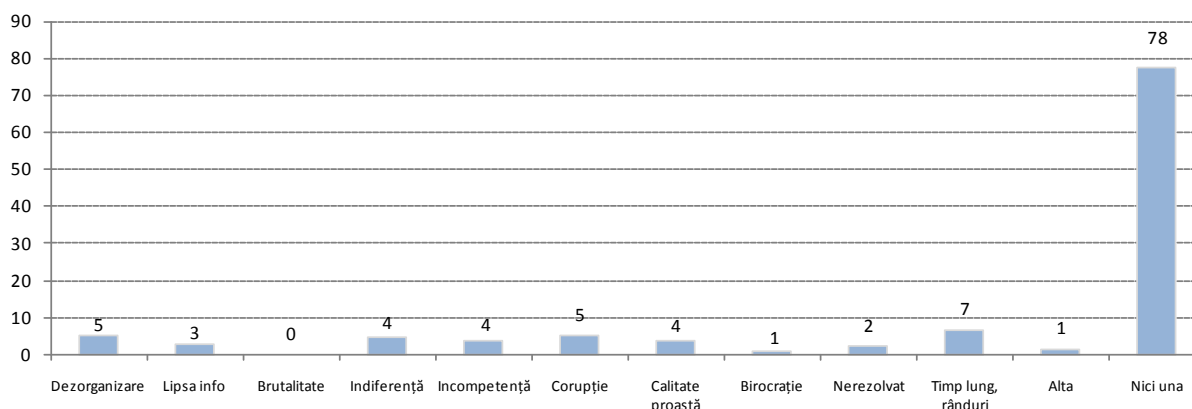
Tabel 2.30: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Serviciului Veterinar Public, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.99

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

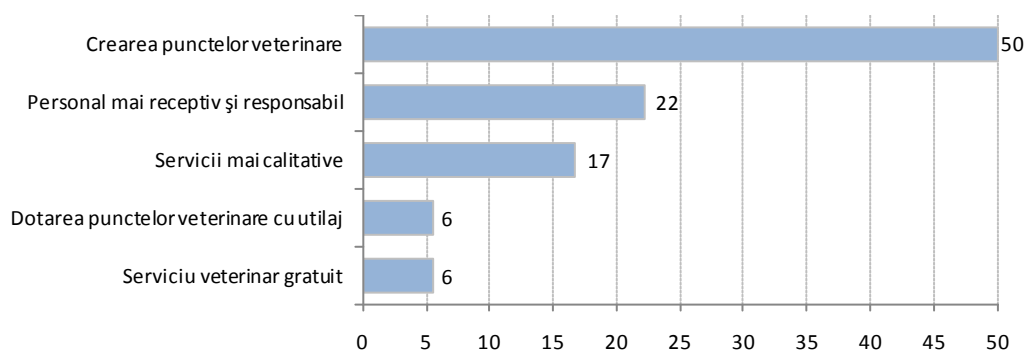
Majoritatea solicitanților au declarat că nu au întâmpinat dificultăți în procesul de obținere a serviciilor dorite - 78%. Acei care s-au confruntat cu astfel de probleme au menționat: rânduri mari – 7%, dezorganizarea și corupția – câte 5%, indiferența, incompetența și calitatea joasă – câte 4%, lipsa de informare – 3% și nerezolvarea problemei – 2%.

Figura 2.289: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=135, %



Pentru îmbunătățirea acestor servicii, jumătate din solicitanți optează pentru crearea punctelor veterinare. Alții 22% propun ca personalul să fie mai receptiv și responsabil, 17% - servicii mai calitative, câte 6% - dotarea punctelor veterinare cu utilaj și prestarea gratuită a acestor servicii.

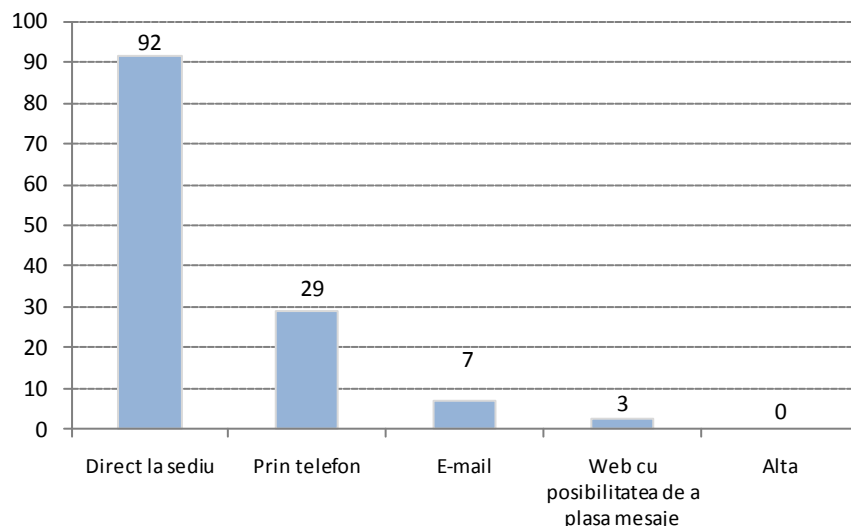
Figura 2.290: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Serviciului Veterinar Public, N=18, %



2.5.28 Arhiva de Stat

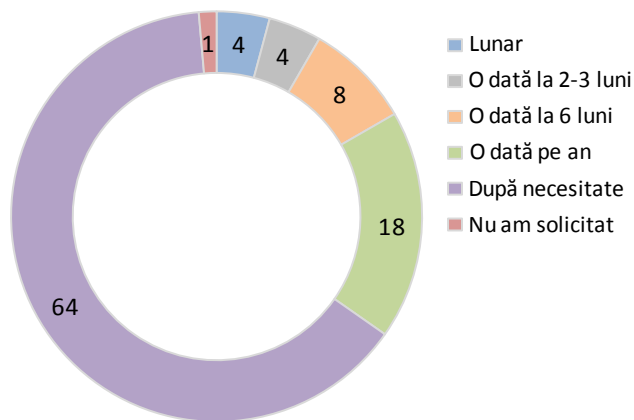
Beneficiarii serviciilor Arhivei de Stat au declarat că au contactat aceasta instituție deplasându-se direct la sediu – 92%, prin telefon – 29%, expediind e-mail – 7% și plasând mesaj pe pagina web - 3%.

Figura 2.291: Modalități de contactare a Arhivei de Stat, N=73, %



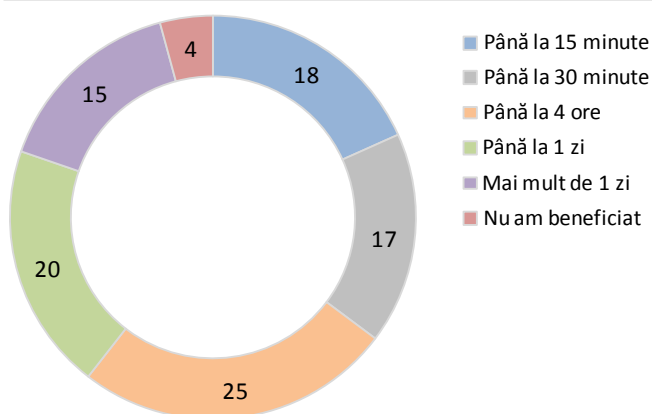
De obicei serviciile Arhivei de Stat au fost solicitate după necesitate – 64%. Beneficiarii care apelează cu o regularitate au menționat: o dată în an – 18%, o dată la 6 luni – 8%, lunar și o dată la 2-3 luni – câte 4%. Serviciile Arhivei de Stat nu au fost solicitate de către 1% dintre persoanele care au contactat instituția dată.

Figura 2.292: Frecvența de apelare la serviciile Arhivei de Stat, N=72, %



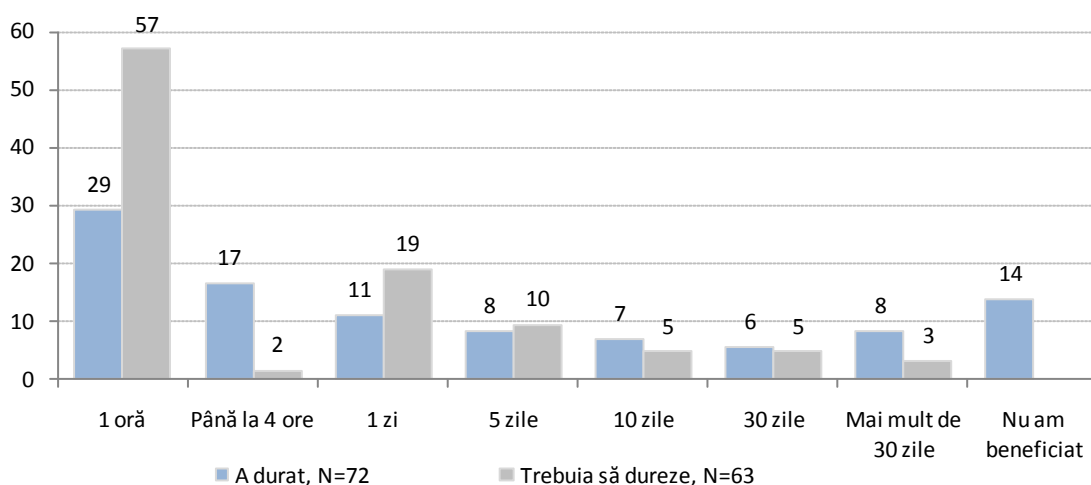
Din persoanele care au apelat la serviciile Arhivei de Stat, 25% au declarat că au așteptat să fie deserviți până la 4 ore, 20% - până la o zi, 18% - până la 15 minute, 17% - până la 30 minute și 15% - mai mult de o zi.

Figura 2.293: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Arhivei de Stat, N=71, %



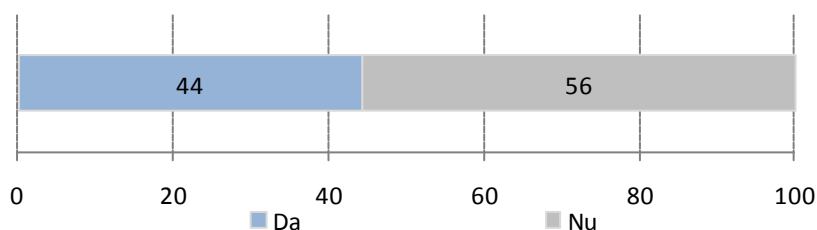
O pondere semnificativă a solicitanților au obținut serviciile dorite cu întârziere. În cazul serviciilor cu o durată de prestare de până la 1 oră, 28% solicitanți (57% - 29%) au beneficiat de servicii într-un termen mai mare decât cel normativ, iar în cazul celor de 1 zi – 8% (19% - 11%).

Figura 2.294: Durata de acordare și normativă a serviciilor Arhivei de Stat, %



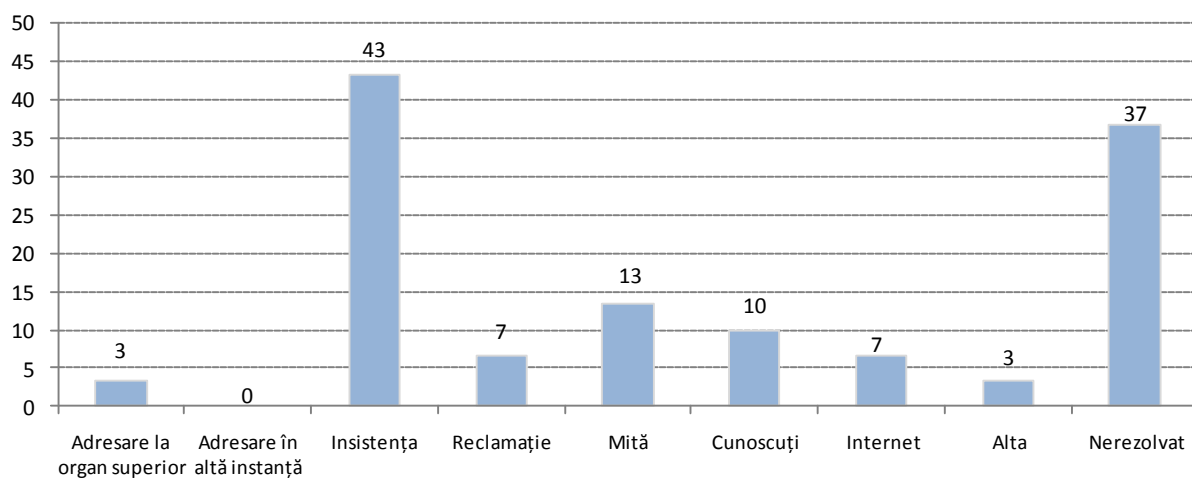
Obținerea serviciilor Arhivei de Stat a fost dificilă pentru 44% din solicitanți, aceștia susținând că ar fi întâmpinat bariere.

Figura 2.295: Bariere în obținerea serviciilor Arhivei de Stat, N=70, %



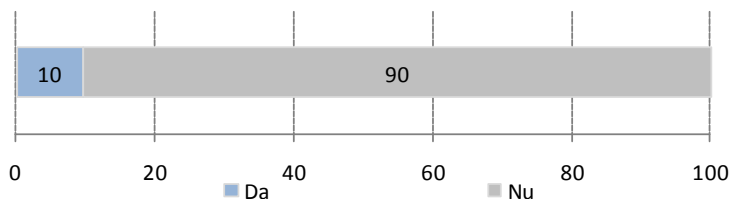
Pentru a exclude barierele întâmpinate, solicitanții au recurs la următoarele modalități: atitudine insistentă – 43%, oferirea mitei – 13%, implicarea cunoșcuților – 10%, depunerea reclamațiilor și solicitarea on-line a serviciului – câte 7%, adresarea la organul superior – 3%. Totodată, problemele nu au fost soluționate pentru 37% din solicitanți.

Figura 2.296: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Arhivei de Stat, N=30, %



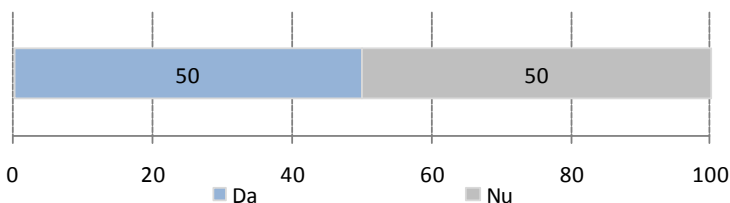
Din totalul persoanelor care au solicitat serviciile Arhivei de Stat, ponderea celor care au oferit mită angajaților este de 10%.

Figura 2.297: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Arhivei de Stat, N=72, %



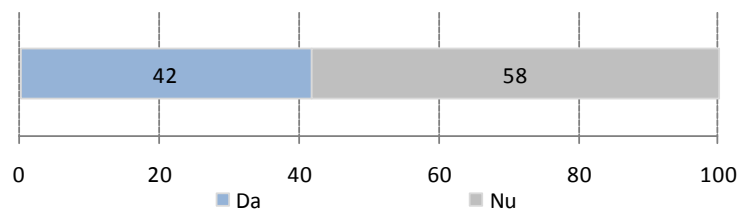
Opiniile beneficiarilor privind accesibilitatea serviciilor acestei instituții sunt împărțite la egalitate, 50% afirmând acest fapt, alții 50% - negând.

Figura 2.298: Accesul la informația privind serviciile Arhivei de Stat și oferirea completă a acesteia, N=72, %



Referitor la aprecierea calității serviciilor Arhivei de Stat, se constată că prelevă ponderea persoanelor nemulțumite – 58%, față de 42%.

Figura 2.299: Aprecierea calității serviciilor Arhivei de Stat, N=72, %



Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Arhivei de Stat a înregistrat 3.99 puncte.

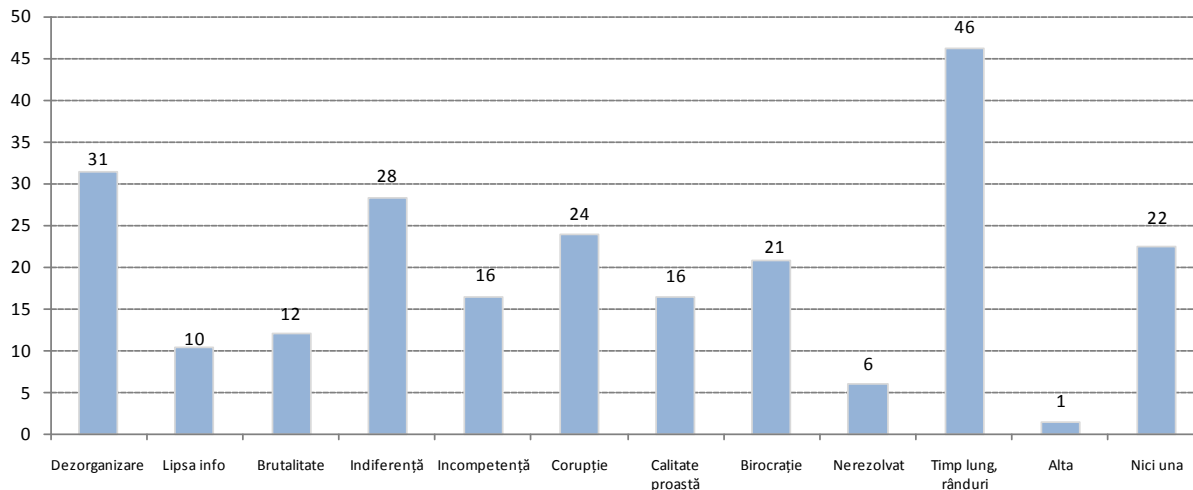
Tabel 2.31: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Arhivei de Stat, puncte

	Media
Nivel satisfacție	3.99

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

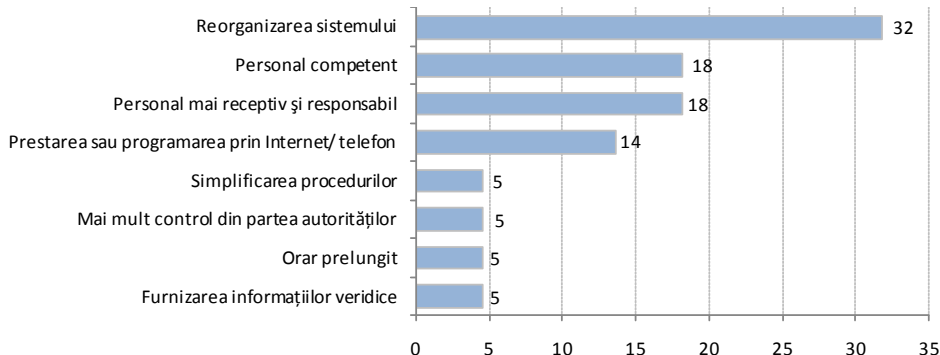
Dificultățile întâmpinate, în opinia tuturor beneficiarilor serviciilor Arhivei de Stat, sunt: cozile interminabile – 46%, dezorganizarea – 31%, indiferența – 28%, corupția – 24%, birocrația – 21%, incompetența și calitatea proastă – câte 16%, brutalitate – 12%, lipsa de informații – 10%, nerezolvarea problemei – 6%. Nu au întâmpinat probleme 22% din beneficiari.

Figura 2.300: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Arhivei de Stat, N=67, %



Sugestiile propuse de beneficiari cu privire la îmbunătățirea calității serviciilor Arhivei de Stat țin în mare parte de reorganizarea sistemului – 32%, personalul mai competent, mai receptiv și responsabil – câte 18%, și prestarea serviciilor prin telefon sau programarea prin telefon – 14%.

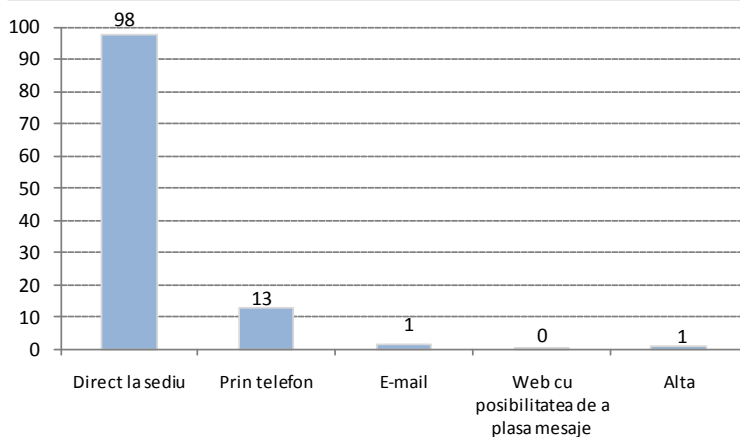
Figura 2.301: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor Arhivei de Stat, N=22, %



2.5.29 Direcția Înregistrare a Transportului și Calificarea Conducătorilor Auto

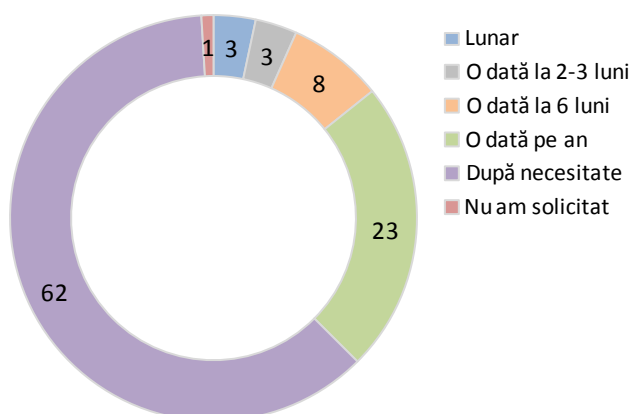
Modalitatea de contactare a Direcției Înregistrare a Transportului și Calificarea Conducătorilor Auto utilizată de majoritatea impunătoare a solicitanților este adresarea direct la sediu – 98%. Modalitate utilizată de 13% este adresarea prin telefon și 1% - expedierea e-mailurilor. Paginile web cu posibilitatea de a transmite mesaje nu a fost menționată.

Figura 2.302: Modalități de contactare a Direcției Înregistrare a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, N=182, %



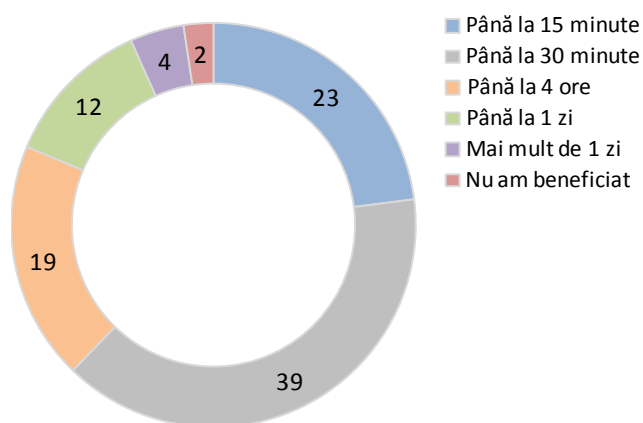
Serviciile acestei instituții sunt solicitate în cea mai mare parte după necesitate – 62%. Cu o frecvență de o dată pe an apelează 23%, o dată la 6 luni – 8%, lunar și o dată la 2-3 luni – câte 3%. Nu au solicitat serviciile acestei instituții 1% dintre respondenți.

Figura 2.303: Frecvența de apelare la serviciile Direcției Înreg. a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, N=182, %



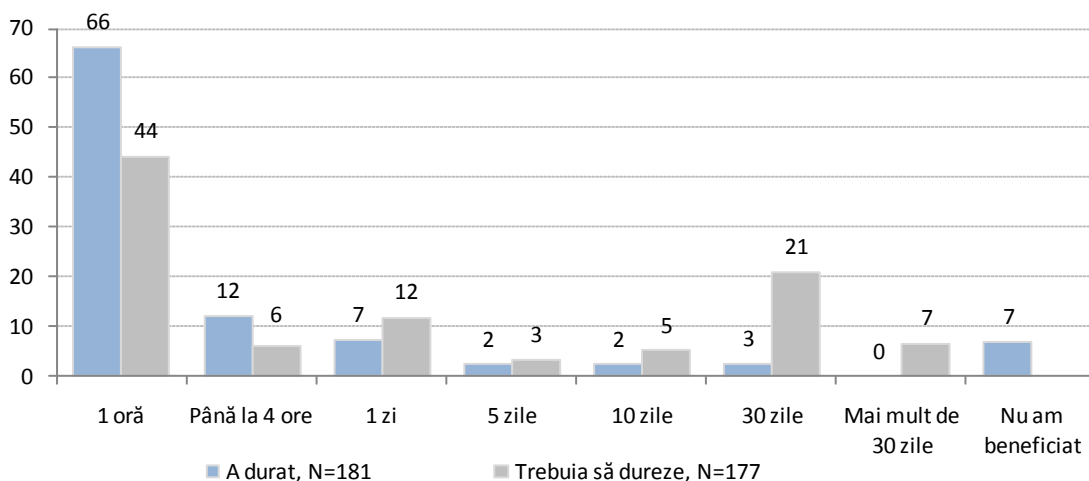
Pentru a obține serviciile Direcției Înregistrare a Transportului și Calificarea Conducătorilor Auto, cea mai mare parte a solicitanților au așteptat până la 30 minute – 39%, respectiv până la 15 min – 23% și până la 4 ore – 19%. Până la 1 zi au așteptat 12% și mai mult de 1 zi – 4%. Nu au beneficiat de serviciile dorite 2%.

Figura 2.304: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor DÎTCCA, N=182, %



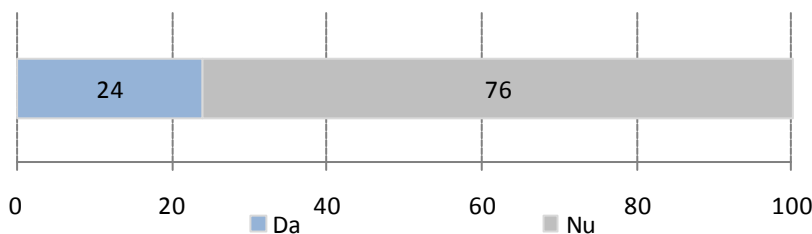
Analizând figura de mai jos, se constată că 22% din beneficiarii serviciilor acestor instituții cu durata normativă de până la 1 oră (66% - 44%) au obținut serviciile dorite mai repede, decât termenul stabilit. Nu au beneficiat de servicii 7% din solicitanți.

Figura 2.305: Durata de acordare și normativă a serviciilor Dir. Înreg. a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, %



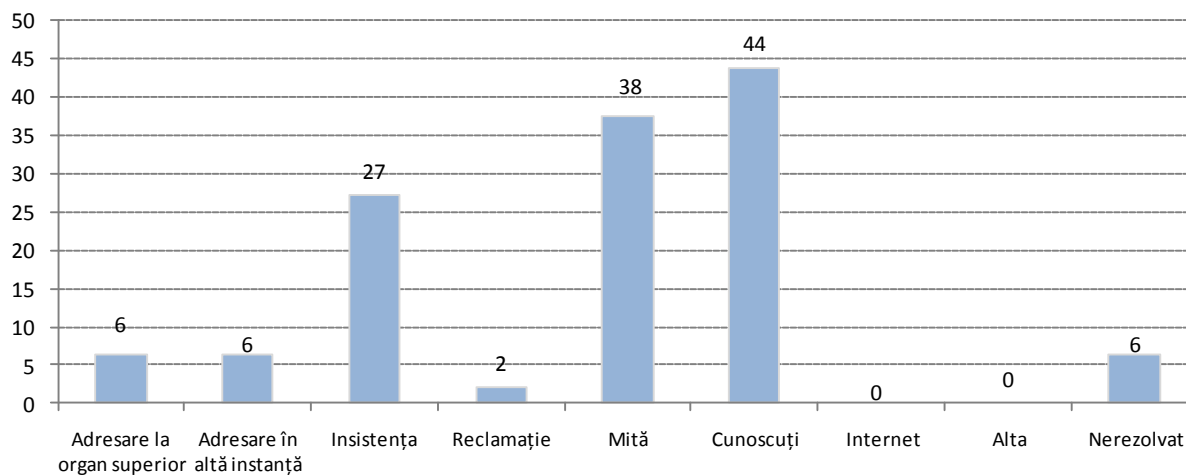
Au întâmpinat dificultăți în procesul de beneficiere a serviciului dorit 24%. Cealalți 76% au menționat că au obținut serviciul fără probleme.

Figura 2.306: Bariere în obținerea serviciilor Direcției Înreg. a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, N=181, %



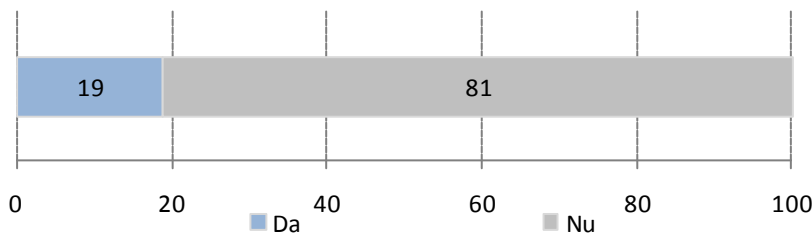
Rezolvarea problemelor întâmpinate a fost posibilă prin apelarea la cunoscuți – 44%, mituirea angajaților – 38% și manifestarea de insistență – 27%.

Figura 2.307: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. DÎTCCA, N=44, %



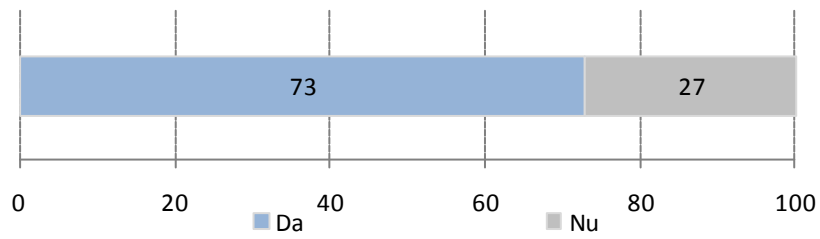
Din totalul solicitanților ponderea celor care au oferit mită este de 19%.

Figura 2.308: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Dir. Înreg. a Transp. și Calif. Conduc. Auto, N=180, %



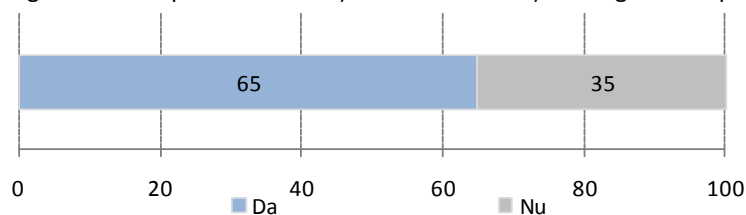
Nivelul informatizării serviciilor Direcției Înregistrare a Transportului și Calificarea Conducătorilor Auto este apreciat pozitiv de 73%, iar negativ de 27%.

Figura 2.309: Accesul la informația privind serviciile DÎTCCA și oferirea completă a acestora, N=180, %



Satisfăcuți de calitatea deservirii serviciilor Direcției Înregistrare a Transportului și Calificarea Conducătorilor Auto sunt 65%, nesatisfăcuți fiind 35%.

Figura 2.310: Aprecierea calității serviciilor Direcției Înreg. a Transp. și Calif. Conducătorilor Auto, N=182, %



Punctajul mediu al nivelului de satisfacției privind calitatea serviciilor respective este de 5.04 puncte.

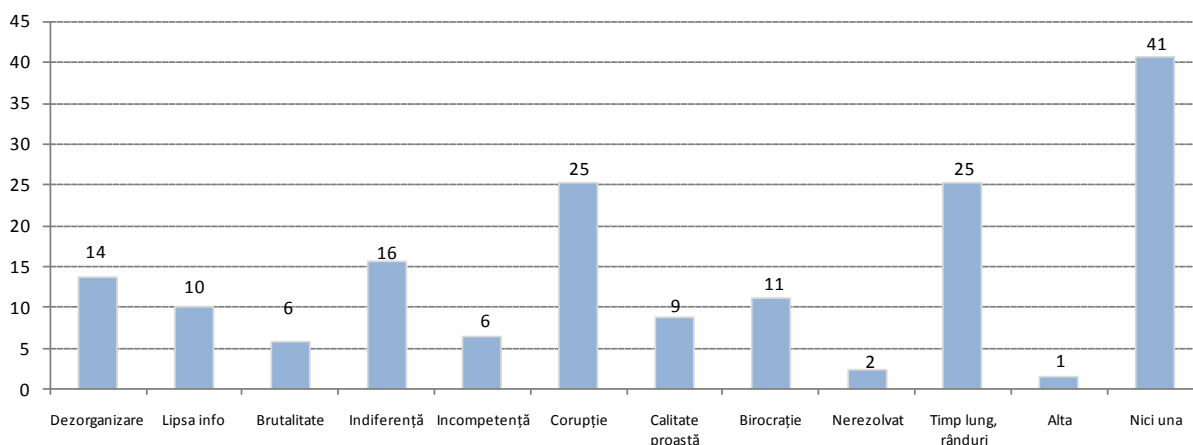
Tabel 2.32: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Direcției Înreg. a Transp. și Calif. Cond. Auto, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.04

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Neplăcerile privind procesul de deservire a serviciilor Direcției Înregistrare a Transportului și Calificarea Conducătorilor Auto au intervenit datorită corupției și a rândurilor mari – câte 25%, indiferenței – 16%, dezorganizării – 14%, birocrăția – 11% și calitatea proastă – 9%. Din solicitanții serviciilor 41% nu au întâmpinat dificultăți în obținerea acestora.

Figura 2.311: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Dir. Înreg. a Transp. și Calif. Conduc. Auto, N=179, %

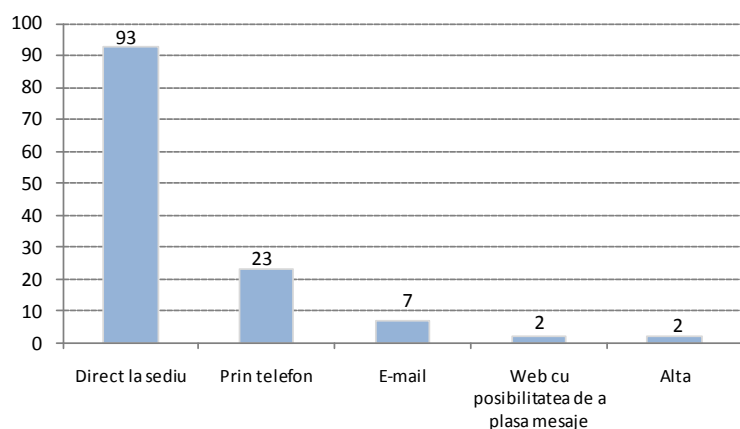


Notă: Sugestiile privind îmbunătățirea calității serviciilor DÎTCCA sunt prezentate în analiza detaliată a acestei instituții publice (capitolul III).

2.5.30 Direcția pentru agricultură

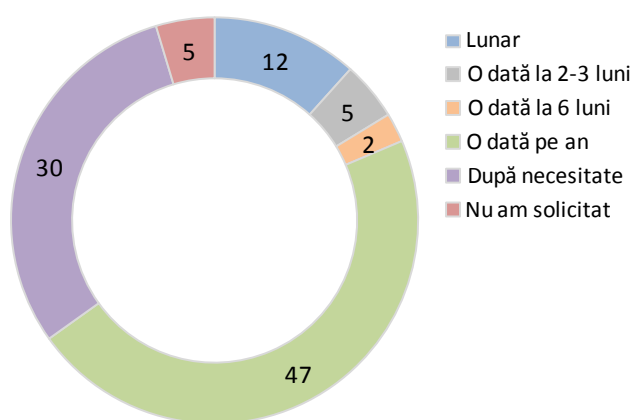
Din total respondenți care au apelat la serviciile Direcției pentru agricultură, 93% au contactat responsabilii din domeniu direct la sediu, 23% prin telefon, 7% - e-mail și 2% prin intermediul paginii web cu posibilitatea de plasare a mesajelor.

Figura 2.312: Modalități de contactare a Direcției pentru agricultură, N=38, %



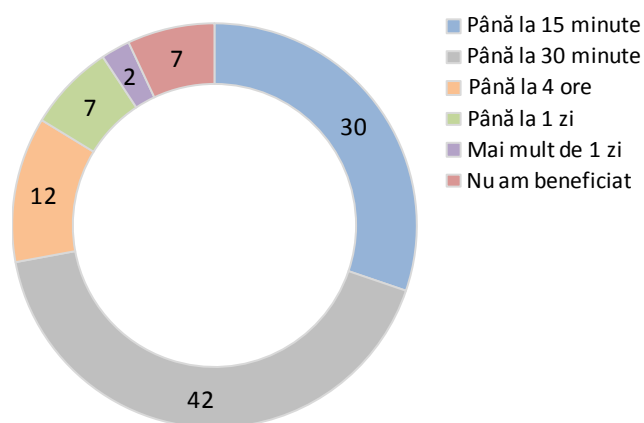
La serviciile Direcției pentru agricultură, solicitanții apelează în mare parte o dată pe an – 47% și după necesitate – 30%. Cu o frecvență lunară solicită servicii 12%, o dată la 2-3 luni – 5% și o dată la 6 luni – 2%.

Figura 2.313: Frecvența de apelare la Direcției pentru agricultură, N=38, %



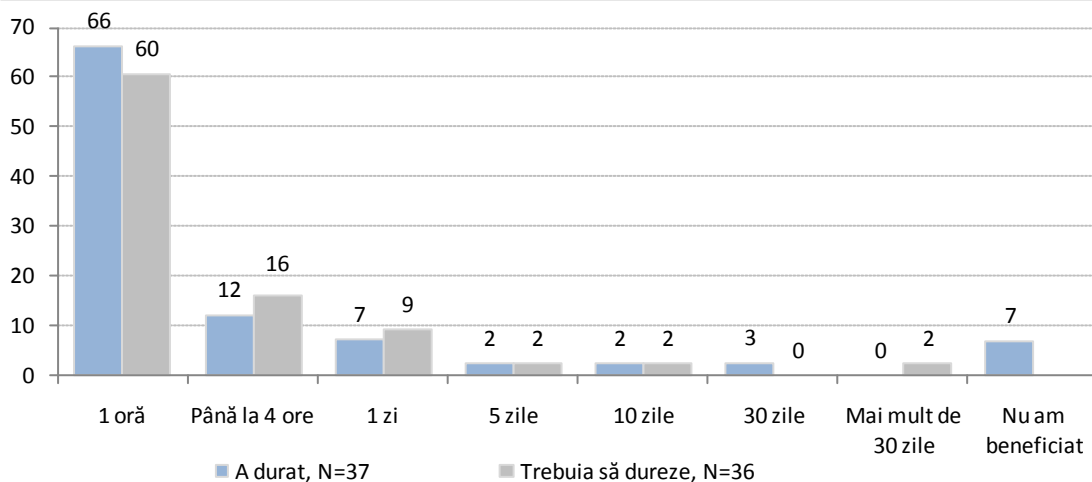
Referitor la timpul de așteptate, se observă că 42% din beneficiari au menționat până 30 minute, 30% - până la 15 minute, 12% - până la 4 ore, 7% - până la 1 zi, iar 2% - mai mult de 1 zi. Nu au beneficiat de servicii 7% din solicitanți.

Figura 2.314: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciilor Direcției pentru agricultură, N=38, %



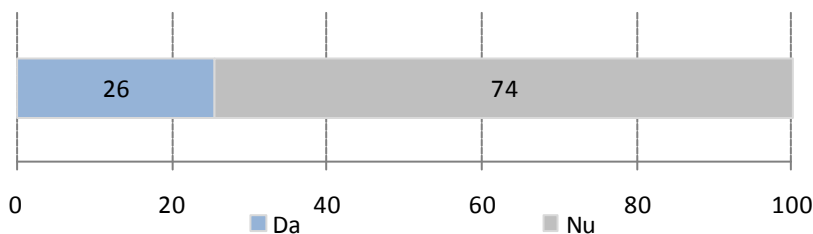
Cele mai multe servicii solicitate au avut ca durată normativă de prestare 1 oră. Totodată, se remarcă ca ponderea persoanelor care real au beneficiat de servicii în interval de până la 1 oră este mai mare, decât cea care efectiv au solicitat în termenul respectiv (66%, față de 60%).

Figura 2.315: Durata de acordare și normativă a serviciilor Direcției pentru agricultură, %



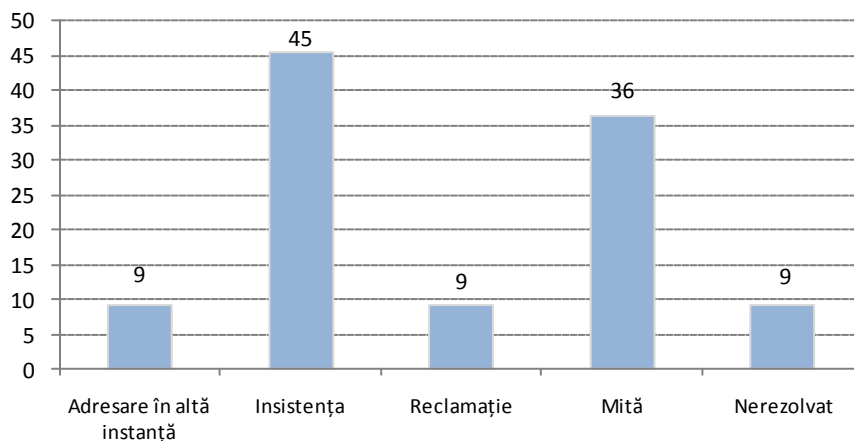
Ponderea persoanelor care susțin ca au întâlnit diverse bariere în procesul de solicitare a serviciilor Direcției pentru agricultură este de 26%.

Figura 2.316: Bariere în obținerea serviciilor Direcției pentru agricultură, N=37, %



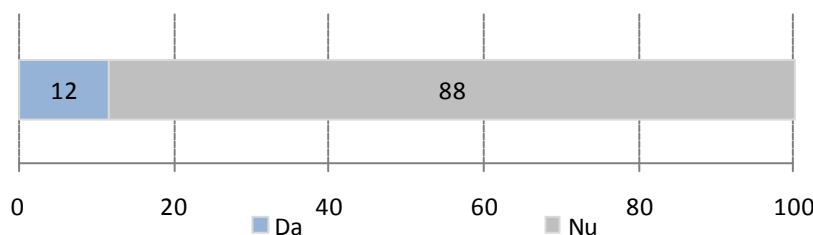
În scopul înlăturării barierelor apărute, solicitanții au recurs la insistență – 45%, mită -36% și adresarea în altă instanță, depunerea de reclamații – câte 9%. De serviciu nu a beneficiat 9% din total solicitanți care au întâmpinat probleme.

Figura 2.317: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serv. Direcției pentru agric., N=11, %



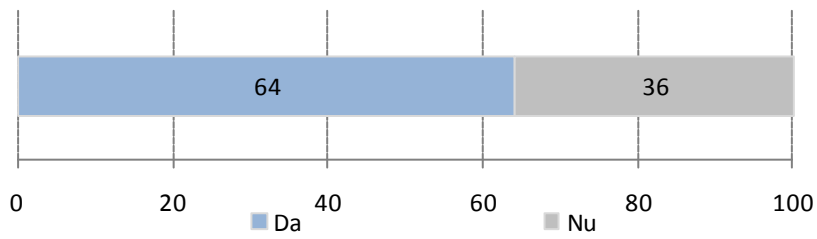
Au acordat mită pentru a se presta serviciile dorite 12% din total solicitanți.

Figura 2.318: Oferirea mitei pentru acordarea serviciilor Direcției pentru agricultură, N=37, %



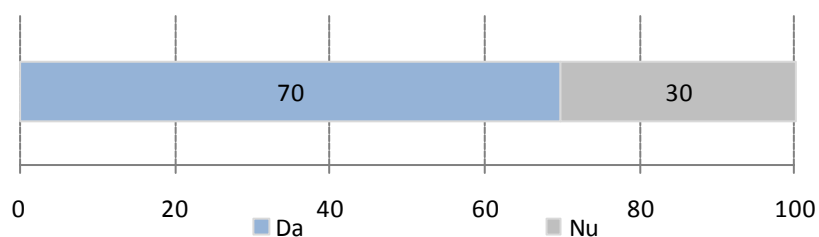
Accesul la informații este limitat în opinia a 36% din beneficiarii serviciilor Direcției pentru agricultură, în schimb 64% consideră informațiile ca fiind complete și accesibile.

Figura 2.319: Accesul la informația privind serviciile Dir. pentru agr. și oferirea completă a acesteia, N=37, %



Cea mai mare parte a respondenților care au beneficiat de serviciile acestei instituții, susțin că sunt satisfăcuți de calitatea prestării acestora – 70%. Ponderea celor nesatisfăcuți este de 30%.

Figura 2.320: Aprecierea calității serviciilor Direcției pentru agricultură, N=35, %



Nivelul satisfacției beneficiarilor privind calitatea serviciilor Direcției pentru agricultură reprezintă un punctaj de 5.14 puncte.

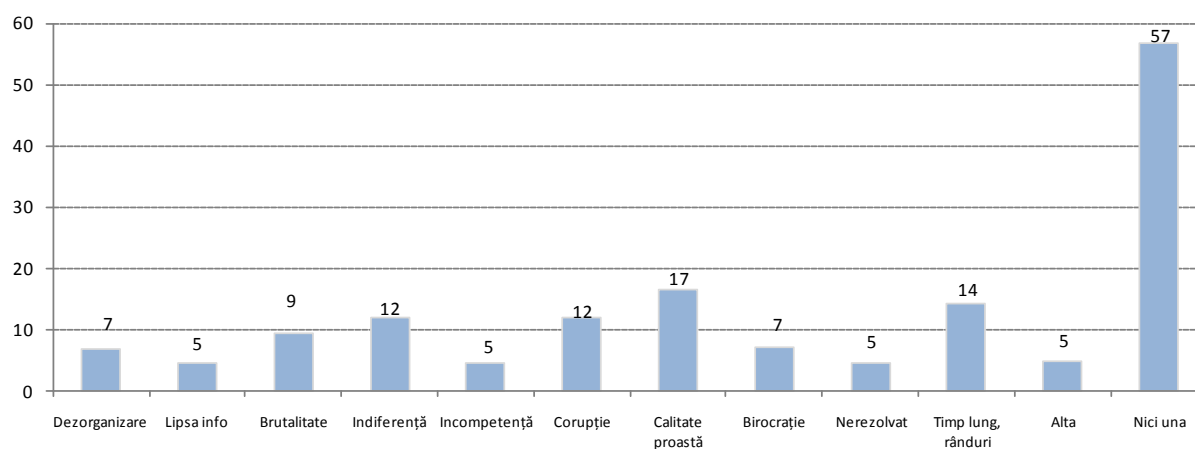
Tabel 2.33: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor Direcției pentru agricultură, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.14

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Cel mai des întâlnite dificultăți în procesul de obținere a anumitor servicii ai Direcției pentru agricultură sunt: calitatea proastă – 17%, statul la rând – 14%, indiferența și corupția – câte 12%, brutalitatea – 9%, dezorganizarea și birocrația – câte 7%, lipsa de informații, incompetența și nerezolvarea problemei – câte 5%. Nu au întâlnit probleme în obținerea serviciilor este de 57% din total solicitanți.

Figura 2.321: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor Direcției pentru agricultură, N=35, %



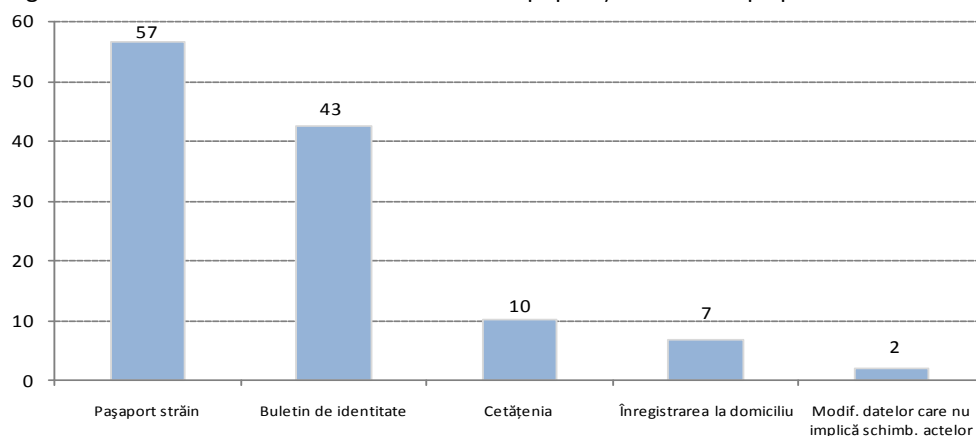
Notă: Sugestiile privind îmbunătățirea calității serviciilor Direcției pentru agricultură sunt prezentate în analiza detaliată a acestei instituții publice (capitolul III).

CAPITOLUL III: PERCEPȚIA SERVICIILOR MEDICALE, DE DOCUMENTARE A POPULAȚIEI ȘI DIN DOMENIUL AGRICULTURII

3.1.....S **serviciile Oficiilor de Documentare a populației**

Cele mai solicitate servicii a Oficiilor de documentare a populației, s-au dovedit a fi perfectarea pașaportului străin (57%) și a buletinului de identitate (43%). De asemenea, fiecare al zecelea solicitat de servicii de la această instituție publică a perfectat actele necesare de dobândire/renunțare la cetățenia R. Moldova.

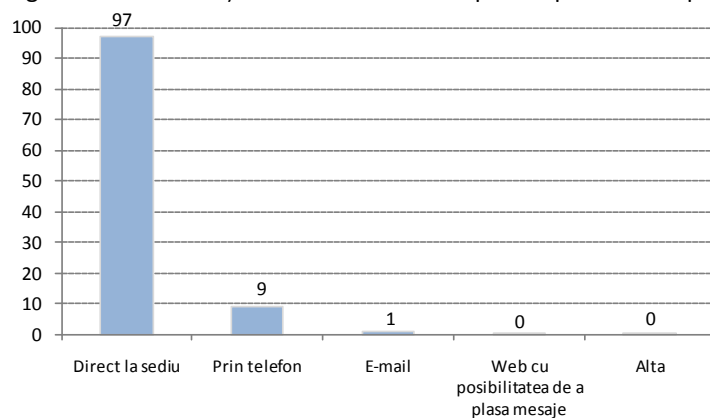
Figura 3.1: Serviciile Oficiilor de Documentare a populației solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=493, %



3.1.1 Pașaportul cetățeanului Republicii Moldova

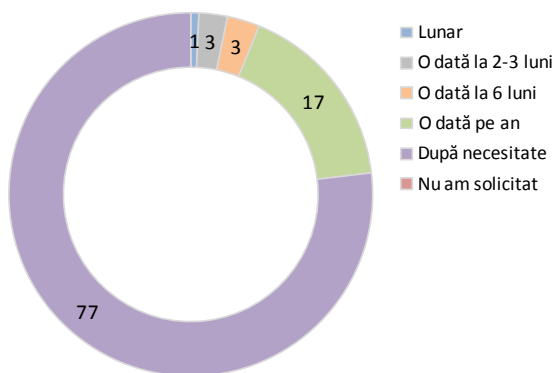
Marea majoritate a solicitanților de pașaport a cetățeanului R. Moldova a contactat Oficiile de Documentare a Populației direct la sediul acestora (97%). Totodată, 9% dintre beneficiari au contactat această instituție prin intermediul telefonului, iar 1% a utilizat e-mail-ul.

Figura 3.2: Modalități de contactare a ODP pentru perfectarea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=279, %



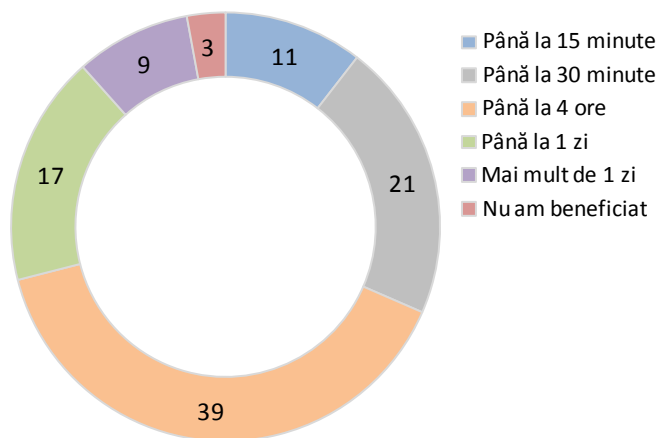
Majoritatea solicitanților (77%) apelează pentru perfectarea pașaportului cetățeanului R. Moldova după necesitate, iar 17% solicită acest serviciu anual.

Figura 3.3: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=277, %



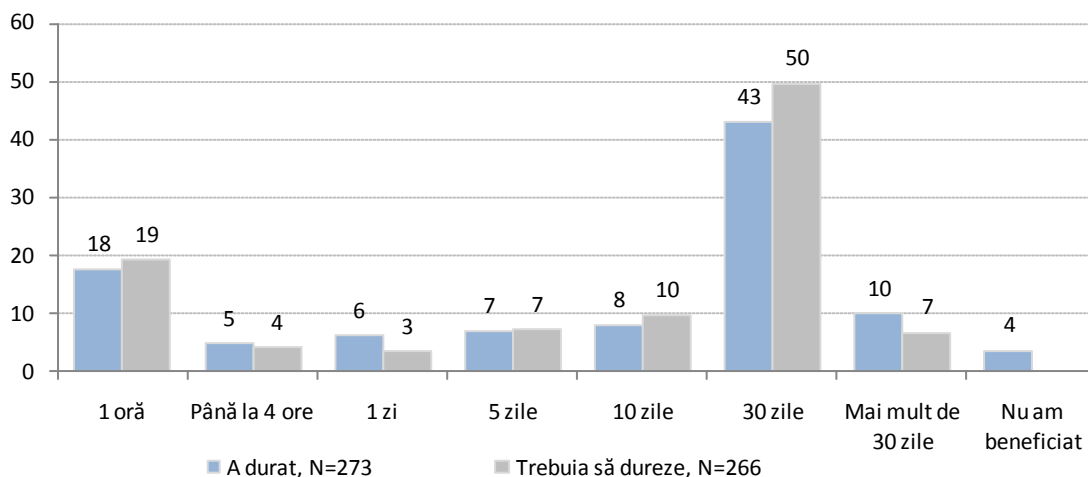
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la patru ore (39%). Totodată, 21% au perfectat formalitățile de obținere a pașaportului cetățeanului R. Moldova în decursul a jumătate de oră, iar 17% au stat la coadă mai mult de o zi.

Figura 3.4: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=276, %



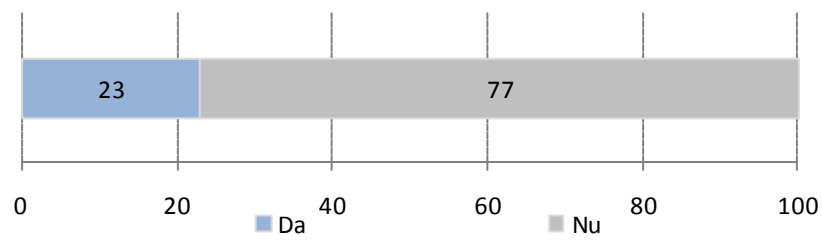
Cât privește durata de acordare a serviciului se relevă faptul că per ansamblu solicitanții au obținut pașaportul cetățeanului R. Moldova într-un termen mai îndelungat, decât cel pentru care au aplicat.

Figura 3.5: Durata de acordare normativă și de-facto a pașaportului cetățeanului R. Moldova, %



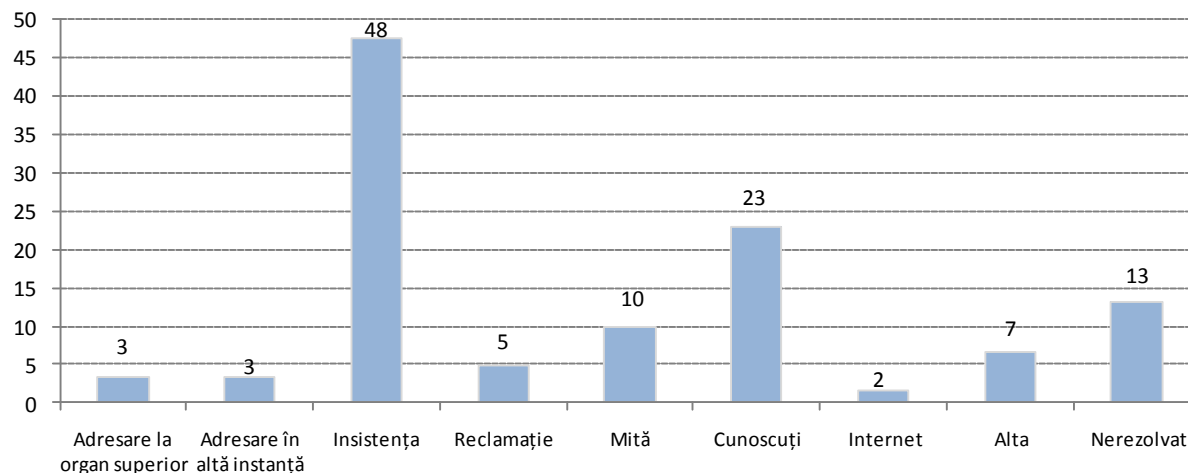
Dintre solicitanții acestui serviciu 23% au menționat că au întâmpinat dificultăți.

Figura 3.6: Bariere în obținerea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=268, %



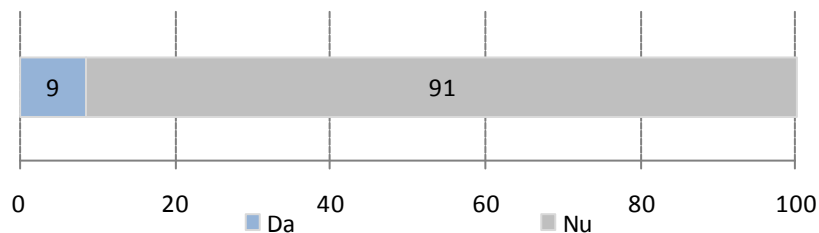
Cel mai des aceștia au rezolvat problemele apărute prin insistență (36%), cunoștințe (18%) sau prin acordarea mitei (15%). Totuși 13%, dintre persoanele care au întâmpinat bariere în perfectarea pașaportului cetățeanului R. Moldova nu și-au rezolvat problema.

Figura 3.7: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obț. a pașaportului cetăț. R. Moldova, N=61, %



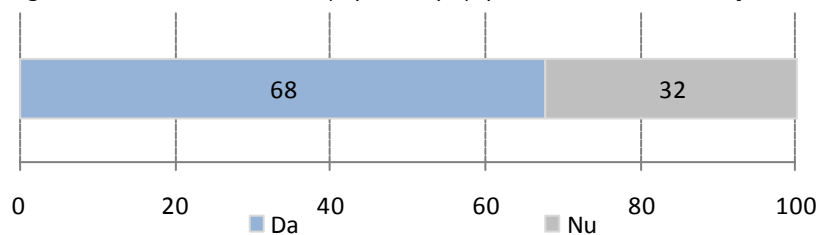
Dintre solicitanții unui pașaport a cetățeanului R. Moldova, 9% au oferit mită pentru acest serviciu.

Figura 3.8: Oferirea mitei pentru obținerea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=276, %



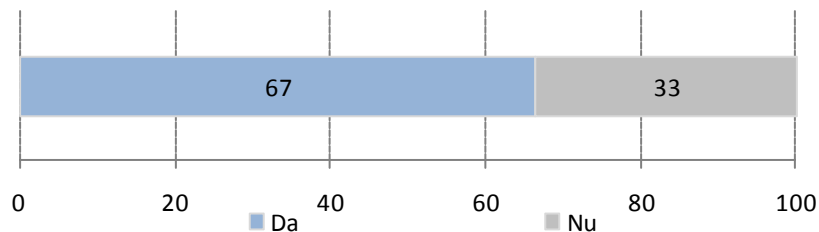
Per ansamblu majoritatea solicitanților acestui serviciu (68%), au menționat că informațiile tematice sunt complete și accesibile.

Figura 3.9: Accesul la informații privind pașaportul cet. R. Moldova și oferirea completă a acesteia, N=277, %



În același timp, 67% au apreciat ca fiind calitativ serviciul de acordare a pașaportului cetățeanului R. Moldova.

Figura 3.10: Aprecierea calității serviciului de acordare a pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=275, %



În mediu beneficiarii acestui serviciu au caracterizat nivelul lor de satisfacție cu o notă de 5.02.

Tabel 3.1: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a pașaportului cetăț. R. Moldova, puncte

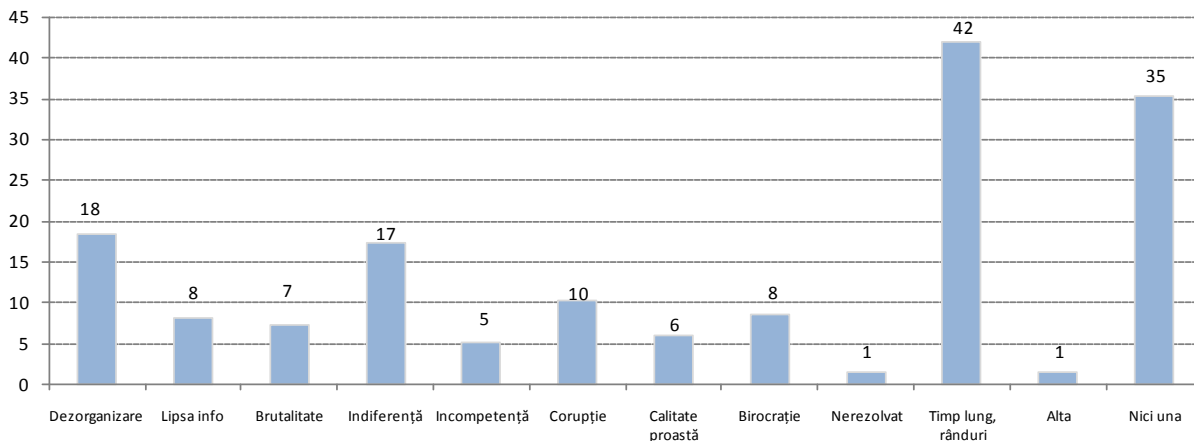
Media

Nivel satisfacție	5.02
-------------------	------

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

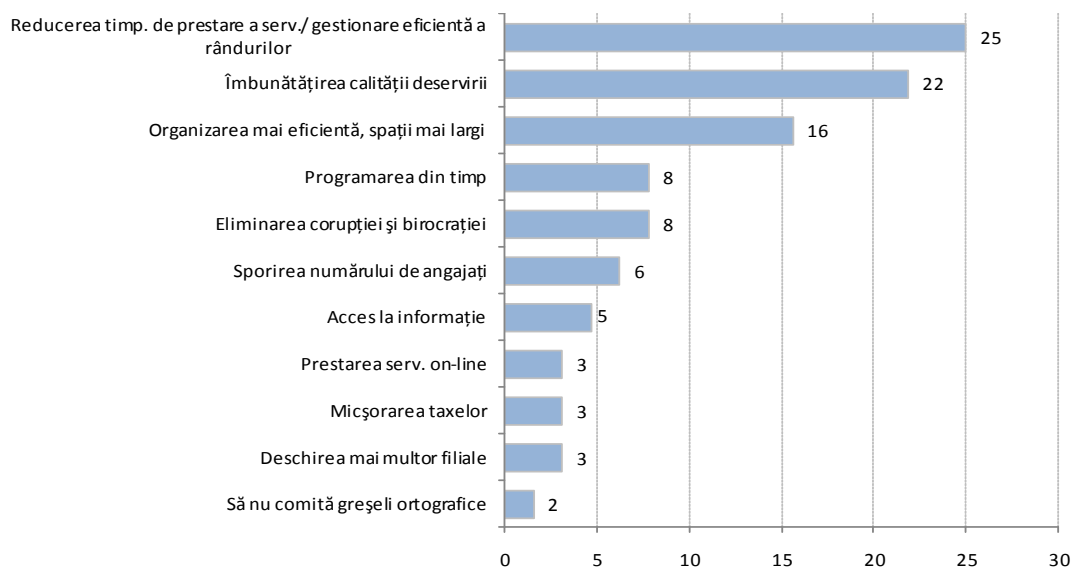
Dintre solicitanții pașaportului cetățeanului R. Moldova 35% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 42% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 18% au menționat dezorganizarea Oficiilor de documentare a populației. De asemenea, 17% dintre beneficiari au reclamat indiferența personalului acestei instituții.

Figura 3.11: Dificultăți întâmpinate la obținerea pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=271, %



Îmbunătățiri privind calitatea serviciilor respective sunt reprezentate în figura de mai jos. Cel mai frecvent menționate au fost reducerea timpului de prestare a serviciilor prin gestionarea mai eficientă a rândurilor de clienți – 25%, îmbunătățirea calității deservirii – 22% și organizarea mai eficientă – 16%.

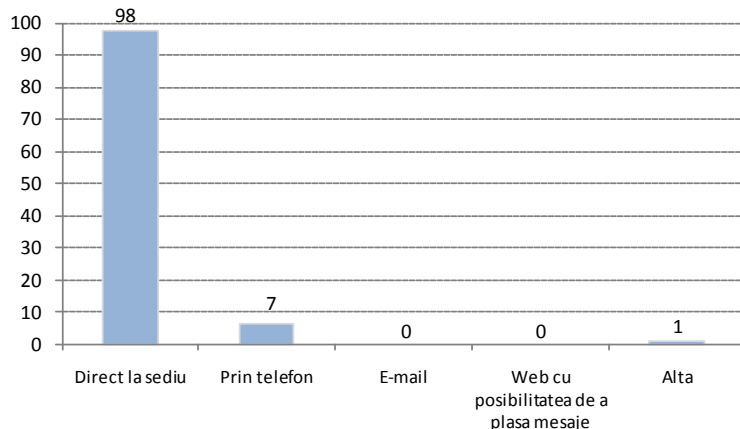
Figura 3.12: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării pașaportului cetățeanului R. Moldova, N=64, %



3.1.2 Buletin de identitate

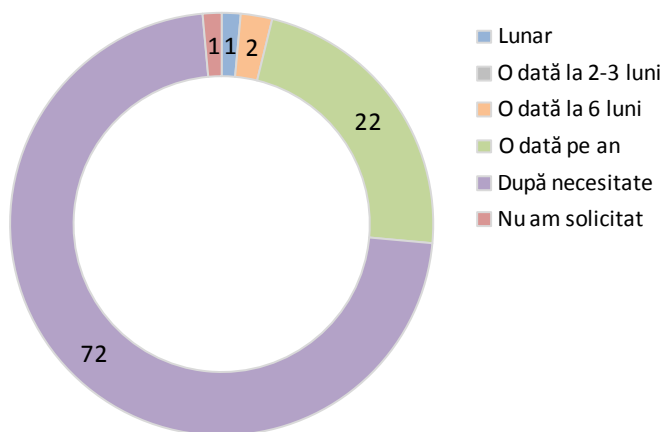
Pentru perfectarea buletinului de identitate marea majoritate a solicitanților acestui serviciu s-au prezentat la sediul Oficiilor de Documentare a Populației. În același timp, 7% a contactat telefonic această instituție.

Figura 3.13: Modalități de contactare a ODP pentru perfectarea buletinului de identitate, N=209, %



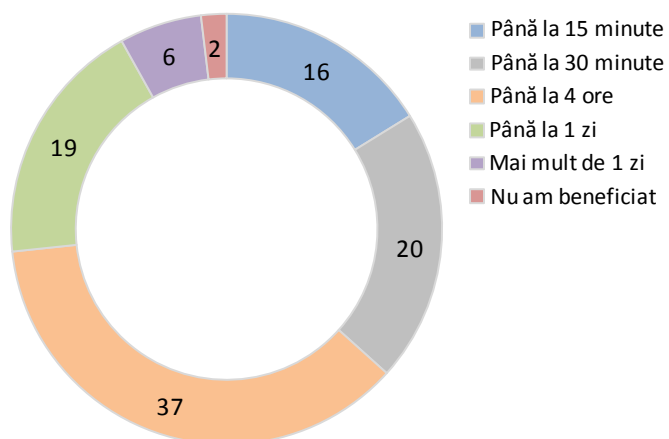
Majoritatea solicitanților de buletine de identitate (77%) apelează la Oficiile de Documentare a Populației după necesitate, 22% solicitând acest serviciu anual.

Figura 3.14: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea buletinului de identitate, N=209, %



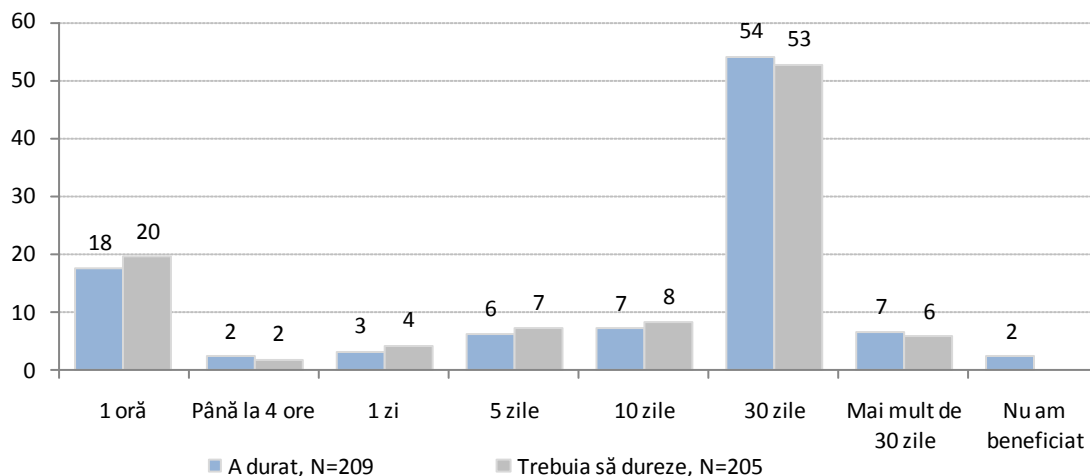
Pentru perfectarea buletinului de identitate cei mai mulți dintre solicitanți (37%) au stat la coadă până la patru ore. Fiecare al cincilea solicitant a așteptat pentru perfectarea acestui serviciu până la jumătate de oră, iar 16% dintre respondenți au stat la coadă până la 15 minute.

Figura 3.15: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea buletinului de identitate, N=210, %



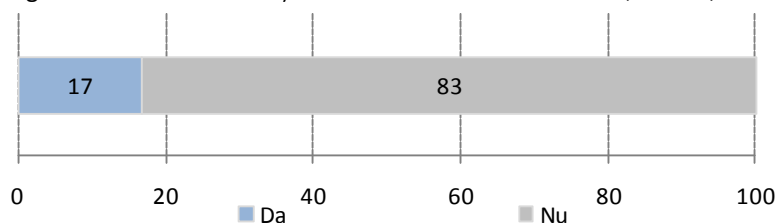
Cât privește durata de acordare a serviciului se relevă faptul că per ansamblu solicitanții au obținut pașaportul cetățeanului R. Moldova într-un termen mai îndelungat, decât cel pentru care au aplicat.

Figura 3.16: Durata de acordare normativă și de-facto a buletinului de identitate, %



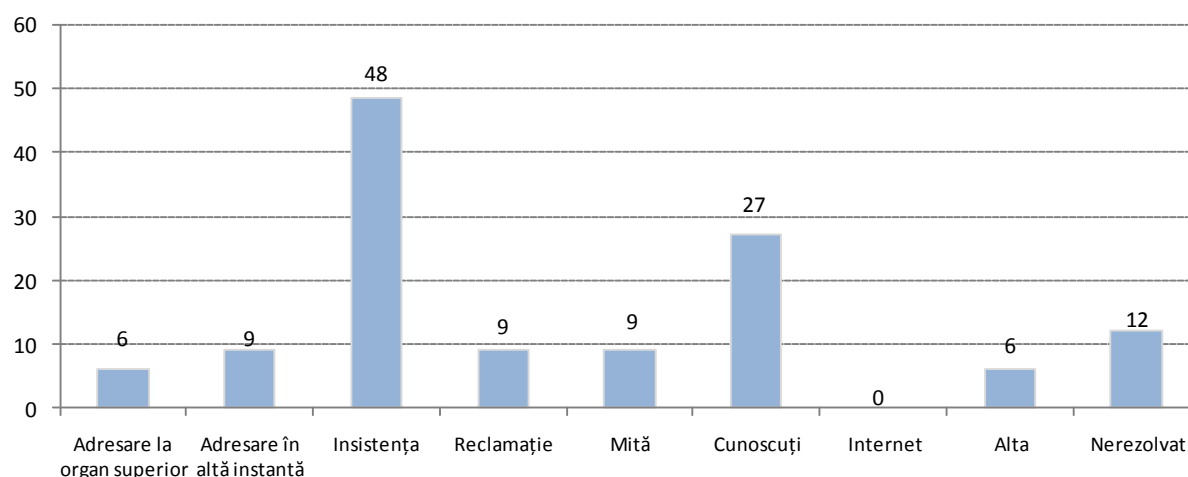
În procesul de perfectare a buletinului de identitate 17% dintre participanții la studiu au întâlnit dificultăți.

Figura 3.17: Bariere în obținerea buletinului de identitate, N=203, %



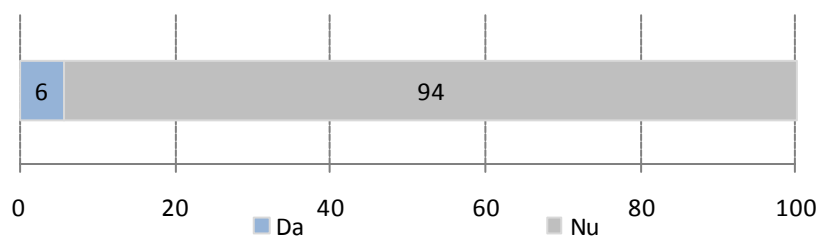
Cel mai des aceștia au rezolvat problemele apărute prin insistență (48%) și cunoștințe (27%).

Figura 3.18: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a buletinului de identitate, N=33, %



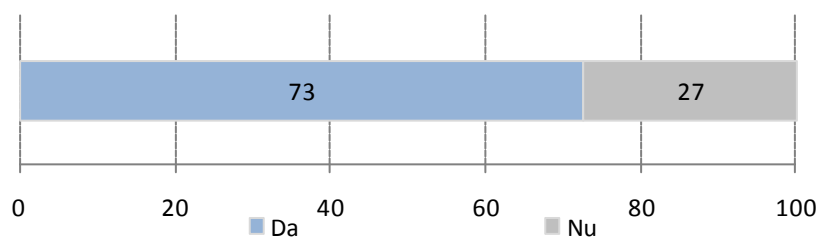
Dintre solicitanții buletinului de identitate 6% au acordat mită pentru facilitarea obținerii acestuia.

Figura 3.19: Oferirea mitei pentru obținerea buletinului de identitate, N=208, %



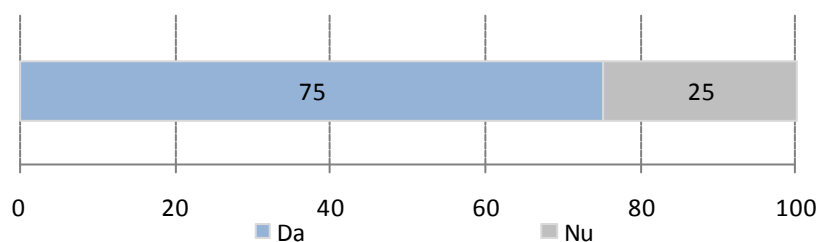
În același timp, 73% dintre beneficiarii acestui serviciu au menționat că informațiile cu referire la buletinul de identitate sunt complete și accesibile.

Figura 3.20: Accesul la informații privind buletinului de identitate și oferirea completă a acesteia, N=208, %



De asemenea, 75% dintre solicitanții buletinelor de identitate au menționat că acest serviciu este unul calitativ.

Figura 3.21: Aprecierea calității serviciului de acordare a buletinului de identitate, N=206, %



Satisfacția față de calitatea acestui serviciu a fost apreciată în mediu cu nota 5.15.

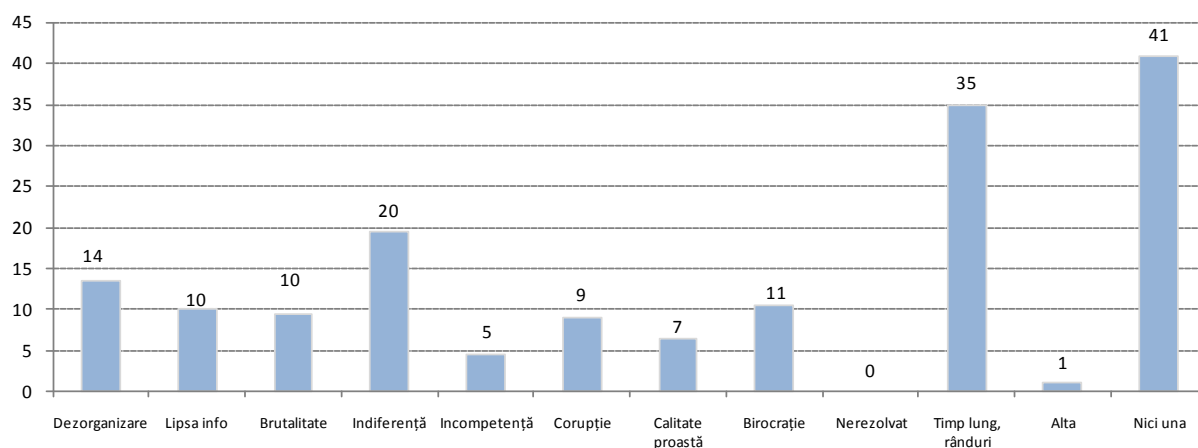
Tabel 3.2: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a buletinului de identitate, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.15

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

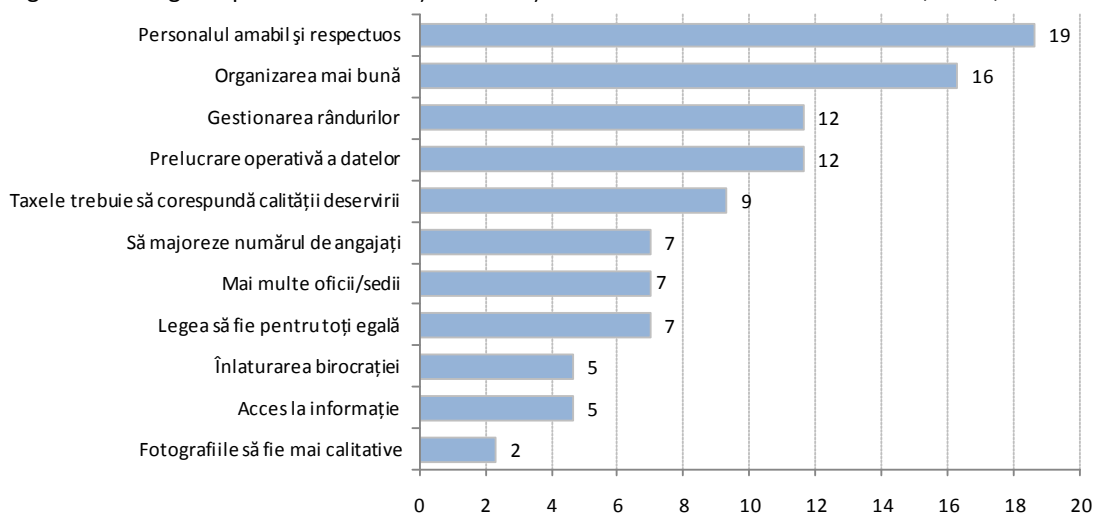
Dintre solicitanții buletinului de identitate, 41% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 35% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 20% au reclamat indiferența personalului.

Figura 3.22: Dificultăți întâmpinate la obținerea buletinului de identitate, N=200, %



În rezultatul interacțiunii cu instituțiile respective, solicitanții au propus următoarele îmbunătățiri: personal mai amabil și respectuos – 19%, organizare mai bună – 16%, gestionarea rândurilor și prelucrarea mai operativă a datelor – câte 12%.

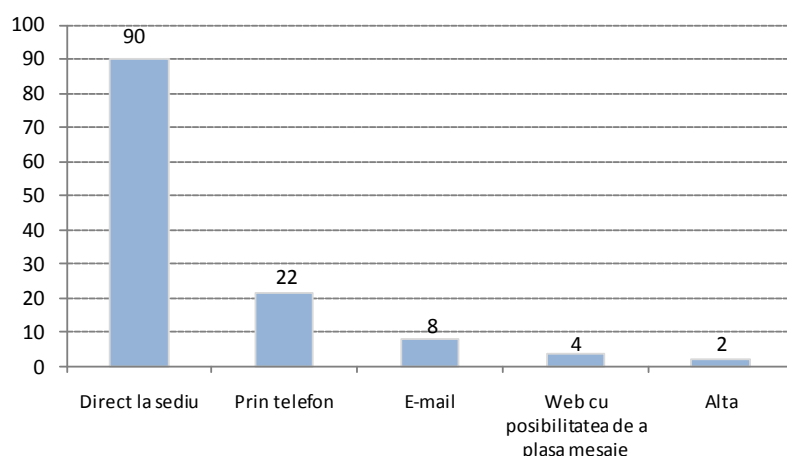
Figura 3.23: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării buletinului de identitate, N=64, %



3.1.3 Cetățenie

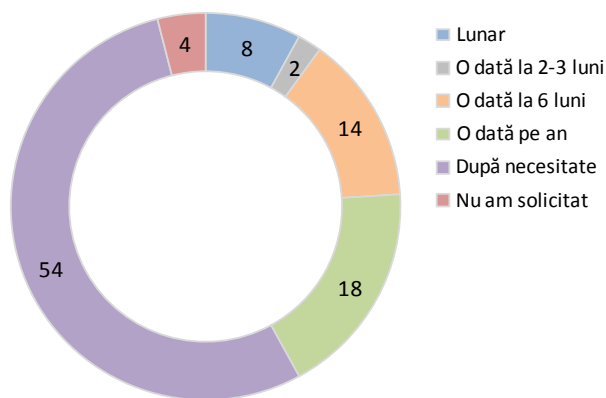
Dintre solicitanții cetățeniei R. Moldova marea majoritate s-au deplasat la sediile Oficiilor de Documentare a populației (90%). Prin intermediul telefonului au contactat această instituție 22% dintre solicitanți, iar e-mailul a fost utilizat de către 8%.

Figura 3.24: Modalități de contactare a ODP pentru perfectarea cetățeniei, N=51, %



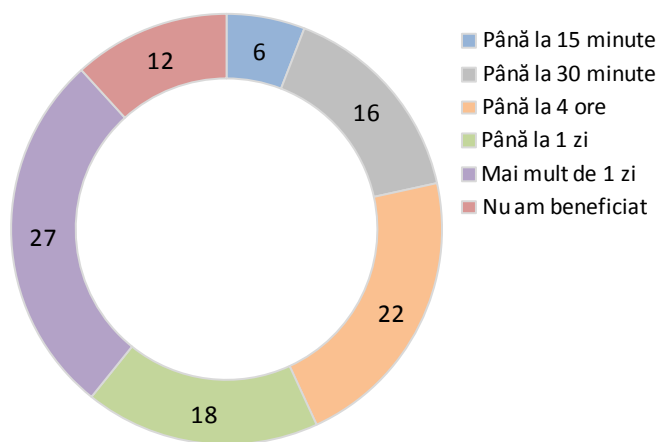
Pentru acest serviciu la Oficiile de Documentare a Populației cel mai des respondenții s-au adresat după necesitate. De asemenea, 18% au menționat că contactează această instituție o dată pe an, iar 14% o dată la jumătate de an.

Figura 3.25: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea cetățeniei, N=50, %



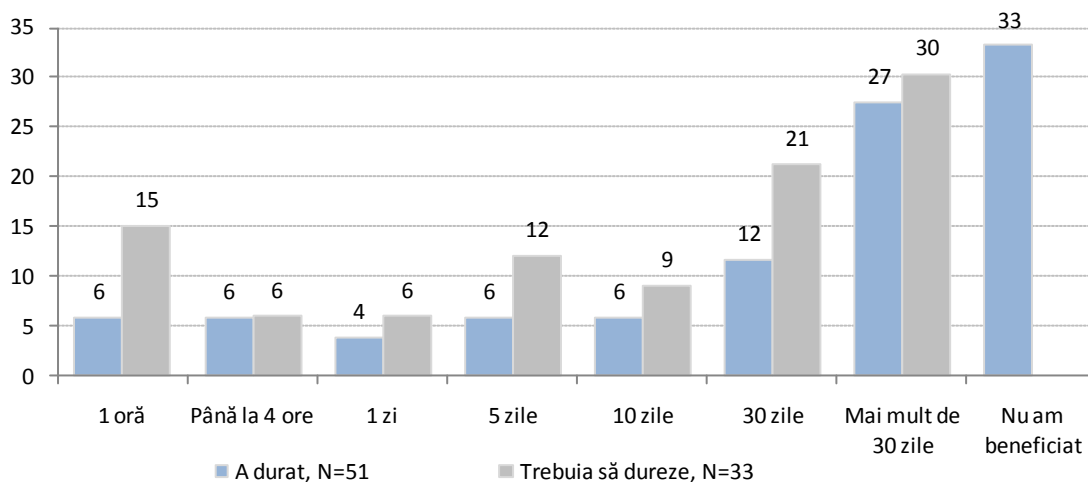
Pentru perfectarea cetățeniei, cei mai mulți dintre solicitanții acestui serviciu au stat cumulativ la coadă mai mult de o zi (27%).

Figura 3.26: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea cetățeniei, N=51, %



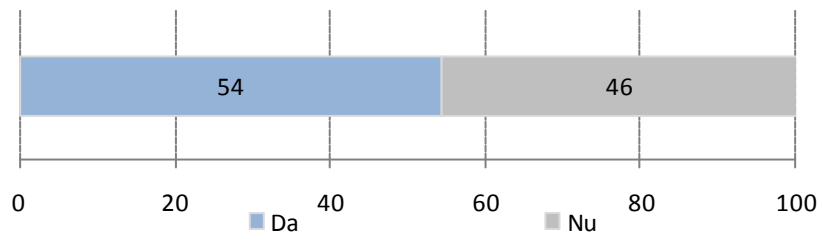
În toate cazurile, serviciile au fost acordate cu întârziere. În același timp se remarcă că 33% dintre solicitanți nu au beneficiat de acest serviciu.

Figura 3.27: Durata de acordare normativă și de-facto a cetățeniei, %



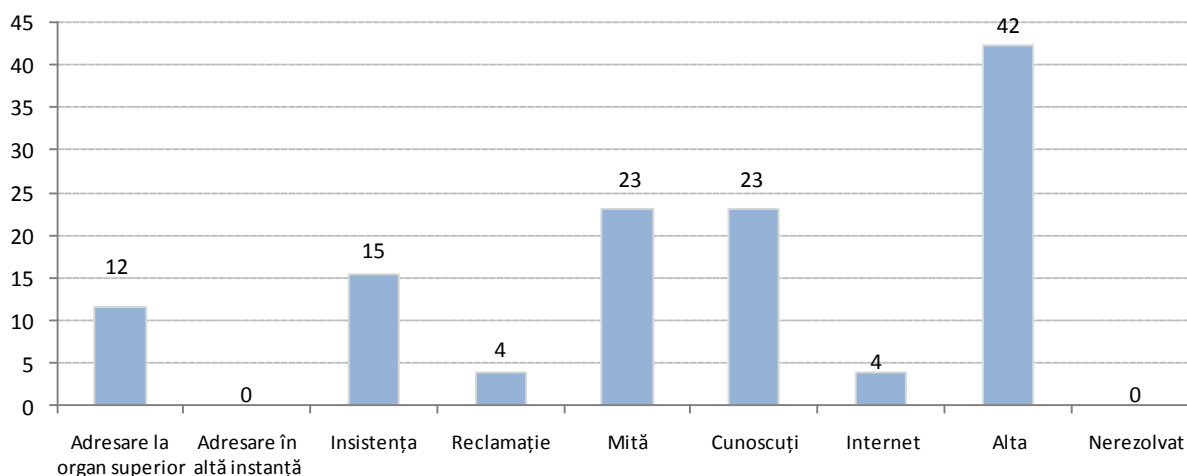
Totodată, 54% dintre beneficiari cetățeniei au întâmpinat dificultăți la solicitarea cetățeniei.

Figura 3.28: Bariere în obținerea cetățeniei, N=48, %



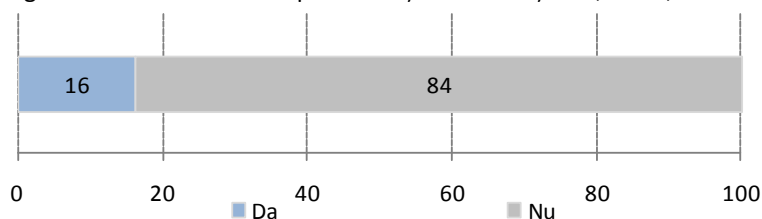
Dintre persoanele care au întâmpinat probleme în procesul de obținere a cetățeniei, câte 23% dintre solicitanți au recurs la mită și cunoșcuți pentru soluționarea acestora.

Figura 3.29: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a cetățeniei, N=26, %



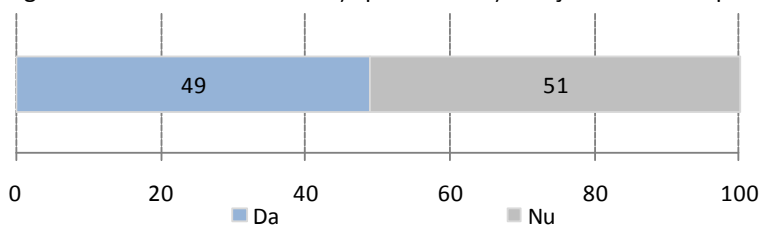
Dintre solicitanții cetățeniei, 16% au oferit mită pentru perfectarea acestui serviciu.

Figura 3.30: Oferirea mitei pentru obținerea cetățeniei, N=49, %



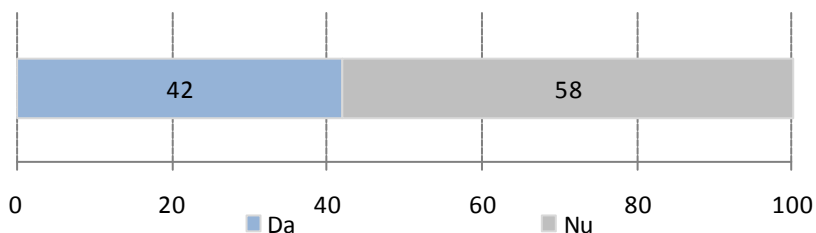
Totodată, 49% dintre persoanele care au solicitat acest serviciu au menționat că informațiile tematice sunt complete și accesibile.

Figura 3.31: Accesul la informații privind cetățenia și oferirea completă a acesteia, N=49, %



De asemenea, 42% dintre solicitanți s-au declarat satisfăcuți de calitatea acestui serviciu.

Figura 3.32: Aprecierea calității serviciului de acordare a cetățeniei, N=50, %



Per ansamblu nivelul satisfacției față de calitatea serviciului de perfectare a cetățeniei înregistrează valoarea 4.24, pe o scală de la 1 la 7.

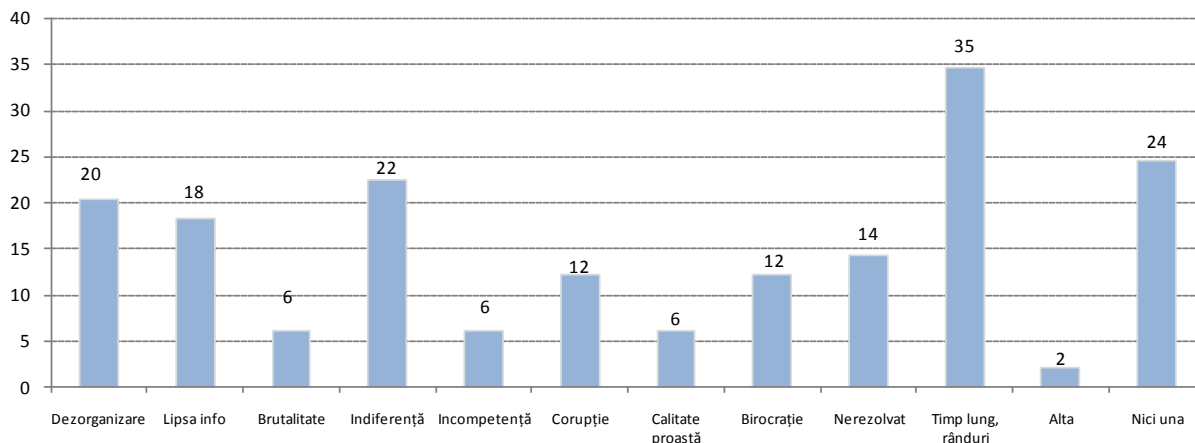
Tabel 3.3: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a cetățeniei, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.24

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

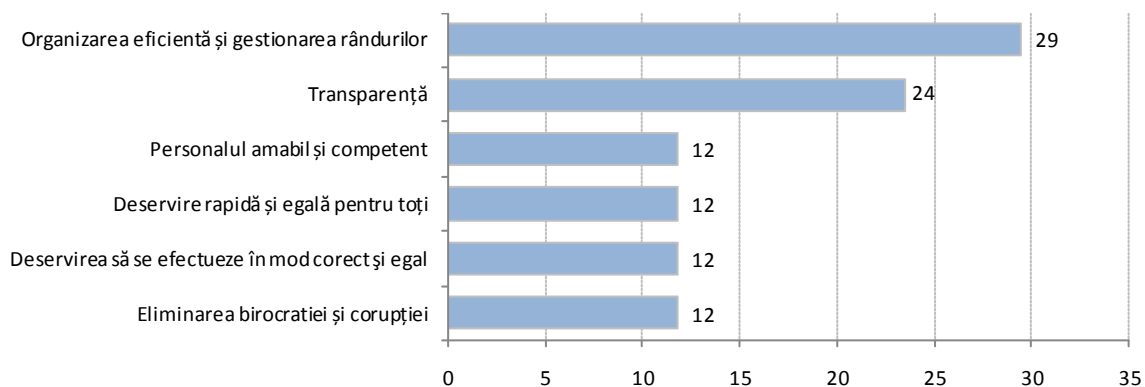
Dintre solicitanții cetățeniei, 24% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestui serviciu. Totodată, 35% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 22% au reclamat indiferența personalului. De asemenea, fiecare a cincea persoană care a solicitat cetățenia a menționat dezorganizarea serviciului.

Figura 3.33: Dificultăți întâmpinate la obținerea cetățeniei, N=49, %



Referitor la îmbunătățirea calității serviciilor de acordarea a cetățeniei, sugestiile menționate țin de organizarea eficientă și gestionarea rândurilor – 29%, transparență – 24%, deservire rapidă și egală pentru toți și eliminarea birocrăției și corupției – 12%.

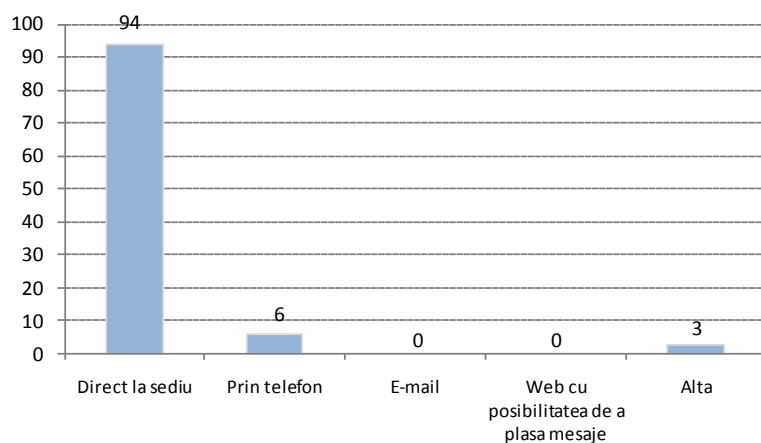
Figura 3.34: Sugestiile privind îmbunătățirea calității acordării cetățeniei, N=17, %



3.1.4 Înregistrare la domiciliu

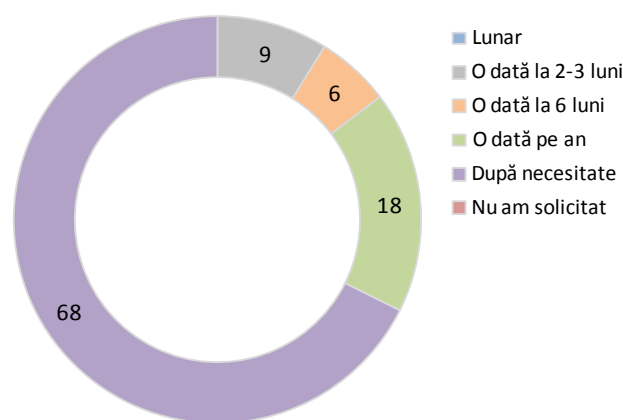
În scopul înregistrării la domiciliu, 94% dintre persoanele care și-au schimbat domiciliu pe parcursul ultimului an au mers la sediile Oficiilor de documentare a populației în acest scop. Totodată, 6% dintre solicitanți au contacta telefonic această instituție.

Figura 3.35: Modalități de contactare a ODP pentru înregistrarea la domiciliu, N=34, %



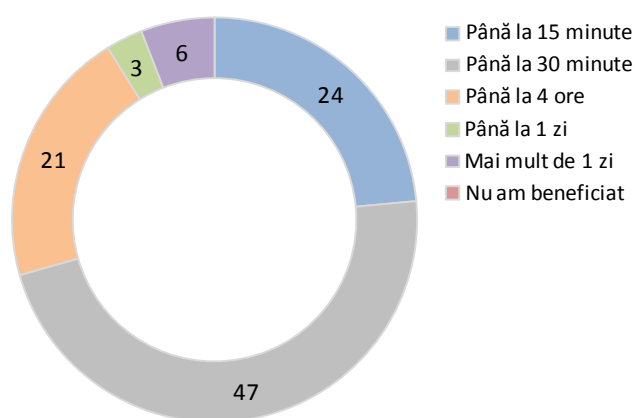
Majoritatea apelează Oficiile de Documentare a populație pentru înregistrarea la domiciliu după necesitate (68%).

Figura 3.36: Frecvența de apelare la ODP pentru înregistrarea la domiciliu, N=34, %



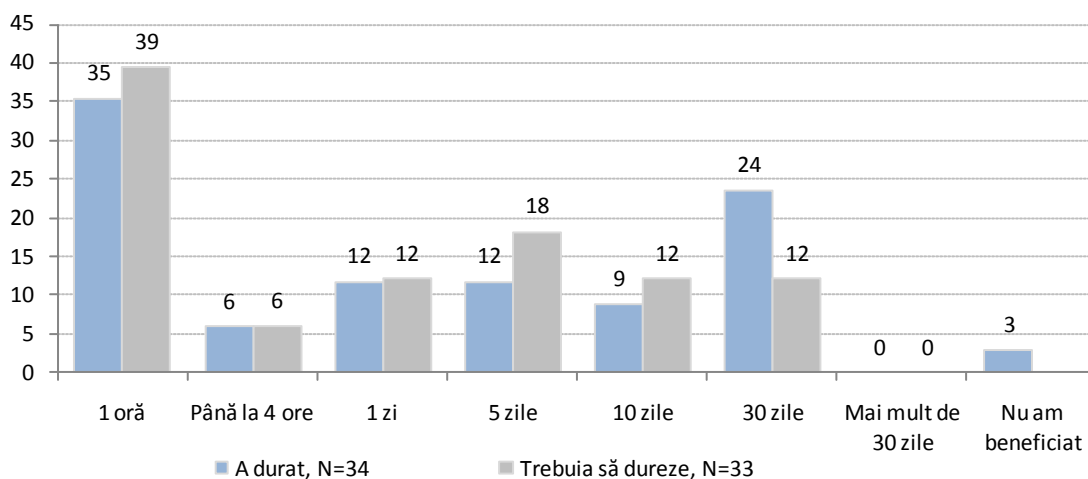
Pentru înregistrarea la domiciliu, majoritatea solicitanților (71%) au stat la coadă cel mult jumătate de oră. De asemenea, 21% dintre persoanele care au solicitat schimbarea domiciliului pe parcursul ultimului an, au așteptat cumulativ pentru a putea perfecta actele necesare, până la 4 ore.

Figura 3.37: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea serviciului de înregistrare la domiciliu, N=34, %



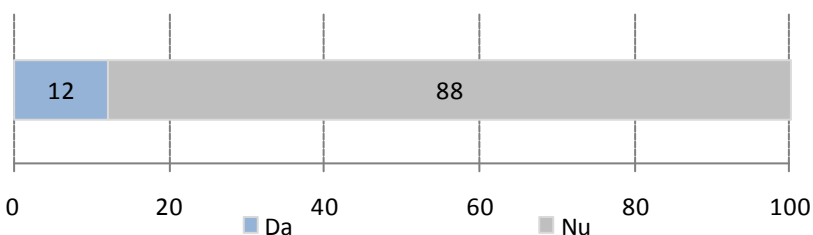
Totodată, respondenții care au solicitat perfectarea schimbării domiciliului într-o perioadă de până la zece zile, au fost deserviți într-un termen mai îndelungat. În cazul termenului de 30 zile ponderea persoanelor care solicitat schimbarea domiciliului pentru această durată, este de două ori mai mică, decât a celor care au primit serviciul în acest termen. Astfel, majoritatea solicitărilor pentru un termen mai restrâns, în cele din urmă au fost perfectate într-o perioadă de o lună sau nu au beneficiat în general (3%).

Figura 3.38: Durata de acordare normativă și de-facto a înregistrării la domiciliu, %



În procesul de documentare a schimbării domiciliului, 12% dintre solicitanți au întâmpinat dificultăți.

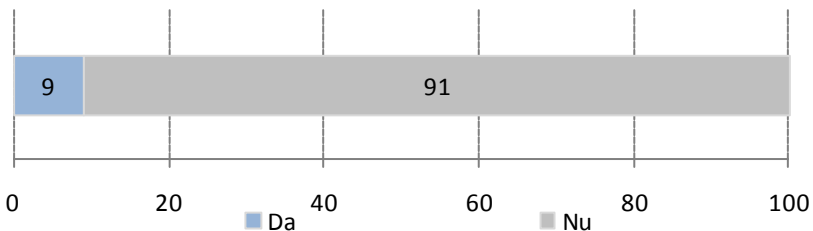
Figura 3.39: Bariere în obținerea înregistrării la domiciliu, N=33, %



Dintre persoanele care au întâmpinat dificultăți la înregistrarea domiciliului (4 persoane), au rezolvat problema prin adresarea într-o altă instanță sau prin insistență în egală măsură.

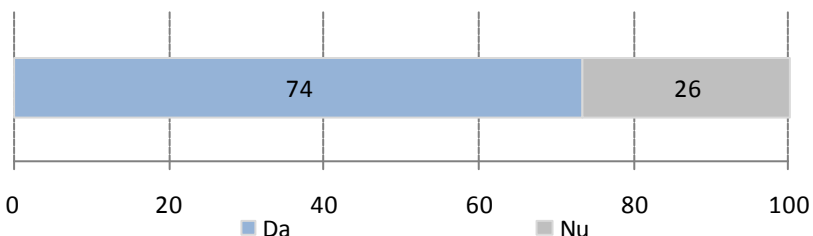
Totodată, 9% dintre solicitanții înregistrării la domiciliu au acordat mită pentru acest serviciu.

Figura 3.40: Oferirea mitei pentru obținerea înregistrării la domiciliu, N=33, %



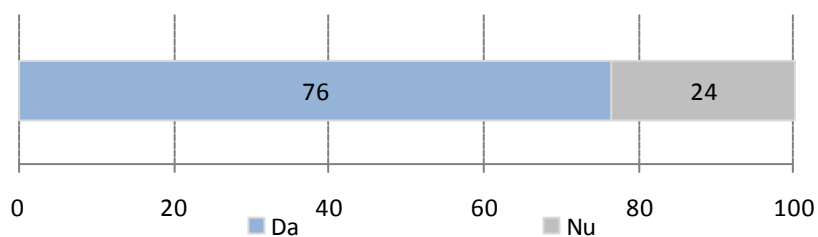
Majoritatea solicitanților (74%), consideră că informațiile cu referire la înregistrarea la domiciliu sunt complete și accesibile.

Figura 3.41: Accesul la informații privind înregistrarea la domiciliu și oferirea completă a acestuia, N=34, %



De asemenea, 76% dintre persoanele care au utilizat acest serviciu consideră că acesta este unul calitativ.

Figura 3.42: Aprecierea calității serviciului de acordare a înregistrare la domiciliu, N=34, %



În mediu satisfacția față de calitatea serviciului de înregistrare la domiciliu constituie 5.38 puncte, pe o scală de la 1 la 7.

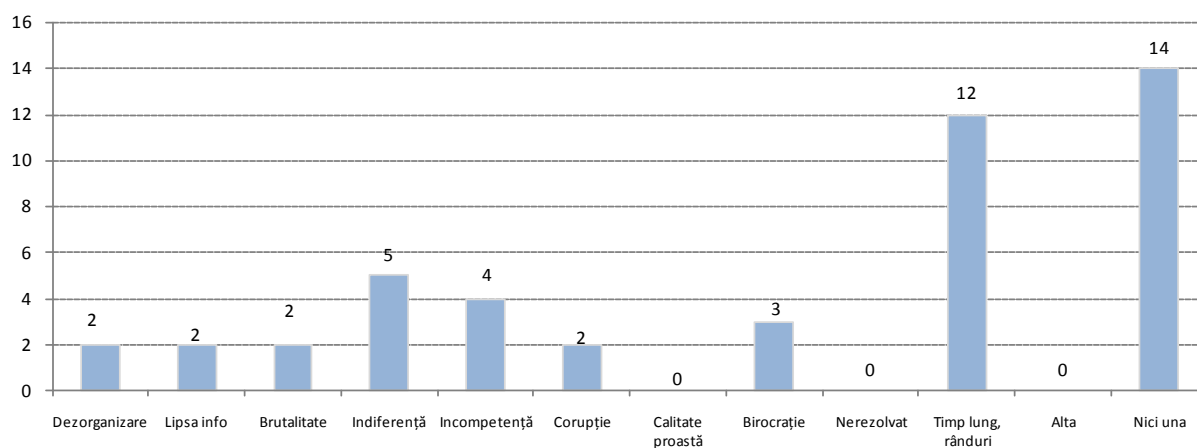
Tabel 3.4: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a înregistrării la domiciliu, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.38

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dintre solicitanții înregistrării la domiciliu, 14% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestui serviciu. Totodată, 12% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 5% au reclamat indiferența personalului.

Figura 3.43: Dificultăți întâmpinate la obținerea înregistrării la domiciliu, N=33, %

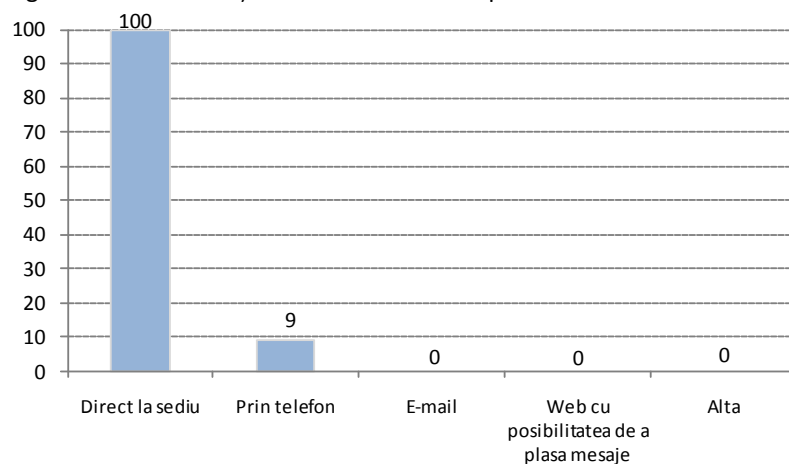


Printre sugestiile pentru îmbunătățirea calității serviciilor de acordare a înregistrării la domiciliu au fost constatate remarci precum sporirea amabilității și calificării personalului și creșterea numărului de angajați.

3.1.5 Modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor

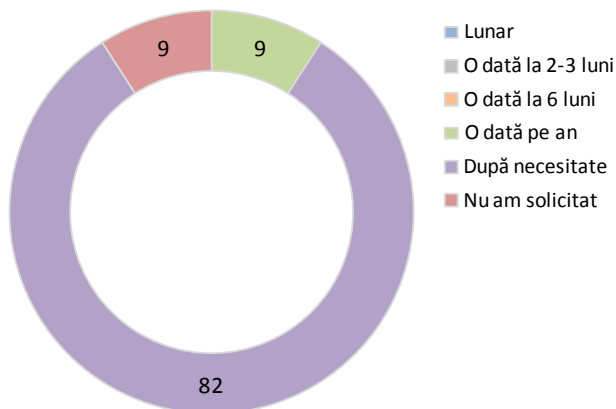
Pentru modificarea datelor care nu implică schimbarea datelor, toți solicitanții s-au prezentat la sediile Oficiilor de Documentație a Populație, iar 9% au contactat telefonic această instituție.

Figura 3.44: Modalități de contactare a ODP pentru modif. datelor care nu implică schimbarea actelor, N=11, %



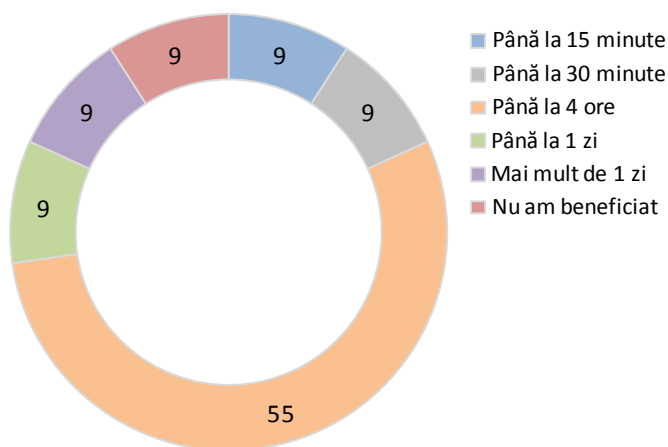
Marea majoritate (82%) a beneficiarilor acestui serviciu, îl solicită după necesitate.

Figura 3.45: Frecvența de apelare la ODP pentru modificarea datelor care nu implică schimb. actelor, N=11, %



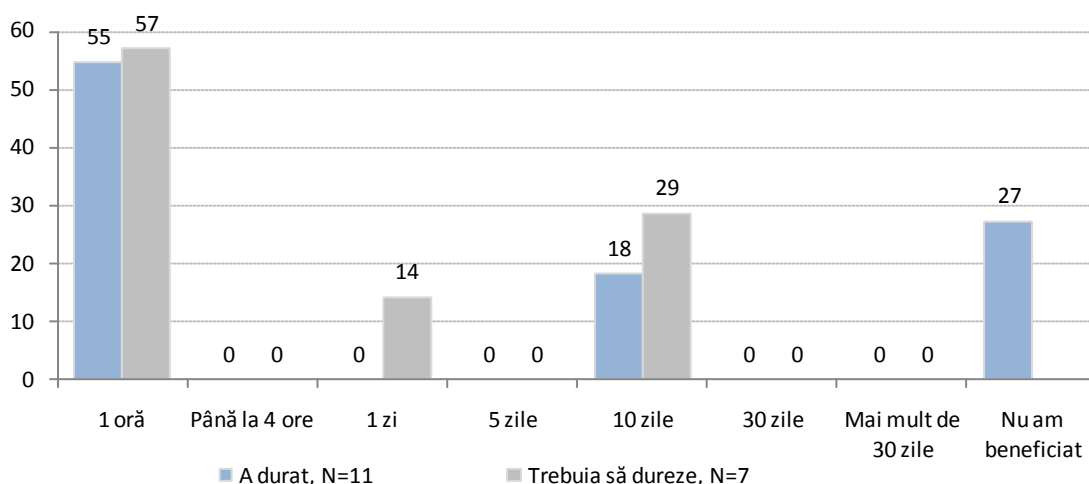
Totodată, pentru modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor, cei mai mulți (55%) au stat la coadă până la 4 ore.

Figura 3.46: Durata de așteptare la coadă pentru modificarea datelor care nu implică schimb. actelor, N=11, %



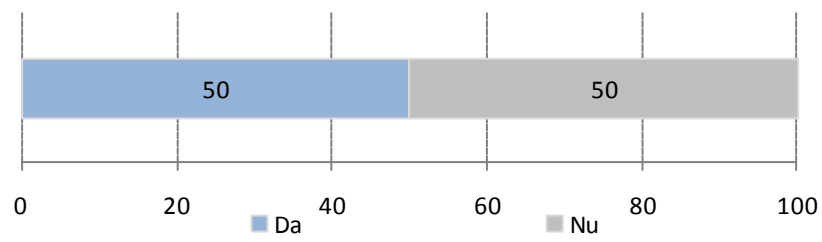
În general, serviciile au fost prestate cu întârziere. Totodată, se evidențiază faptul că, 27% dintre solicitanți nu au beneficiat de acest serviciu.

Figura 3.47: Durata normativă și de-facto a modificării datelor care nu implică schimbarea actelor, %



De asemenea, jumătate dintre solicitanții modificării datelor care nu implică schimbarea actelor au întâmpinat dificultăți în obținerea serviciului.

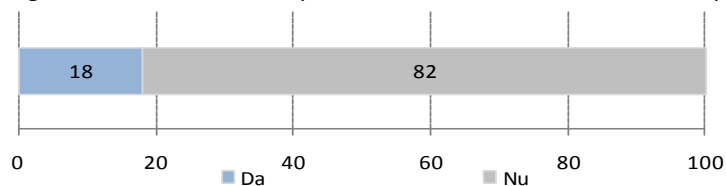
Figura 3.48: Bariere în modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor, N=10, %



Dintre aceștia, 2 persoane au rezolvat problema apărută prin acordarea mitei, una prin insistență, iar altele două au rămas cu solicitările nerezolvate.

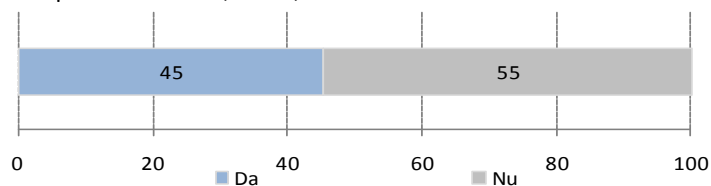
Totodată, 18% dintre solicitanții acestui serviciu au declarat că au oferit mită pentru o beneficia de serviciul solicitat.

Figura 3.49: Oferirea mitei pentru modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor, N=11, %



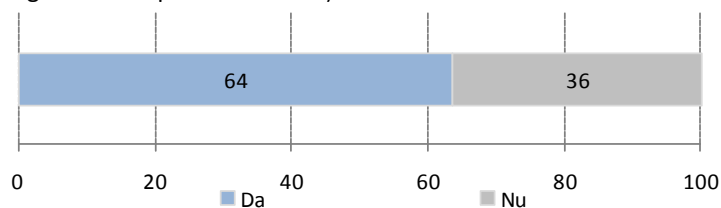
Totodată, 45% dintre persoanele care s-au adresat la Oficiile de Documentare a populației au menționat că informația referitoare la acest serviciu este completă și accesibilă

Figura 3.50: Accesul la informații privind modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor și oferirea completă a acesteia, N=11, %



Drept calitativ, serviciul de modificare a datelor care nu implică schimbarea actelor, a fost caracterizat de către 64% dintre solicitanți.

Figura 3.51: Aprecierea calității serviciului de modificare datelor care nu implică schimbarea actelor, N=11, %



Per ansamblu, acest serviciu a fost apreciat cu o notă de 3.91, pe o scală de la 1 la 7.

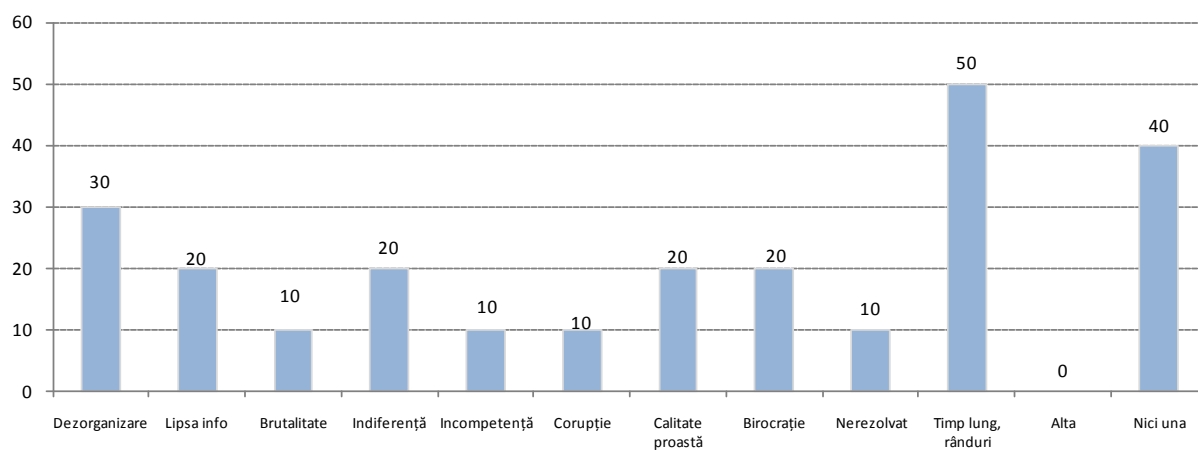
Tabel 3.5: Nivelul de satisf. privind calitatea serv. de modificare datelor care nu implică schimb. actelor, puncte

	Media
Nivel satisfacție	3.91

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dintre solicitanții modificării datelor care nu implică schimbarea actelor, 40% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestui serviciu. Totodată, 50% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 30% au reclamat dezorganizarea serviciului.

Figura 3.52: Dificultăți întâmpinate la modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor, N=10, %



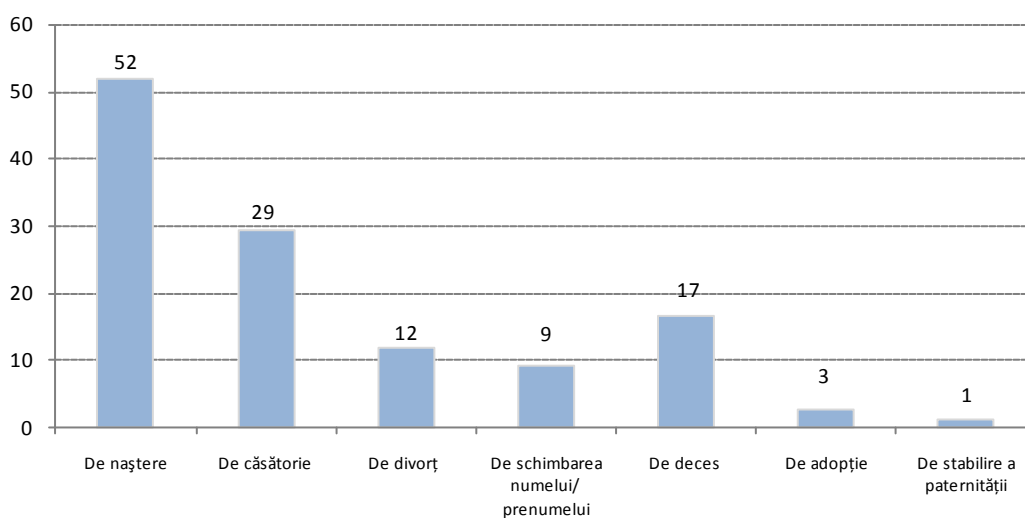
În scopul sporirii calității acestor servicii, respondenții au recomandat schimbarea managementului acestei organizații, deplasarea în teritoriu a personalului acesteia, precum și organizarea eficientă a rândurilor.

3.2.....S

serviciile Oficiilor Stării Civile

Cele mai solicitate servicii a Oficiilor de Stării Civile, s-au dovedit a fi perfectarea certificatelor de naștere (52%) și a certificatelor de căsătorie (29%). De asemenea, 17% dintre solicitații de servicii de la această instituție publică au perfectat certificate de deces.

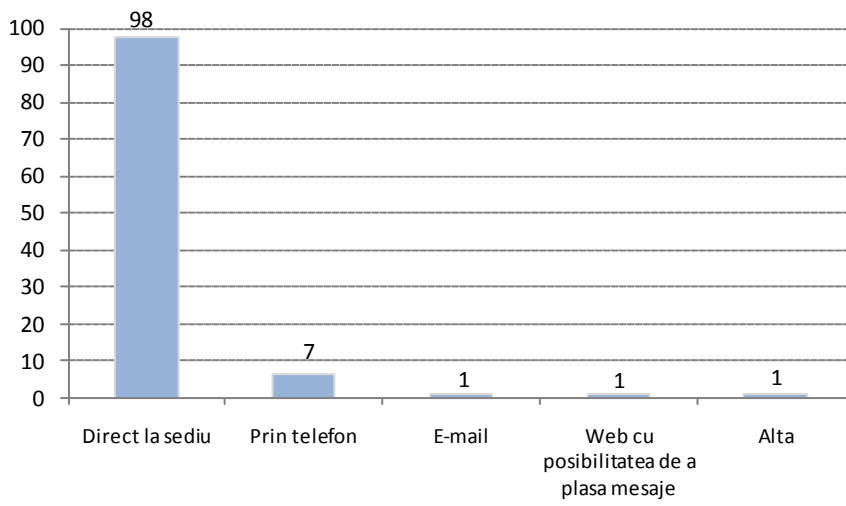
Figura 3.53: Serviciile Oficiilor de Stare Civilă solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=239, %



3.2.1 Certificate de naștere

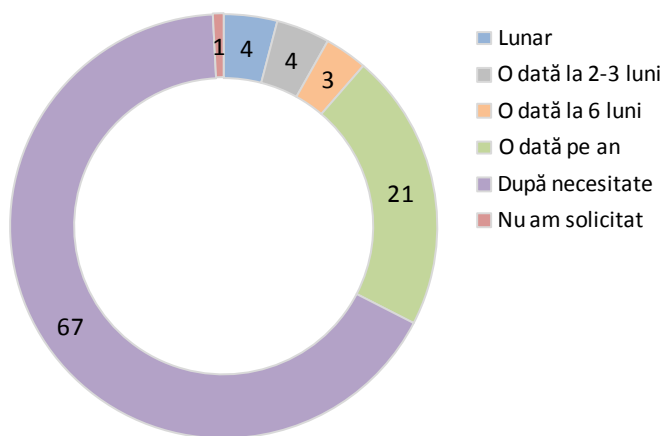
Marea majoritate a solicitanților de certificate de naștere au contactat Oficiile Stării Civile direct la sediul acestora (98%). Totodată, 7% dintre beneficiari au contactat această instituție prin intermediul telefonului, iar 1% a utilizat e-mail-ul și mesajele plasate pe web.

Figura 3.54: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea certificatelor de naștere, N=122, %



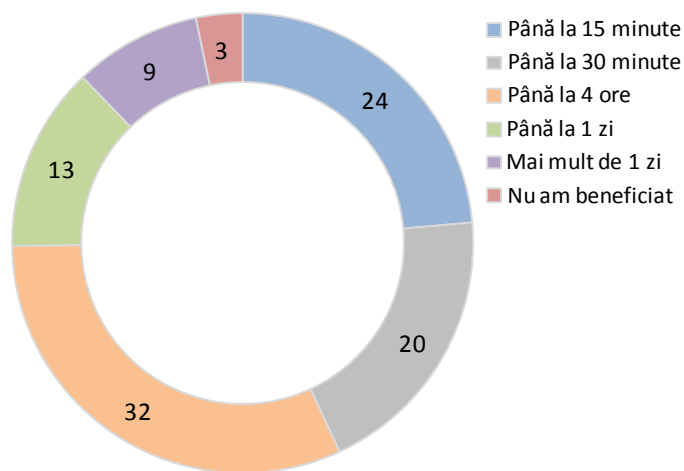
Majoritatea solicitanților (67%) apelează pentru perfectarea certificatelor de naștere după necesitate, iar 21% solicită acest serviciu anual.

Figura 3.55: Frecvența de apelare la OSC pentru perfectarea certificatelor de naștere, N=123, %



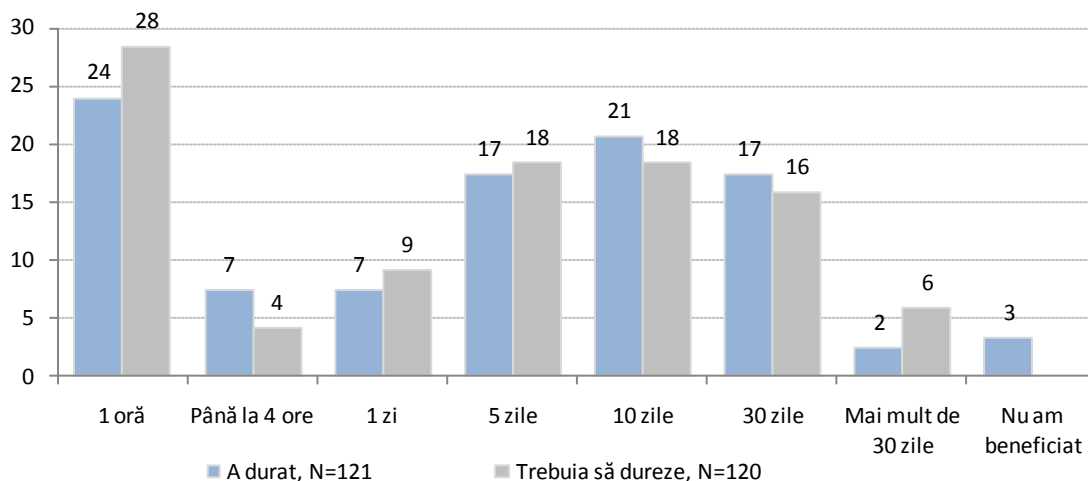
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la patru ore (32%). Totodată, 24% au perfectat formalitățile de obținere a certificatelor de naștere în decursul a 15 minute, iar 20% au stat la coadă până la jumătate de oră.

Figura 3.56: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor de naștere, N=123, %



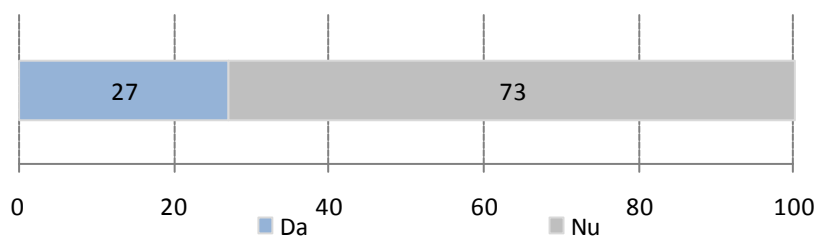
Cât privește durata de acordare a serviciului se relevă faptul că per ansamblu solicitanții au obținut certificatele de naștere într-un termen mai îndelungat, decât cel pentru care au aplicat.

Figura 3.57: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de naștere, %



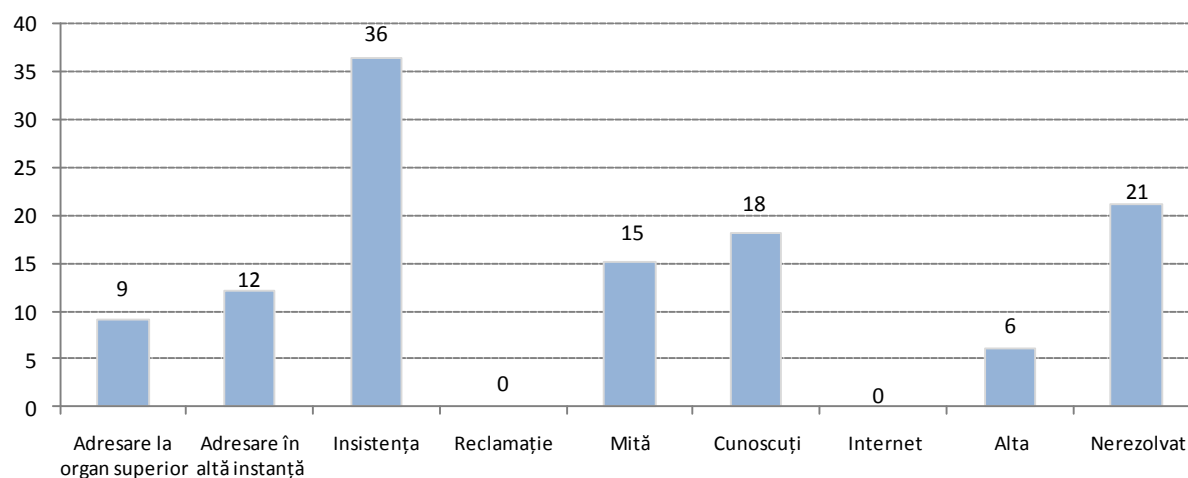
Dintre solicitanții acestui serviciu 27% au menționat că au întâmpinat dificultăți.

Figura 3.58: Bariere în obținerea certificatelor de naștere, N=121, %



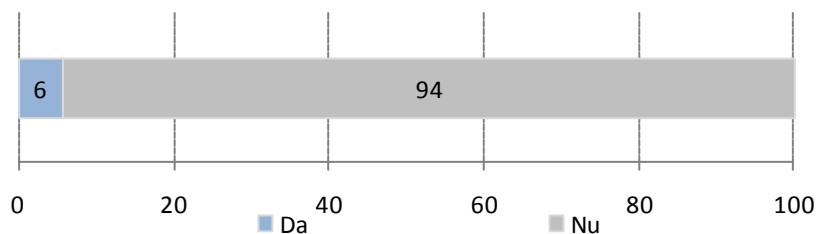
Cel mai des aceștia au rezolvat problemele apărute prin insistență (36%), cunoștințe (18%) sau prin acordarea mitei (15%). Totuși 21%, dintre persoanele care au întâmpinat bariere în perfectarea certificatului de naștere nu și-au rezolvat problema.

Figura 3.59: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de naștere, N=33, %



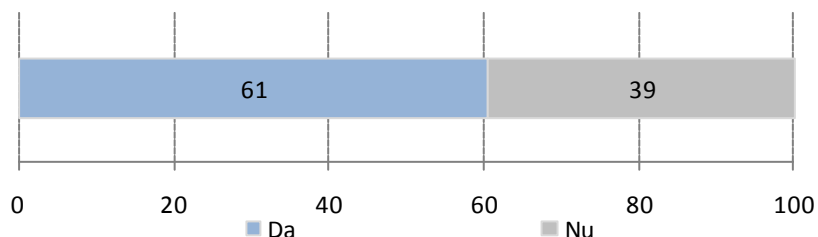
Dintre solicitanții unui certificat de naștere, 6% au oferit mită pentru acest serviciu.

Figura 3.60: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de naștere, N=122, %



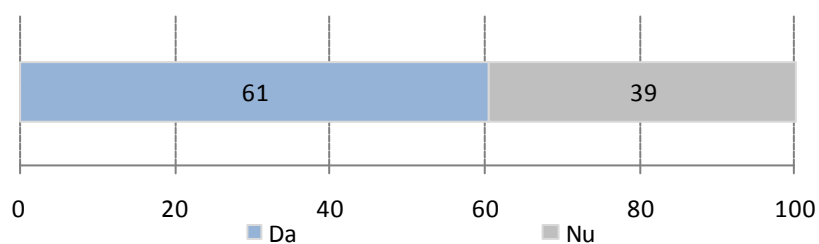
Per ansamblu majoritatea solicitanților acestui serviciu (61%), au menționat că informațiile tematice sunt complete și accesibile.

Figura 3.61: Accesul la informații privind certificatele de naștere și oferirea completă a acestuia, N=122, %



61% au declarat că serviciul de acordare a certificatelor de naștere este calitativ.

Figura 3.62: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor de naștere, N=121, %



În mediu beneficiarii acestui serviciu au caracterizat nivelul lor de satisfacție cu o notă de 5.06.

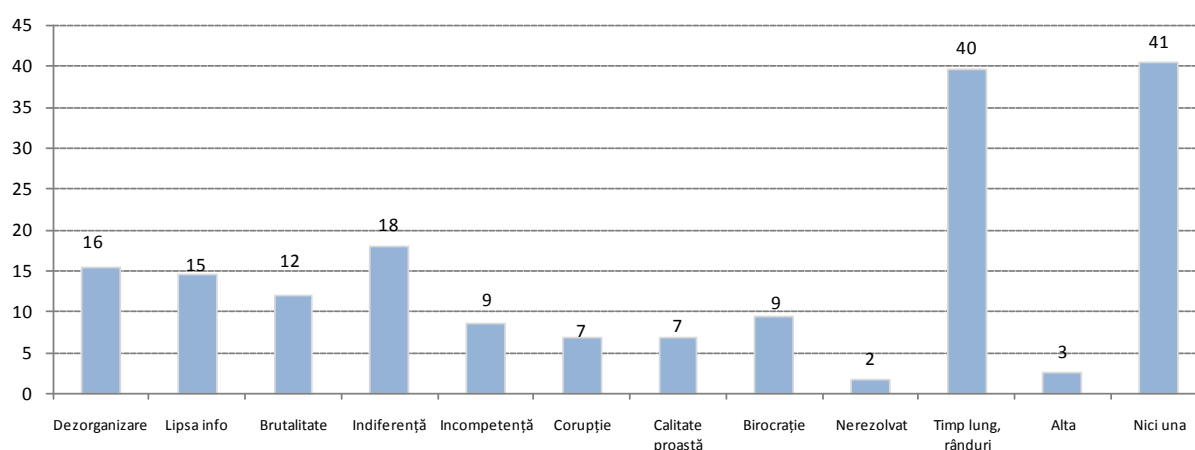
Tabel 3.6: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor de naștere, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.06

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

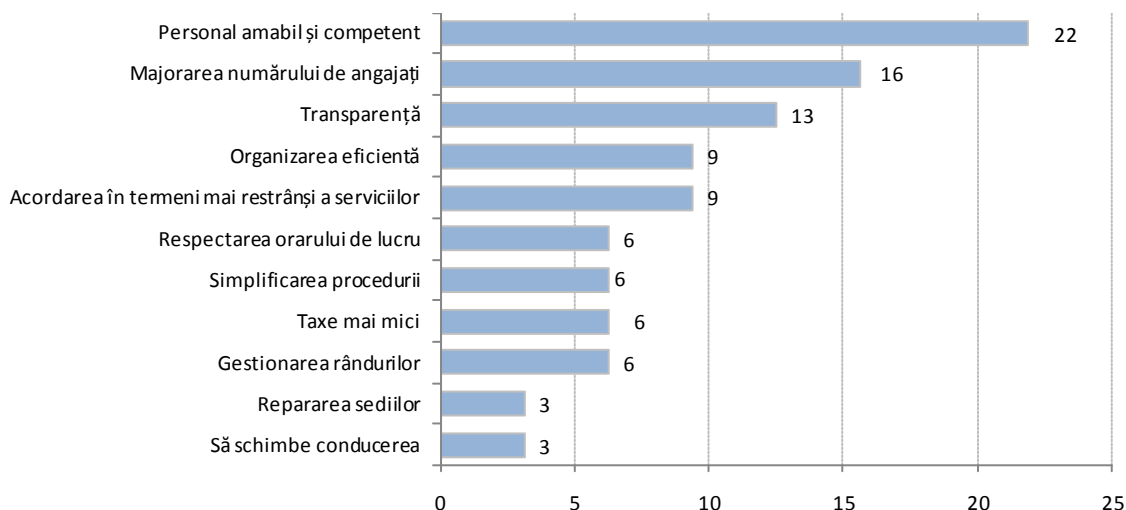
Dintre solicitanții certificatelor de naștere 41% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 40% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 16% au menționat dezorganizarea Oficiilor Stării Civile. De asemenea, 18% dintre beneficiari au reclamat indiferența personalului acestei instituții.

Figura 3.63: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de naștere, N=116, %



În topul sugestiilor de îmbunătățire a procesului de prestare a serviciilor respective, se constată angajarea de personal mai amabil și competent – 22%, majorarea numărului de angajați – 16%, transparența – 13%.

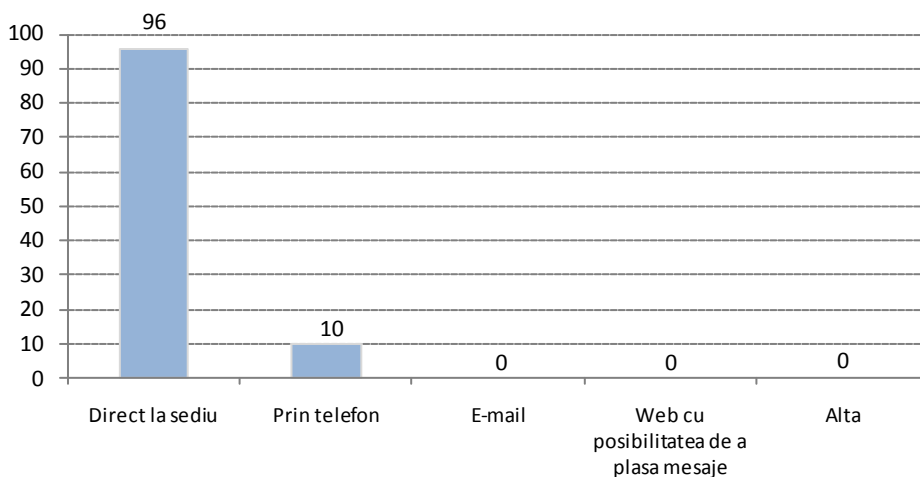
Figura 3.64: Sugestiile privind îmbunătățirea calității acordării certificatelor de naștere, N=32, %



3.2.2 Certificatelor de căsătorie

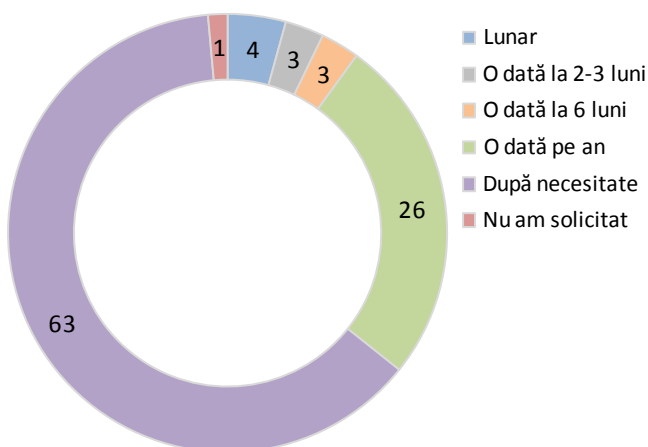
Pentru solicitarea certificatelor de căsătorie marea majoritate a solicitanților au mers la sediile Oficiilor Stării Civile, iar fiecare al zecelea respondent a apelat această instituție prin intermediul telefonului.

Figura 3.65: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea certificatelor de căsătorie, N=69, %



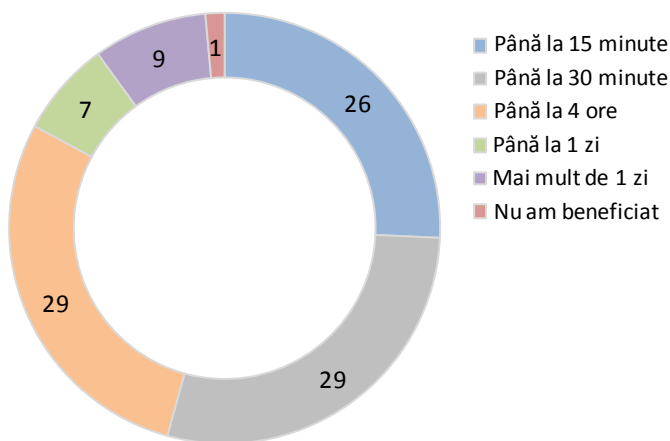
CertIFICATELE DE CĂSĂTORIE ÎN MAJORITATEA CAZURILOR SUNT SOLICITATE DUPĂ NECESITATE, 26% DINTRE PERSOANELE SOLICITANTE LE PERFECTEAZĂ ANUAL.

Figura 3.66: Frecvența de apelare la OSC pentru perfectarea certificatelor de căsătorie, N=70, %



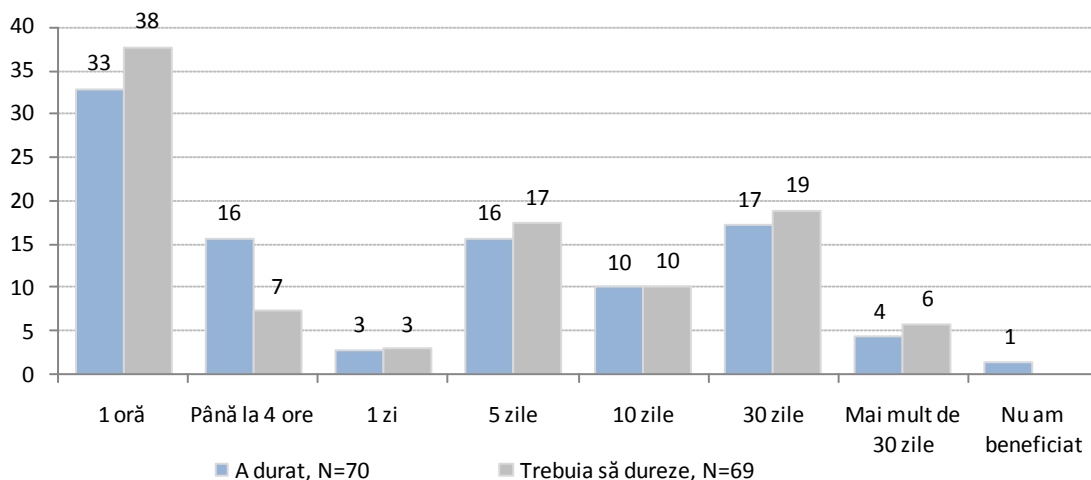
Pentru obținerea certificatelor de căsătorie, 58% dintre participanții la studiu au stat la coadă între jumătate de oră și 4 ore. Alte 26%, au perfectat formalitățile în decursul a 15 minute.

Figura 3.67: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor de căsătorie, N=70, %



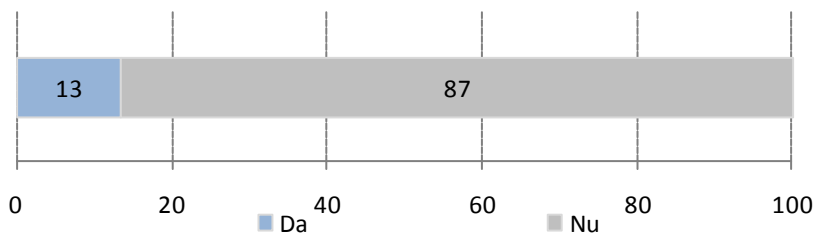
Analiza duratelor de acordate a certificatelor de căsătorie, relevă faptul că în cazul termenului de o oră, ponderea persoanelor care de facto au beneficiat de acest serviciu și a celor care au solicitat în acest termen perfectarea actului înregistrează o diferență de 5 puncte procentuale în detrimentul operativității Oficiilor Stării Civile. În schimb, ponderea persoanelor care au primit certificatele de căsătorie în decursul a 4 ore este cu 9 p.p peste nivelul solicitărilor în acest termen.

Figura 3.68: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de căsătorie, %



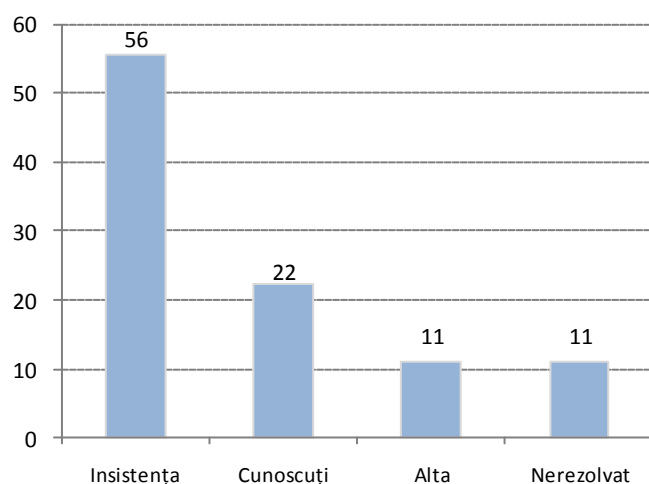
Dintre solicitanții unui certificat de căsătorie, 13% au întâmpinat dificultăți în obținerea acestui serviciu.

Figura 3.69: Bariere în obținerea certificatelor de căsătorie, N=67, %



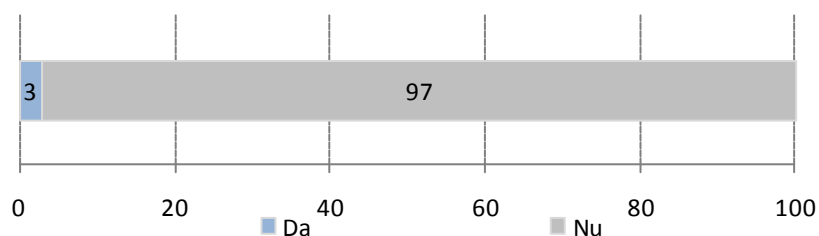
Principala metodă de rezolvare a problemelor apărute s-a dovedit a insistența, la care au apelat 56% dintre solicitanți.

Figura 3.70: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de căsătorie, N=9, %



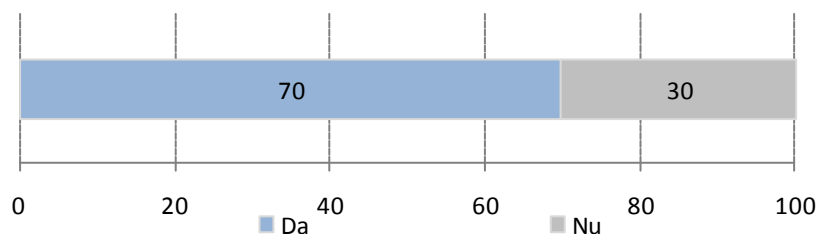
Pentru perfectarea unui certificat de căsătorie, 3% dintre persoanele care s-au adresat la Oficiile Stării Civile în acest scop au acordat mită.

Figura 3.71: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de căsătorie, N=70, %



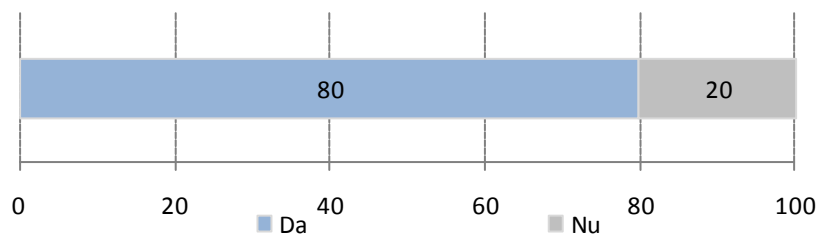
Cât privește informațiile cu privire la certificatele de căsătorie, acestea sunt considerate accesibile și complete de către 70% dintre solicitanți.

Figura 3.72: Accesul la informații privind certificatele de căsătorie și oferirea completă a acestora, N=70, %



De asemenea, 80% dintre aceștia au menționat că acordarea certificatelor de căsătorie este un serviciu de calitate.

Figura 3.73: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor de căsătorie, N=70, %



În mediu satisfacția față de calitatea acordării certificatelor de căsătorie a fost apreciată cu 5.59 puncte, pe o scală de la 1 la 7.

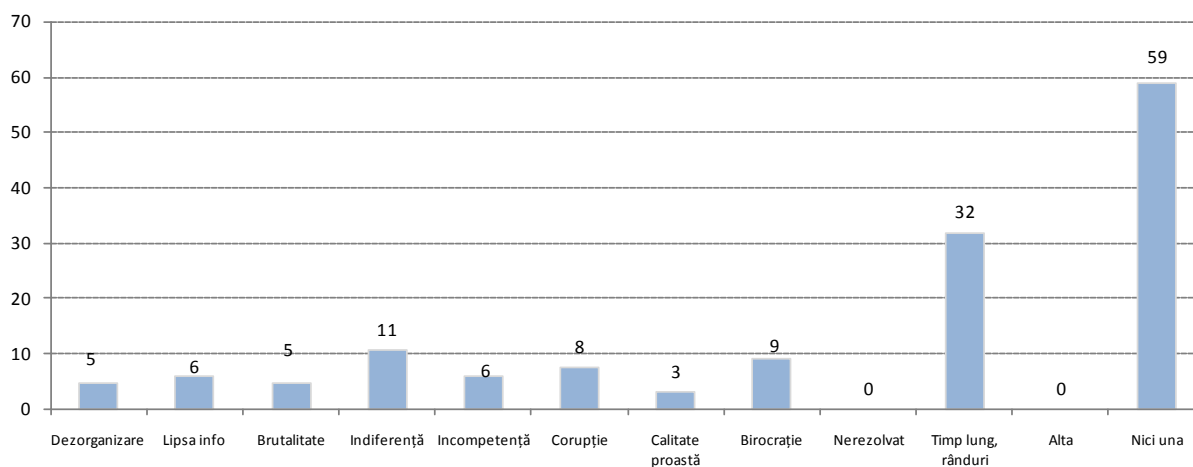
Tabel 3.7: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor de căsătorie, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.59

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

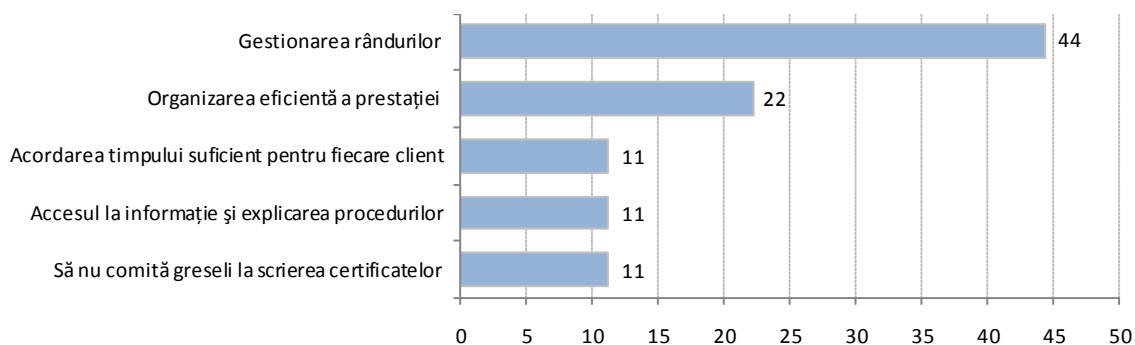
Dintre solicitanții certificatelor de căsătorie 59% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 32% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 11% dintre beneficiari au reclamat indiferența personalului acestei instituții.

Figura 3.74: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de căsătorie, N=66, %



Pentru îmbunătățirea procesului de prestare a serviciilor respective, cea mai mare parte a beneficiarilor au propus gestionarea eficientă a rândurilor – 44%, alții 22% - organizarea eficientă a prestației, câte 11% - acordarea timpului suficient pentru fiecare client, accesul la informații și explicarea procedurilor și să nu se comită greșeli la scrierea certificatelor.

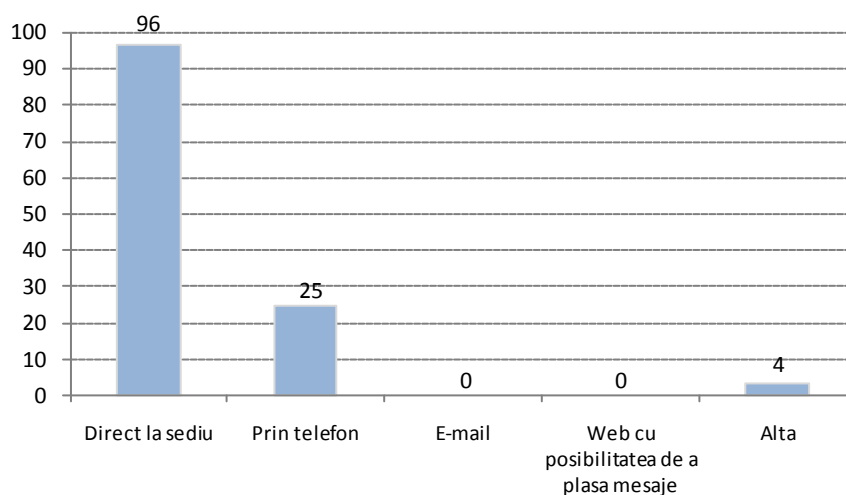
Figura 3.75: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării certificatelor de căsătorie, N=9, %



3.2.3 Certificate de divorț

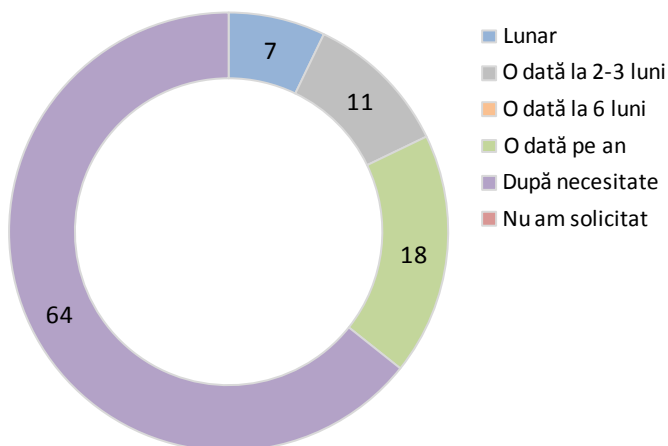
Marea majoritate a solicitanților de certificate de divorț au contactat Oficiile Stării Civile direct la sediul acestora (96%). Totodată, 25% dintre beneficiari au contactat această instituție prin intermediul telefonului.

Figura 3.76: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea certificatelor de divorț, N=28, %



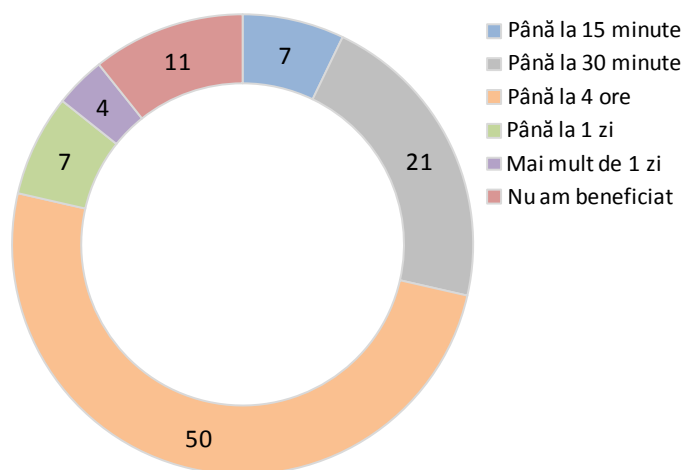
Majoritatea solicitanților (64%) apelează pentru perfectarea certificatelor de naștere după necesitate, iar 18% solicită acest serviciu anual.

Figura 3.77: Frecvența de apelare la OSC pentru perfectarea certificatelor de divorț, N=28, %



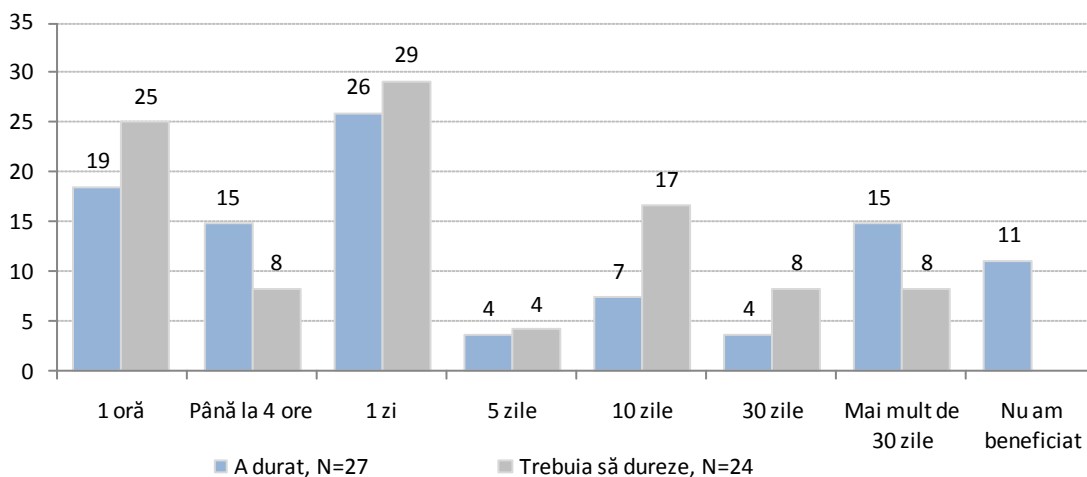
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la patru ore (50%), iar 21% au stat la coadă până la jumătate de oră.

Figura 3.78: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor de divorț, N=28, %



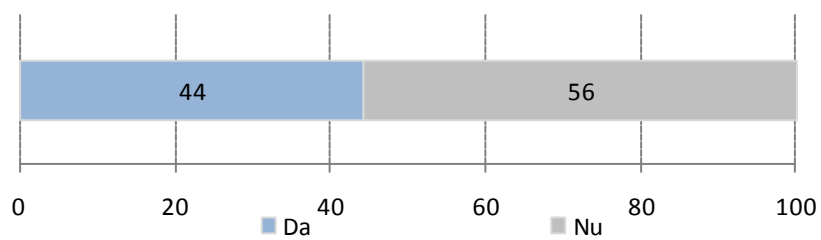
Ponderea solicitărilor certificatelor de divorț în termen de o oră, o zi și 10 zile, depășește semnificativ ponderea persoanelor care au primit acest serviciu în termenul stabilit. În cazul termenului de până la 4 ore și de peste 30 de zile tendința este inversă. Totodată, 11% dintre respondenți nu au beneficiat de serviciul dat.

Figura 3.79: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de divorț, %



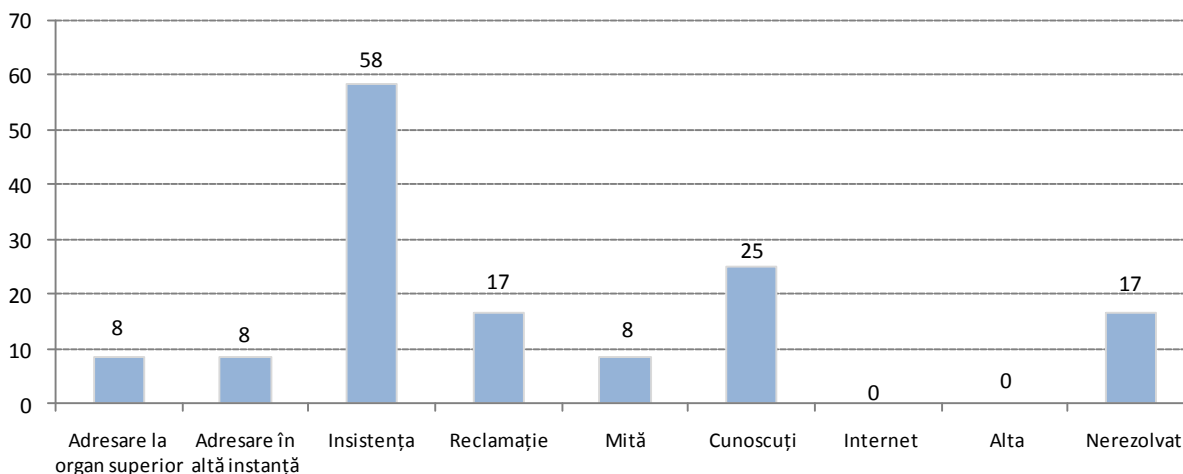
Dintre solicitanții unui certificate de divorț, 44% au întâmpinat dificultăți în obținerea acestui serviciu.

Figura 3.80: Bariere în obținerea certificatelor de divorț, N=27, %



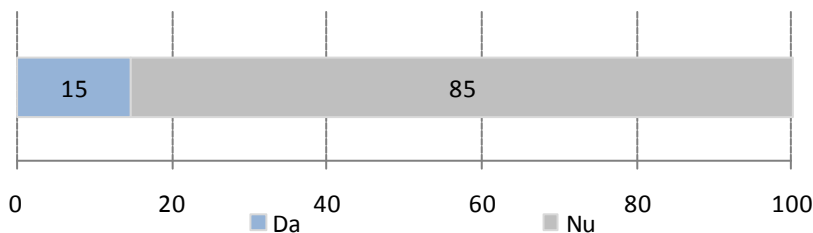
Principala metodă de rezolvare a problemelor apărute s-a dovedit a fi insistența, la care au apelat 58% dintre solicitanți. De asemenea, fiecare al patrulea respondent a apelat la cunoscuți, iar 17% au depus reclamație.

Figura 3.81: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de divorț, N=12, %



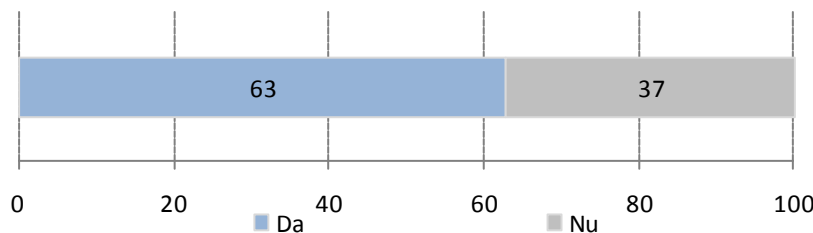
Dintre solicitanții de certificate de divorț, 15% au acordat mită pentru obținerea acestora

Figura 3.82: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de divorț, N=27, %



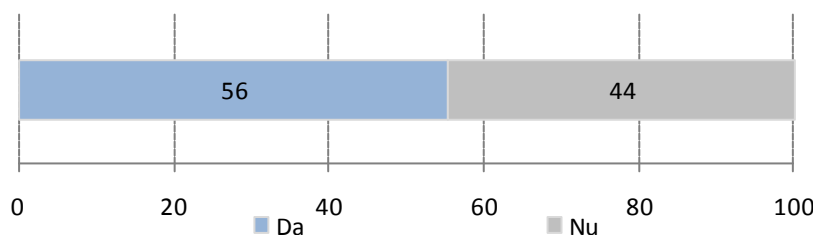
Cât privește informațiile cu privire la certificatele de divorț, acestea sunt considerate accesibile și complete de către 63% dintre solicitanți.

Figura 3.83: Accesul la informații privind certificatele de divorț și oferirea completă a acestora, N=27, %



De asemenea, 56% dintre aceștia au menționat că acordarea certificatelor de căsătorie este un serviciu de calitate.

Figura 3.84: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor de divorț, N=27, %



În mediu satisfacția față de calitatea serviciului de acordare a certificatelor de divorț a fost apreciată cu o notă de 4.89, pe o scală de la 1 la 7.

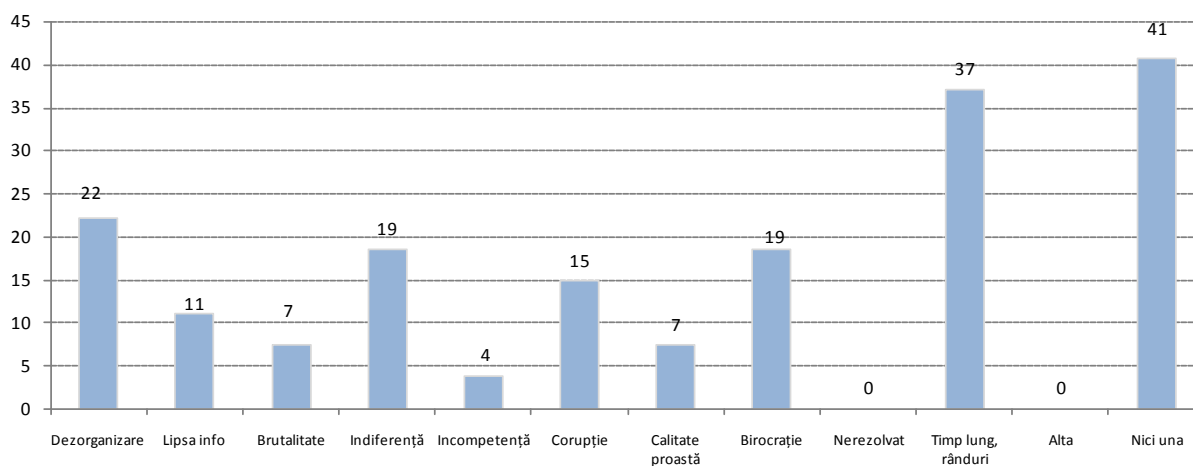
Tabel 3.8: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor de divorț, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.89

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dintre solicitanții certificatelor de divorț, 41% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 37% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 22% au menționat dezorganizarea Oficiilor Stării Civile. De asemenea, câte 19% dintre beneficiari au reclamat indiferența personalului acestei instituții și sistemul birocratic.

Figura 3.85: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de divorț, N=27, %

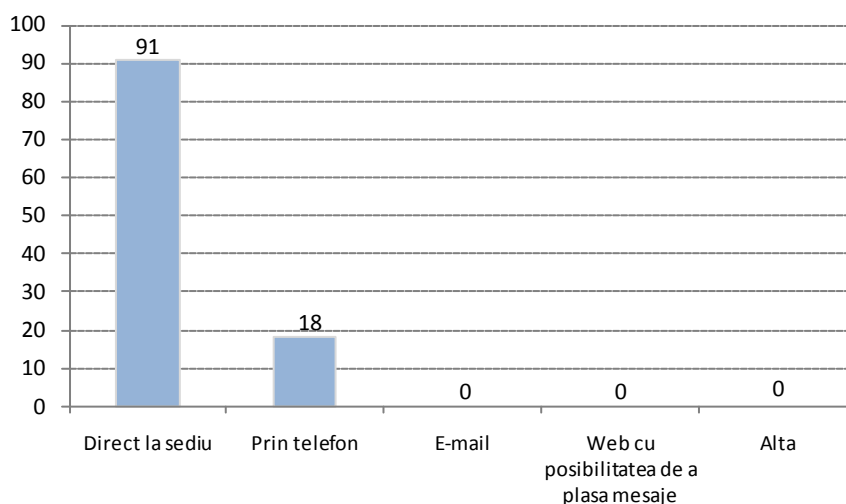


Pentru sporirea calității acestui serviciu, participanții la sondaj au recomandat eficientizarea oferirii serviciilor prin gestionarea rândurilor precum și instruirea angajaților în scopul creșterii amabilității acestora.

3.2.4 Adeverințe de schimbare a numelui/prenumelui

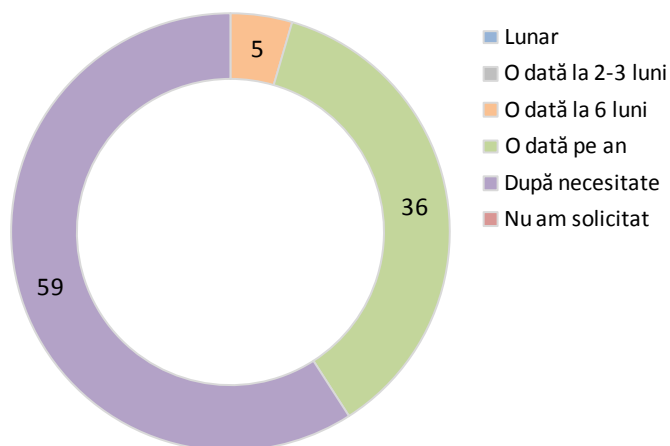
Marea majoritate a solicitanților de adeverințe de schimbare a numelui/prenumelui au contactat Oficiile Stării Civile direct la sediul acestora (91%). Totodată, 18% dintre beneficiari au contactat această instituție prin intermediul telefonului.

Figura 3.86: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea adeverințelor de schimbare a numelui/prenumelui, N=22, %



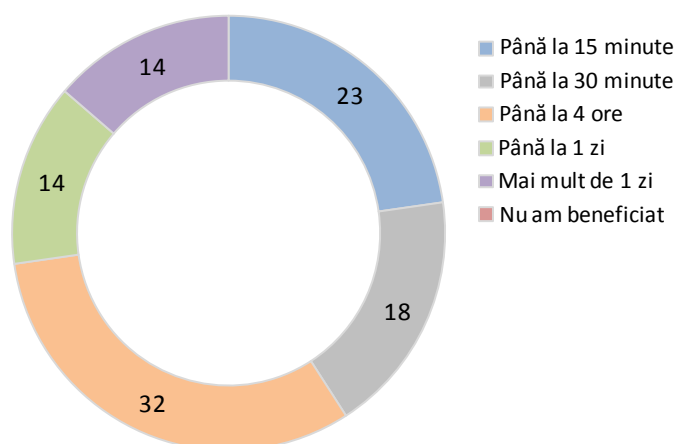
Majoritatea solicitanților (59%) apelează pentru perfectarea adeverinței de schimbare a numelui/pre numelui după necesitate, iar 36% solicită acest serviciu anual.

Figura 3.87: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea adeverințelor de schimbare a numelui/pre numelui, N=22, %



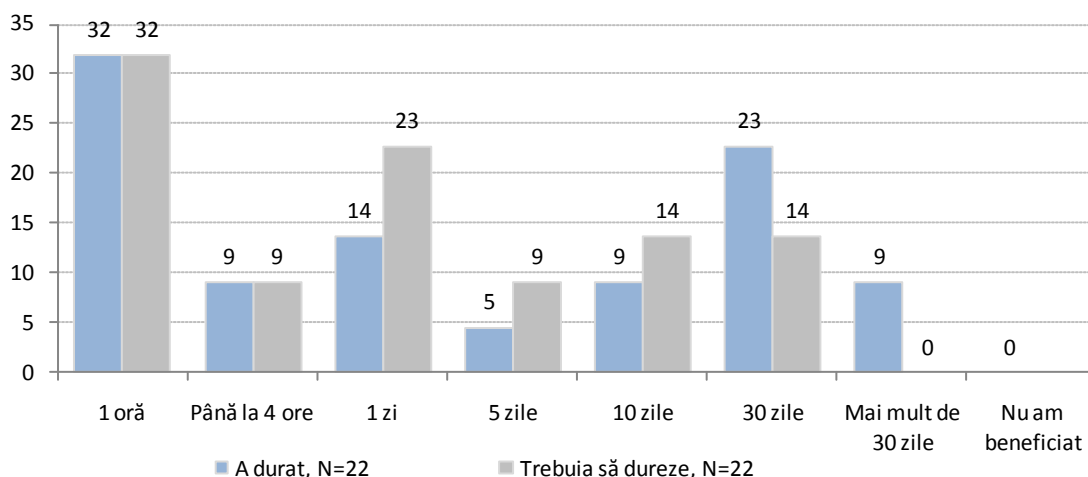
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la patru ore (32%), iar 23% au stat la coadă până la 15 minute.

Figura 3.88: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea adev. de schimbare a numelui/ pren., N=22, %



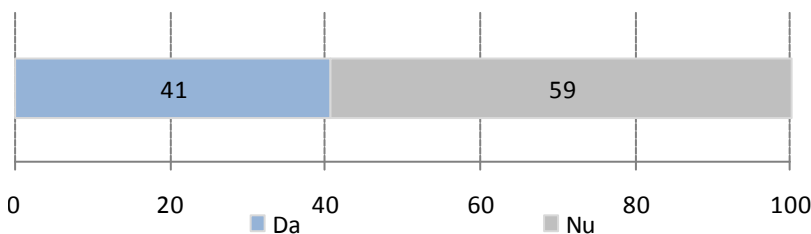
Cele mai ridicate abateri de la termenul normativ se înregistrează în cazul solicitării adeverințelor de schimbare a numelui timp de o zi, pentru care ponderea adeverințelor acordate este cu 9 p.p mai mică, decât a solicitărilor. Totodată, în cazul termenului de 30 de zile este vice-versa.

Figura 3.89: Durata de acordare normativă și de-facto a adeverințelor de schimbare a numelui/pre numelui, %



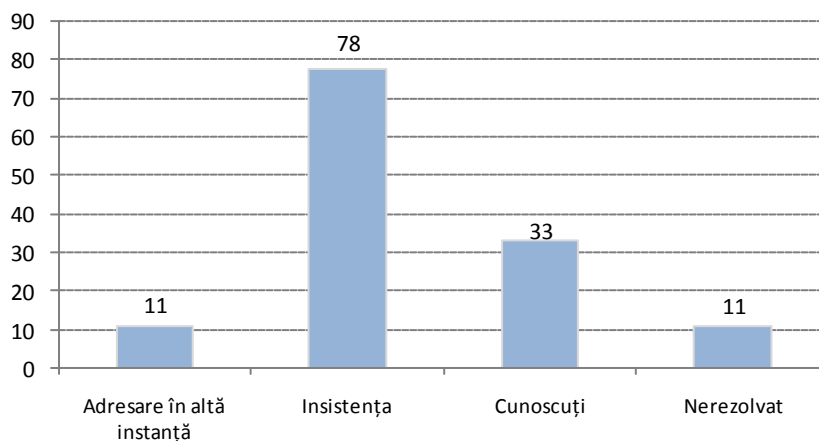
Dintre solicitanții adevărurilor de schimbare a numelui/pre numelui, 41% au întâmpinat dificultăți în obținerea acestui serviciu.

Figura 3.90: Bariere în obținerea adevărurilor de schimbare a numelui/pre numelui, N=22, %



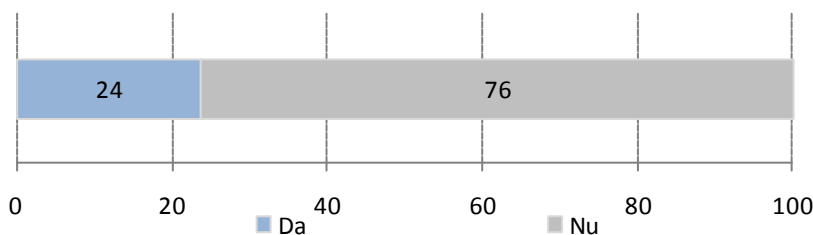
Dintre persoanele care au întâmpinat dificultăți în obținerea adevărurilor de schimbare a numelui/pre numelui, 78% au soluționat problema prin insistență, iar 33% prin implicarea cunoscuților.

Figura 3.91: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a adevărurilor de schimbare a numelui/pre numelui, N=9, %



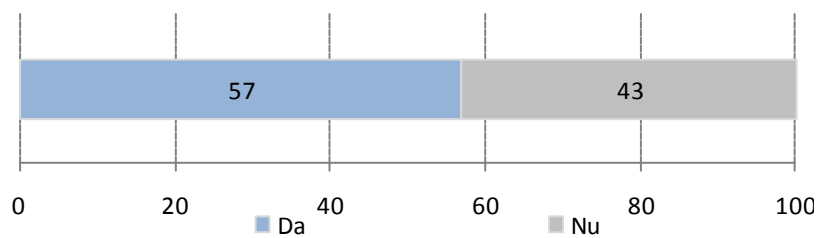
Totodată, 24% dintre solicitanții de adevăruri de schimbare a numelui/pre numelui au acordat mită pentru facilitarea obținerii serviciului.

Figura 3.92: Oferirea mitei pentru obținerea adevărurilor de schimbare a numelui/pre numelui, N=21, %



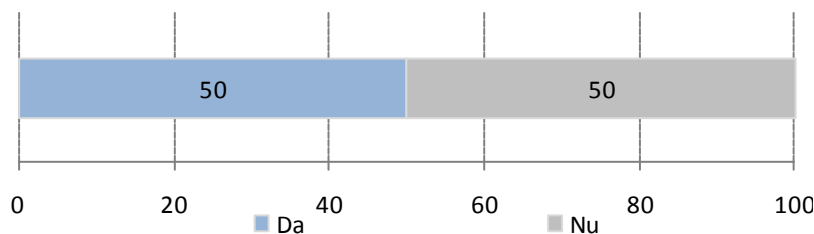
De asemenea, 57% dintre solicitanți au evidențiat că informația cu referire la acest serviciu este accesibilă și completă.

Figura 3.93: Accesul la informații privind adeverințele de schimbare a numelui/ prenumelui și oferirea completă a acestuia, N=21, %



Totodată, drept calitativ serviciul de acordare a adeverințelor de schimbare a numelui/prenumelui a fost caracterizat de către jumătate dintre solicitanți.

Figura 3.94: Aprecierea calității serviciului de acordare a adev. de schimbare a numelui/ prenumelui, N=22, %



Nota medie a satisfacției față de calitatea acestui serviciu constituie 4.91 puncte.

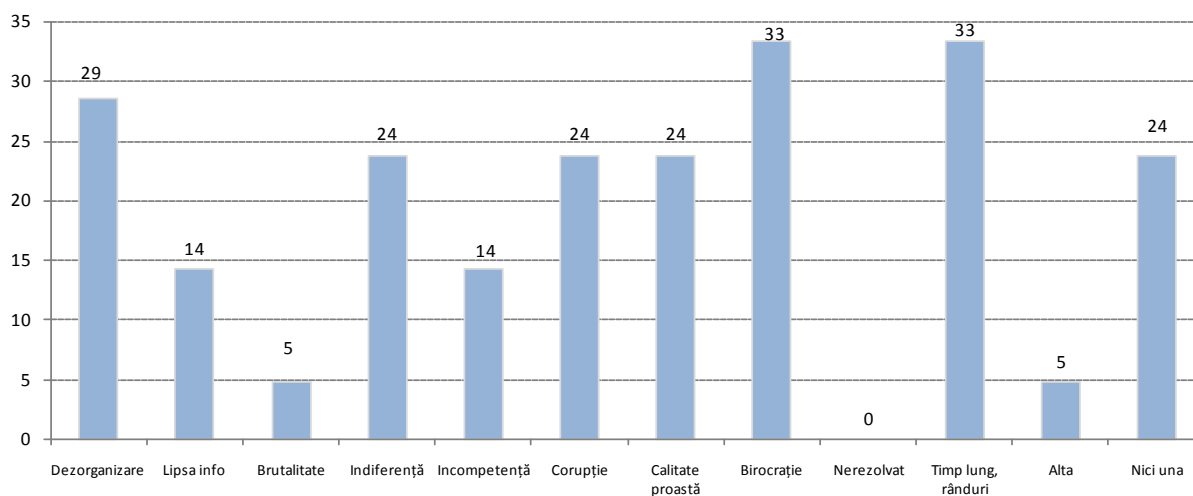
Tabel 3.9: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a adev. de schimb. a numelui/pren., puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.91

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dintre solicitanții adeverințelor de schimbare a numelui/prenumelui 24% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, câte 33% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă și birocrația, iar 29% au menționat dezorganizarea Oficiilor Stării Civile. De asemenea, câte 24% dintre beneficiari au reclamat indiferența personalului acestei instituții, corupția și sistemul calitatea proastă a serviciului.

Figura 3.95: Dificultăți întâmpinate la obținerea adeverințelor de schimbare a numelui/prenumelui, N=21, %

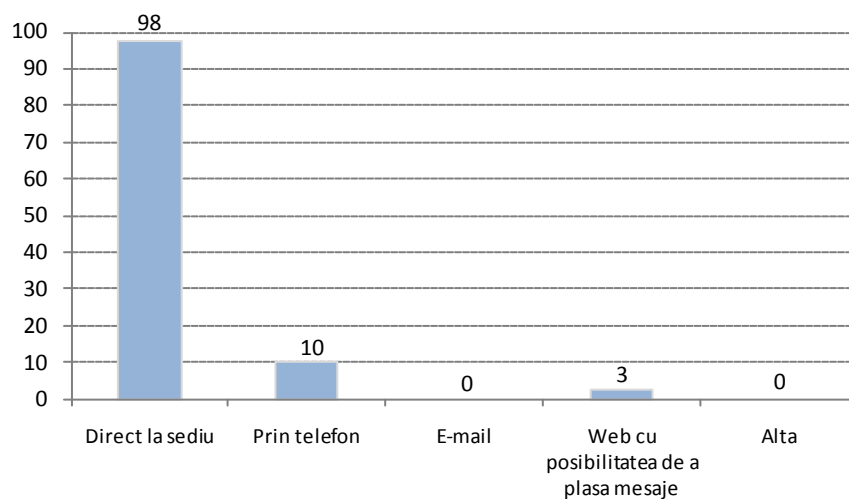


Pentru acest serviciu a fost recomandat optimizarea procesului de acordare a serviciului prin diversificarea modalităților de acordare a acestuia sau simplificarea procedurii. A fost remarcată și necesitatea acordării unei atenții deosebite din partea statului pentru angajați din această instituție. O altă sugestie din partea respondenților a fost cu referire la omiterea greșelilor ortografice din actele de care beneficiază.

3.2.5 Certificate de deces

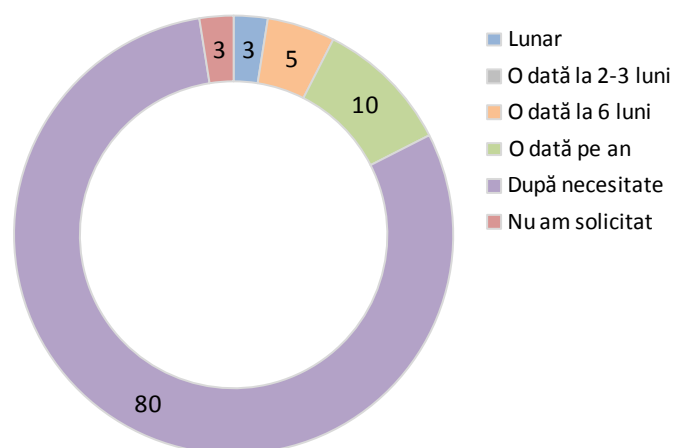
Marea majoritate a solicitanților de certificate de deces au contactat Oficiile Stării Civile direct la sediul acestora (98%). Totodată, 10% dintre beneficiari au contactat această instituție prin intermediul telefonului, iar 3% au plasat mesaje pe web.

Figura 3.96: Modalități de contactare a OSC pentru perfectarea certificatelor de deces, N=40, %



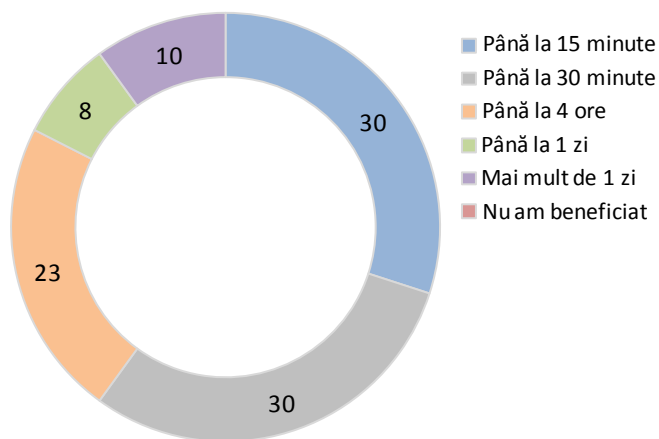
Marea majoritate a solicitanților (59%) apelează pentru perfectarea certificatelor de deces după necesitate, iar fiecare al zecelea solicită acest serviciu anual.

Figura 3.97: Frecvența de apelare la OSC pentru perfectarea certificatelor de deces, N=40, %



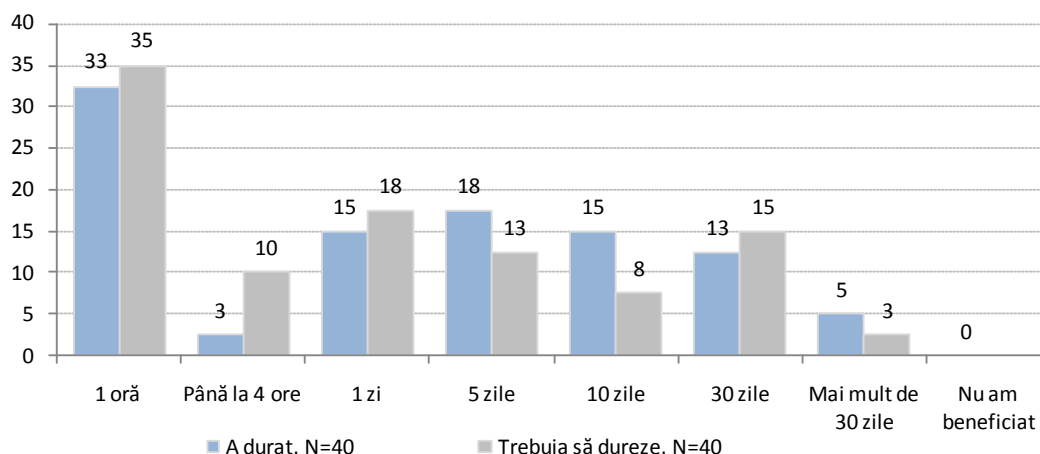
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la 15 minute sau până la 30 de minute (câte 30%), iar 23% au stat la coadă până la 4 ore.

Figura 3.98: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor de deces, N=40, %



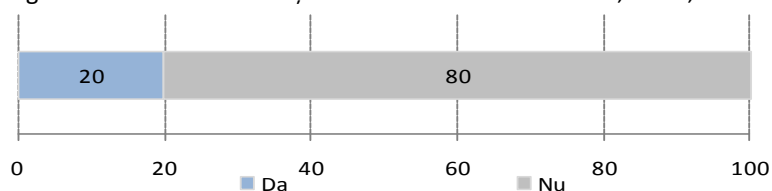
În cazul termenilor de perfectare a certificatelor de deces, ponderile normative cu cele de-facto nu corespund pentru nici un termen de acordare a serviciului. De asemenea, este de menționat faptul că solicitările pentru termenii de până la o zi nu au fost soluționate în termen, iar în cazul duratelor de 5 și 10 zile ponderea eliberărilor de certificate de deces depășește pe cea a solicitărilor.

Figura 3.99: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de deces, %



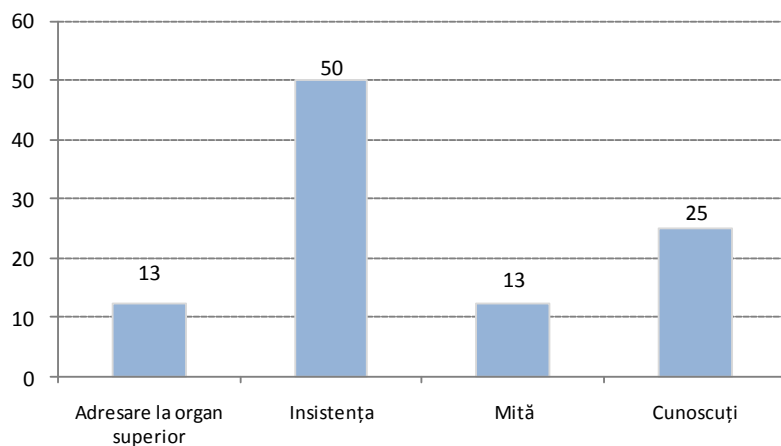
Fiecare al cincilea solicitant de certificate de deces a întâmpinat bariere în obținerea acestora.

Figura 3.100: Bariere în obținerea certificatelor de deces, N=40, %



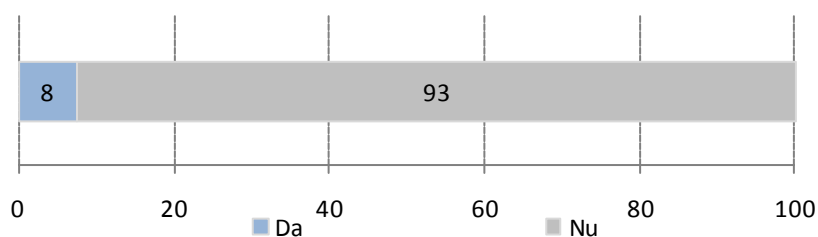
Jumătate dintre aceștia au rezolvat problemele ivite prin insistențe, iar fiecare al patrulea prin apelarea la cunoscuți.

Figura 3.101: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de deces, N=8, %



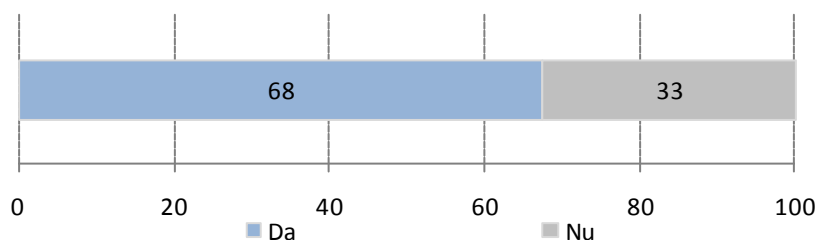
Pentru perfectarea certificatelor de deces, 8% dintre solicitanți au oferit mită angajaților Oficiilor Stării Civile.

Figura 3.102: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de deces, N=40, %



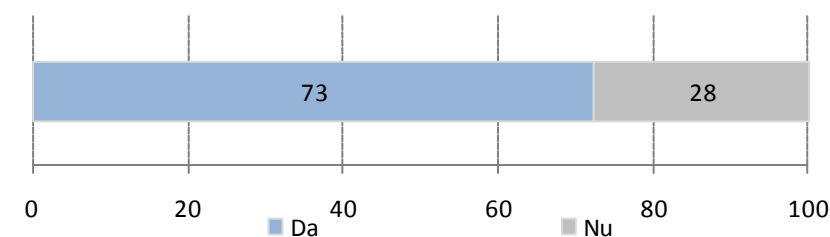
Majoritatea persoanelor solicitante de certificate de deces (68%) au apreciat informația cu referire la acest serviciu ca fiind accesibilă și completă.

Figura 3.103: Accesul la informații privind certificatele de deces și oferirea completă a acestuia, N=40, %



Totodată, 73% dintre solicitanții acestui serviciu s-au declarat mulțumiți de calitatea acestuia.

Figura 3.104: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor de deces, N=40, %



În mediu satisfacția față de calitatea serviciului de acordare a certificatelor de deces a fost apreciată cu o notă 5.08, pe o scală de la 1 la 7.

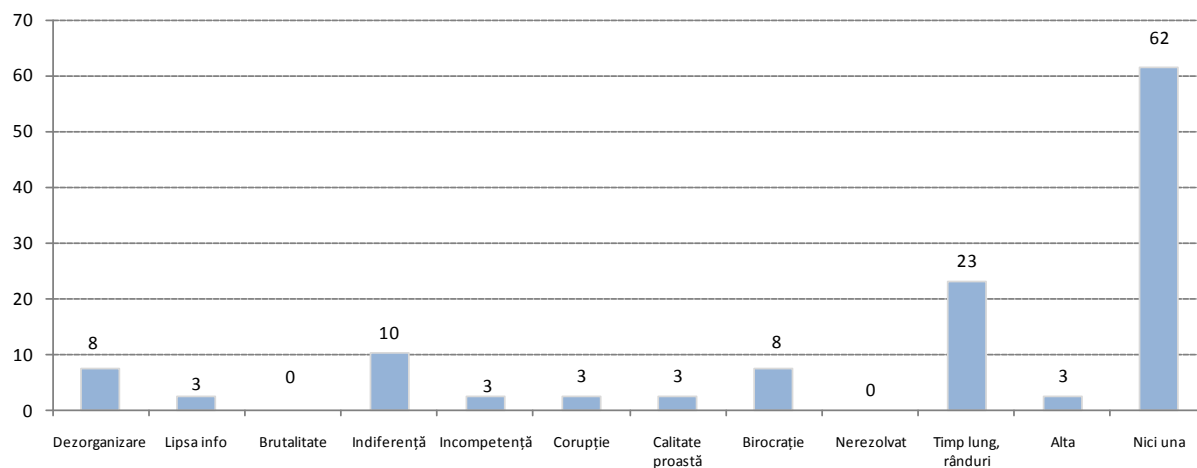
Tabel 3.10: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor de deces, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.08

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dintre solicitanții certificatelor de deces 62% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 23% dintre aceștia au reclamat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar fiecare al zecelea a menționat indiferența personalului acestei instituții.

Figura 3.105: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de deces, N=39, %



Remarcile cu privire la îmbunătățirea calității acestor servicii au ținut mai de operativitatea cu care certificatele de deces sunt oferite. Astfel, a fost recomandată crearea unor comisii, mărirea numărului de angajați, precum și eficientizarea procesului de oferire a acestor acte.

3.2.6 Certificate de adopție și stabilire a paternității

Dintre participanții la studiu au apelat la Oficiile Stării civile pentru perfectarea certificatelor de adopție și stabilire a paternității 6 și respectiv 3 persoane.

Dintre persoanele care au solicitat certificate de stabilire a paternității (3 respondenți), toți au mers la sediul oficiilor stării civile, unul contactând acest serviciu și telefonic.

Printre modalitățile de rezolvare a problemelor în procesul perfectării certificatelor de adopție, câte o persoană a menționat adresarea în altă instanță, insistența, reclamațiile și cunoștințele, iar două au menționat că au dat mită.

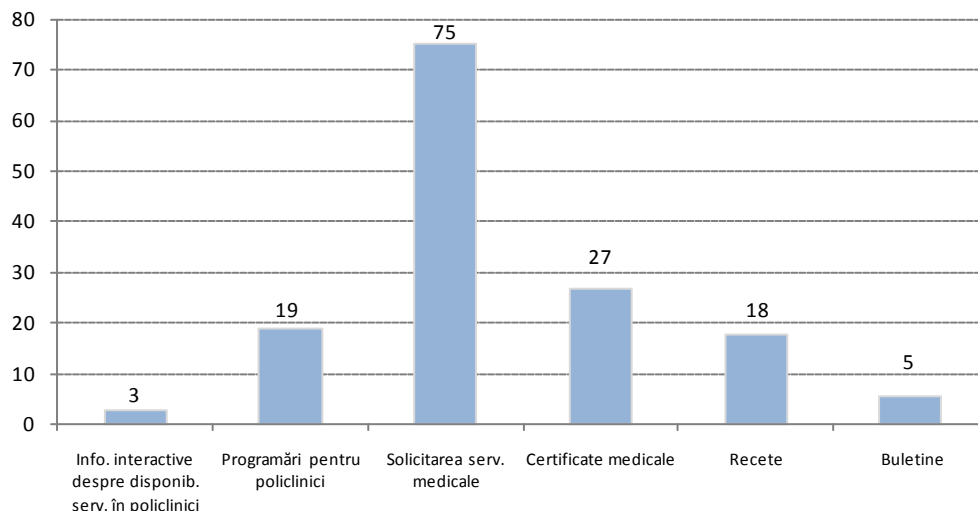
Pentru a ridica nivelul calității prestării acestui serviciu, respondenții au recomandat angajarea unui personal mai amabil.

3.3.....S serviciile instituțiilor medicale publice

3.3.1 Serviciile Centrelor Medicilor de Familie

Cele mai solicitate servicii a Centrelor Medicilor de Familie, s-au dovedit a fi solicitările serviciilor medicale (75%), a certificatelor medicale (27%) și efectuarea programărilor (19%). De asemenea, 18% dintre persoanele care s-au adresat la Centre Medicilor de Familie au făcut-o pentru rețete.

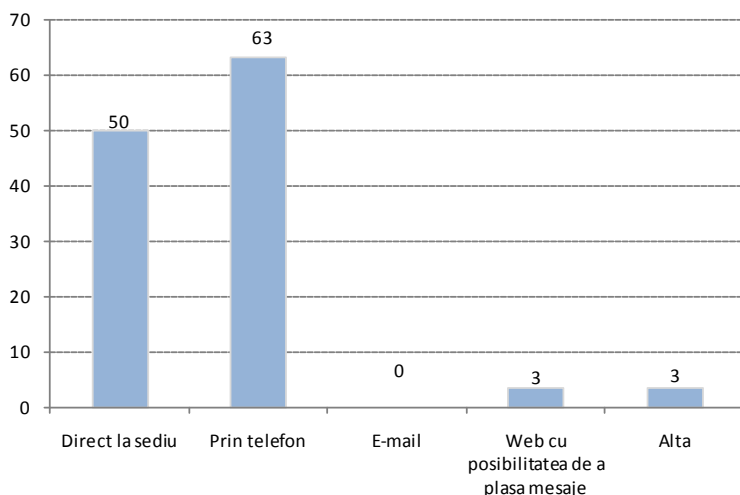
Figura 3.106: Serviciile Centrelor Medicilor de Familie solicitate pe parcursul ultimelor 12 luni, N=1179, %



3.3.1.1 Informații interactive

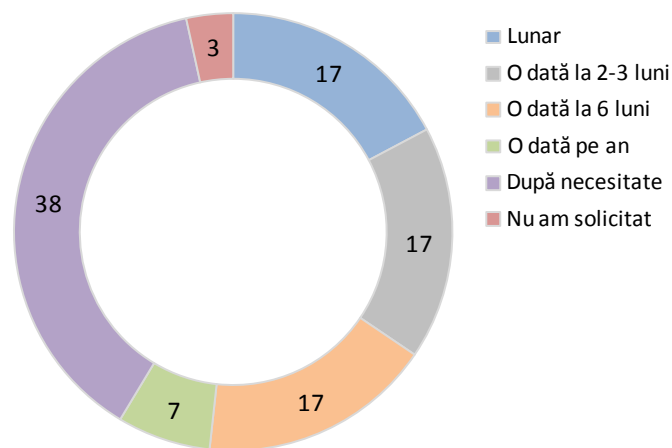
Majoritatea solicitanților informațiilor interactive le-au primit prin intermediul telefonului (63%). Totodată, fiecare a doua persoană a solicitat acest serviciu în policlinici.

Figura 3.107: Modalități de contactare a CMF pentru informații interactive, N=30, %



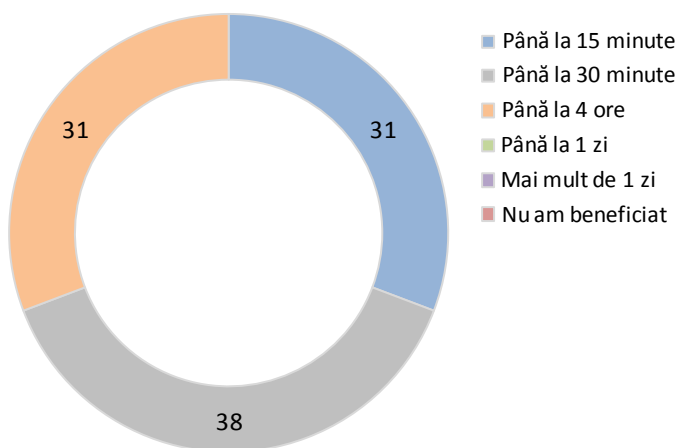
Dintre solicitanții informațiilor interactive, 38% apelează la acestea după necesitate.

Figura 3.108: Frecvența de apelare la CMF pentru informații interactive, N=29, %



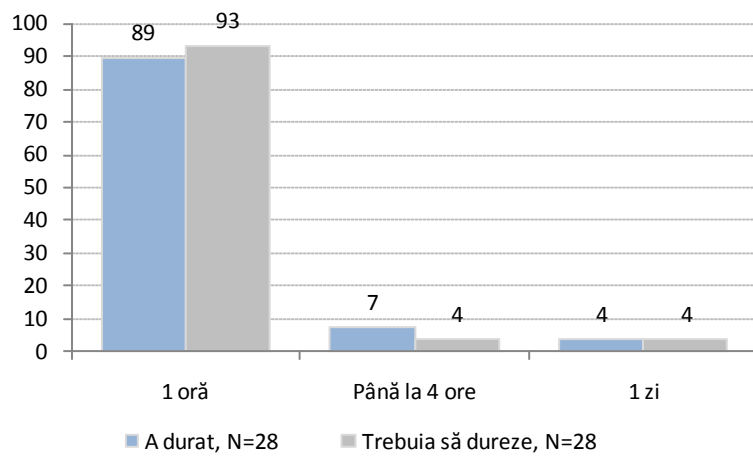
Cei mai mulți dintre solicitanții au așteptat până la 30 minute pentru a beneficia de informațiile interactive, iar câte 31% au avut o durată de așteptare de până la 15 minute și până la 4 ore.

Figura 3.109: Durata de așteptare la coadă a informațiilor interactive, N=26, %



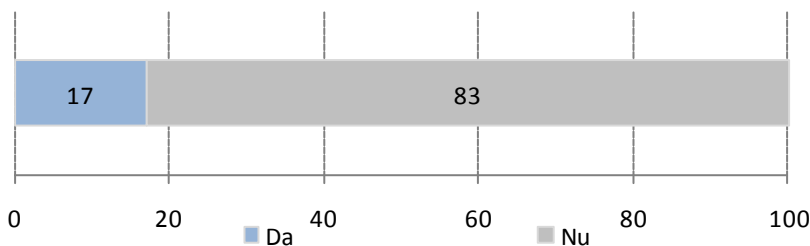
Majoritatea persoanelor care au solicitat acest serviciu l-au primit în termen.

Figura 3.110: Durata de acordare normativă și de-facto a informațiilor interactive oferite de CMF, %



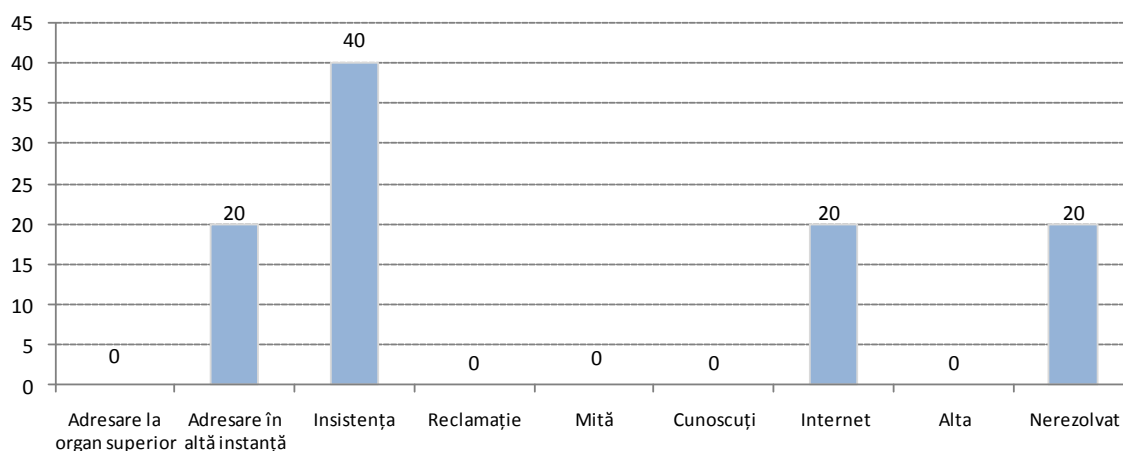
Dintre solicitanții acestui serviciu 17% au menționat că au întâmpinat dificultăți.

Figura 3.111: Bariere în obținerea informațiilor interactive oferite de CMF, N=29, %



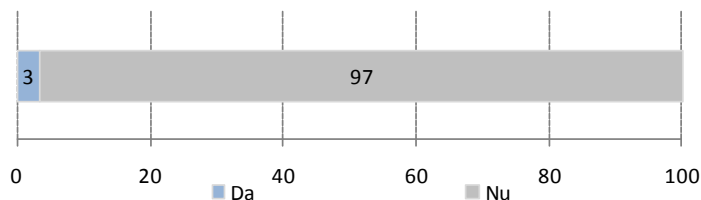
Cel mai des aceștia au rezolvat problemele apărute prin insistență (40%), internet (20%) sau prin adresarea în altă instanță (20%).

Figura 3.112: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a informațiilor interactive oferite de CMF, N=5, %



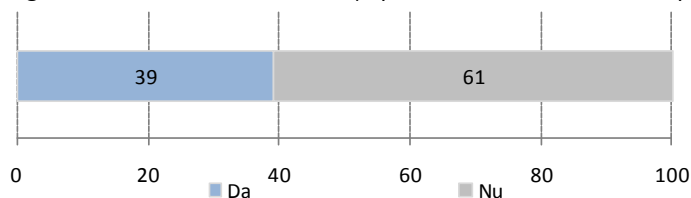
Dintre solicitanții informațiilor interactive, 3% au oferit mită pentru acest serviciu.

Figura 3.113: Oferirea mitei pentru obținerea informațiilor interactive oferite de CMF, N=29, %



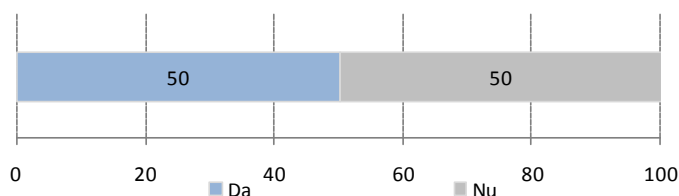
Satisfăcuți de accesibilitate și nivelul informațiilor acestui serviciu s-au dovedit a fi 39% dintre solicitanți.

Figura 3.114: Accesul la informații privind info. interactive despre CMF și oferirea completă a acestora, N=28, %



În același timp, jumătate dintre aceștia au apreciat ca fiind calitativ serviciul de informare interactivă.

Figura 3.115: Aprecierea calității serviciului de acordare a informațiilor interactive oferite de CMF, N=28, %



În mediu beneficiarii acestui serviciu au caracterizat nivelul lor de satisfacție cu o notă de 4.68.

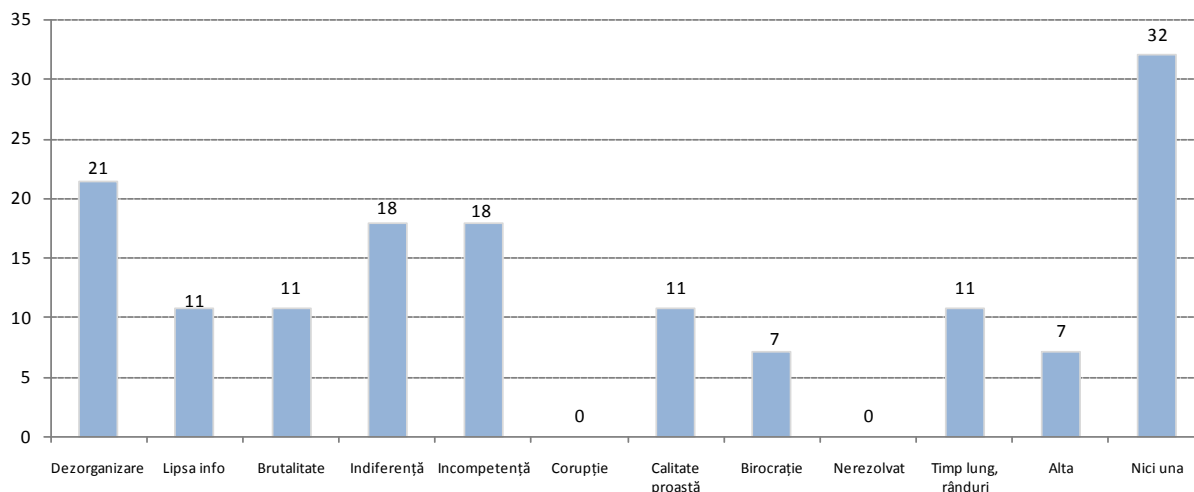
Tabel 3.11: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a informațiilor interactive oferite de CMF, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.68

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

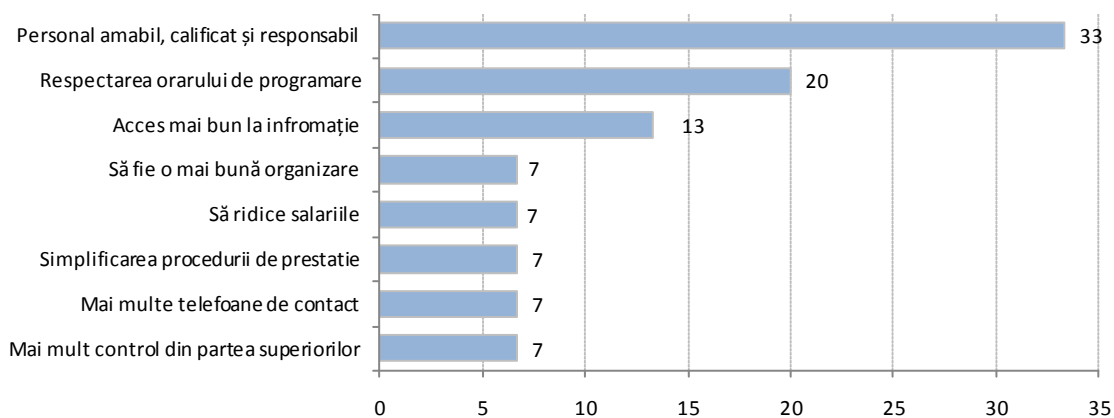
Dintre solicitanții informațiilor interactive 32% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 21% dintre aceștia au menționat dezorganizarea policlinicilor, iar câte 18% au menționat indiferența și incompetența personalului de deservire.

Figura 3.116: Dificultăți întâmpinate la obținerea informațiilor interactive oferite de CMF, N=28, %



Îmbunătățirile cel mai frecvent sugerate de solicitanții serviciilor respective sunt: personal mai amabil, calificat și responsabil – 33%, respectarea orarului de programare – 20% și accesibilitatea informației privind serviciul de acordare a informațiilor interactive – 13%.

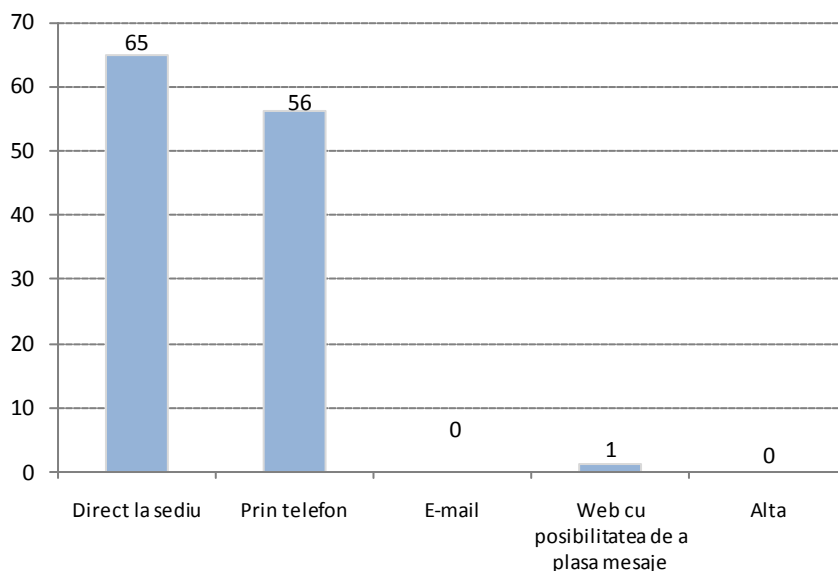
Figura 3.117: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării informațiilor interactive oferite de CMF, N=15, %



3.3.1.2 Programări pentru policlinici

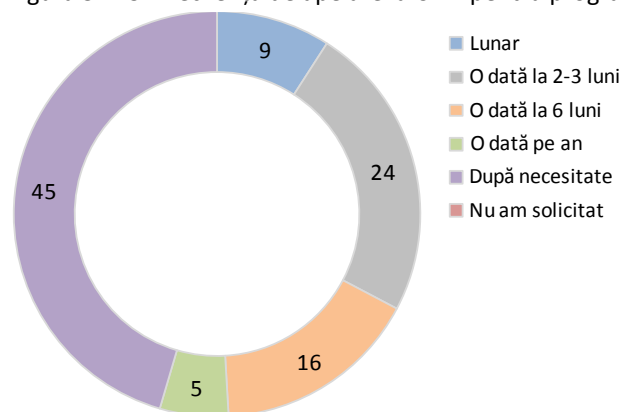
Majoritatea persoanelor care s-au adresat la policlinici pentru programări au făcut-o direct la sediu acestora (65%). În același timp, 56% și-au perfectat programarea la policlinică prin intermediul telefonului, iar 1% a utilizat mesajele plasate pe web.

Figura 3.118: Modalități de contactare a CMF pentru programări, N=220, %



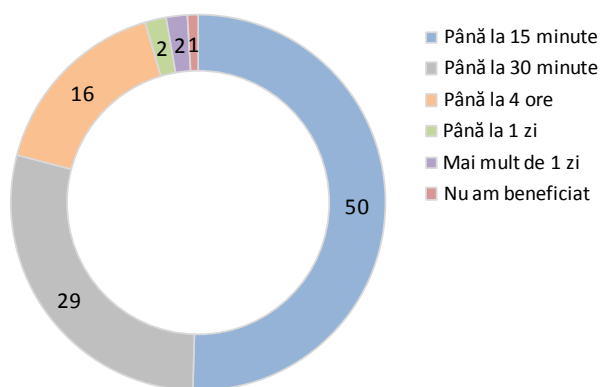
Cei mai mulți fac o programare la policlinică după necesitate (45%). Totodată, 23% dintre persoanele care și-au făcut o programare la policlinică în ultimul an, utilizează acest serviciu o dată la 2-3 luni.

Figura 3.119: Frecvența de apelare la CMF pentru programări, N=220, %



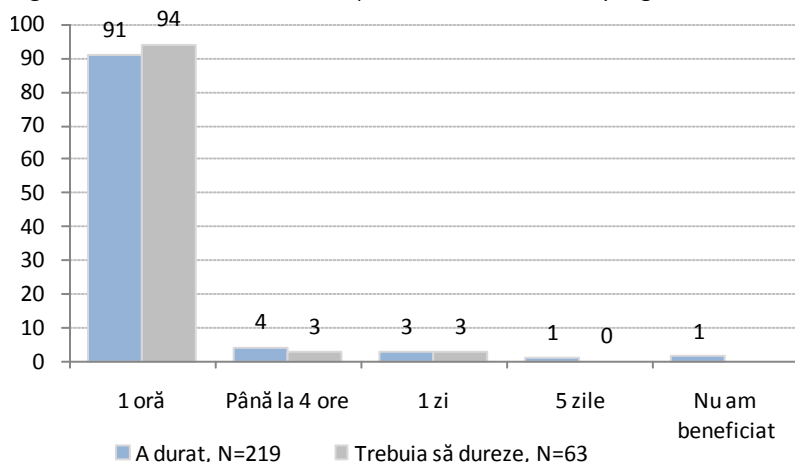
Jumătate dintre solicitanții programărilor au așteptat pentru înregistrarea acestora până la 15 minute. Totodată, 26% au obținut o programare timp de 30 de minute, iar pentru 16% dintre solicitanți efectuarea programării a durat până la 4 ore.

Figura 3.120: Durata de așteptare la coadă pentru efectuarea programării la CMF, N=220, %



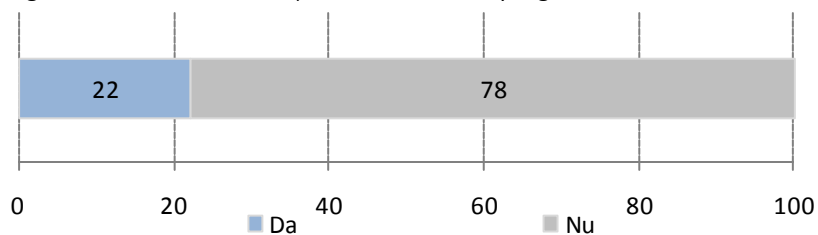
Programările pentru internare solicitate în decursul unei ore, în 3% dintre cazuri nu au fost satisfăcute în termen (91% la 94%).

Figura 3.121: Durata normativă și de-facto a efectuării programării la CMF, %



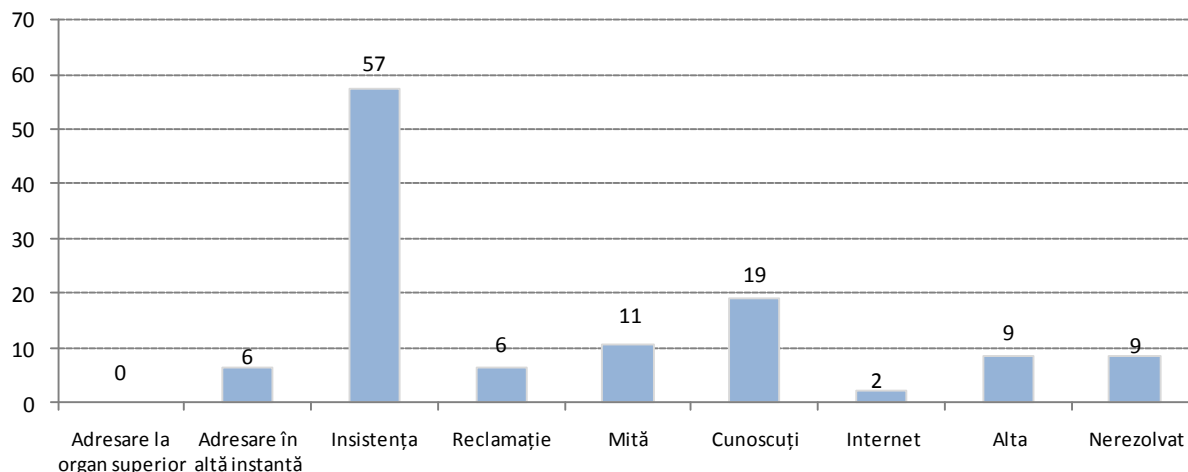
Totodată, 22% dintre persoanele care și-au făcut programări la policlinici au întâmpinat dificultăți la obținerea acestora.

Figura 3.122: Bariere în obținerea efectuarea programării la CMF, N=215, %



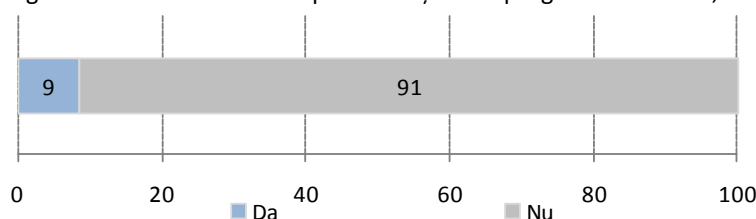
Cei mai mulți și-au rezolvat problemele ivite prin insistență (57%) sau apelarea la cunoscuți (19%). Totodată, 11% au acordat mită pentru facilitarea efectuării programării.

Figura 3.123: Modalități de rez. a prob. apărute la efectuarea programării la CMF, N=47, %



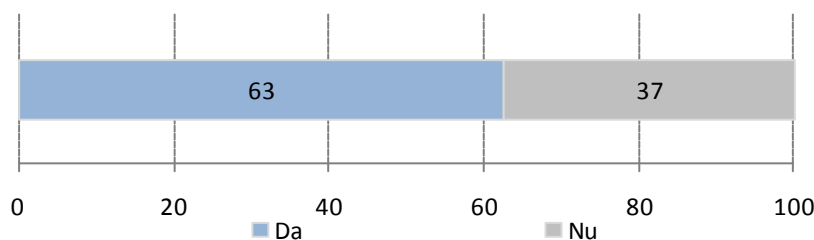
Dintre persoanele solicitante de programări 9% au acordat mită pentru acest serviciu.

Figura 3.124: Oferirea mitei pentru obținerea programării la CMF, N=219, %



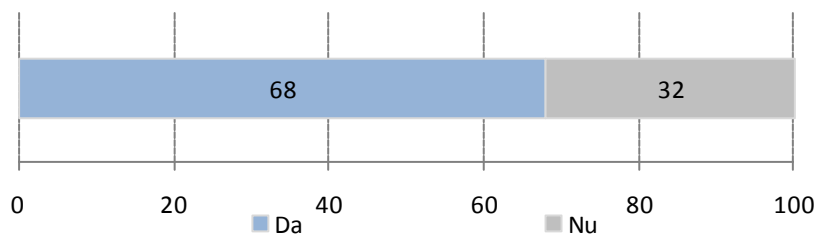
Drept accesibile și complete au fost apreciate informațiile despre programări de către 63% dintre solicitanții acestui serviciu.

Figura 3.125: Accesul la informații privind programările la CMF și oferirea completă a acestora, N=219, %



Iar drept calitativ serviciului de programare pentru policlinici a fost numit de către 68% dintre persoanele care au apelat la acesta.

Figura 3.126: Aprecierea calității serviciului de programări la CMF, N=219, %



În mediu satisfacția față de serviciile de programare la policlinici înregistrează un nivel de 5.03.

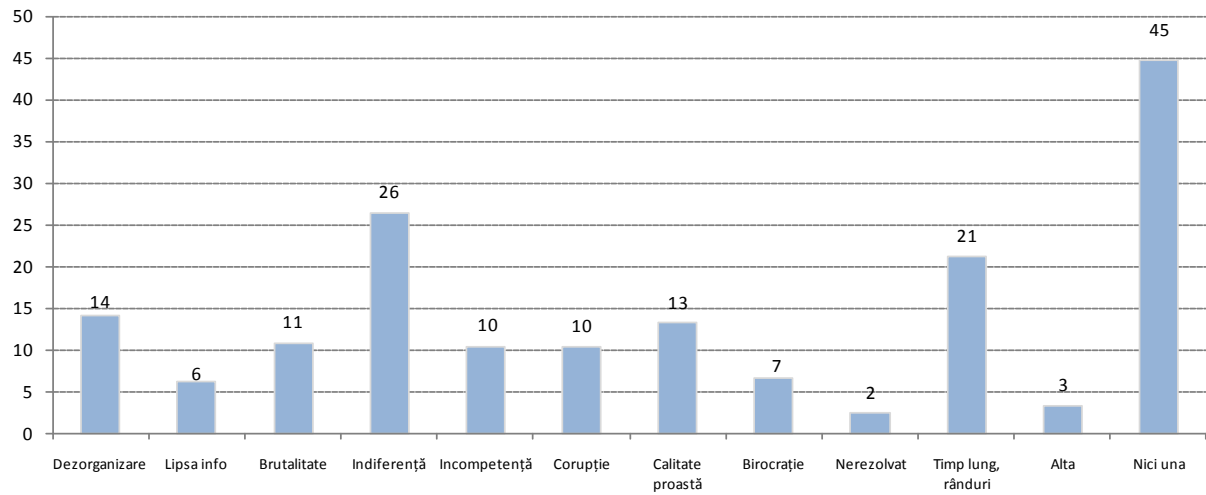
Tabel 3.12: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de programări la CMF, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.03

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

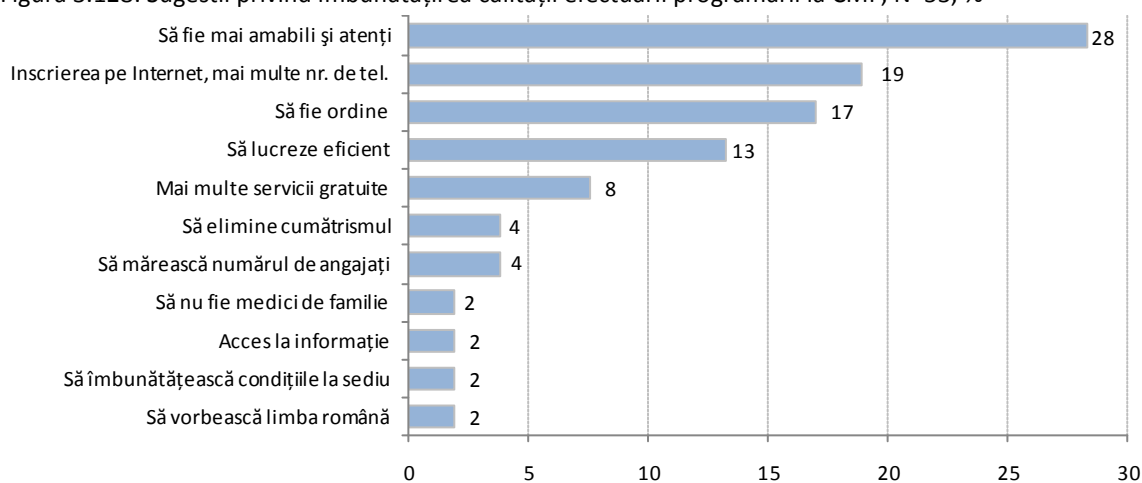
Dintre solicitanții programărilor pentru policlinici 45% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 26% dintre aceștia au menționat indiferența personalului, iar 21% au menționat timpul îndelungat de perfectare a programării.

Figura 3.127: Dificultăți întâmpinate la obținerea programării la CMF, N=45, %



Cele mai necesare îmbunătățiri în opinia beneficiarilor serviciilor sunt sporirea amabilității angajaților – 28%, digitizarea serviciului dat prin posibilitatea de înscriere on-line, precum și mai multe numere de telefon pentru contactare – 19%, să fie ordine – 17% și să se lucreze eficient – 13%.

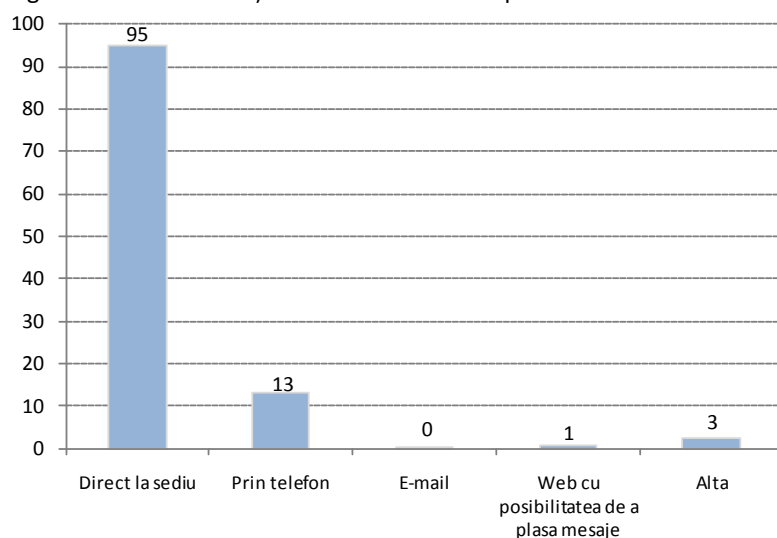
Figura 3.128: Sugestii privind îmbunătățirea calității efectuării programării la CMF, N=53, %



3.3.1.3 Solicitarea serviciilor medicale

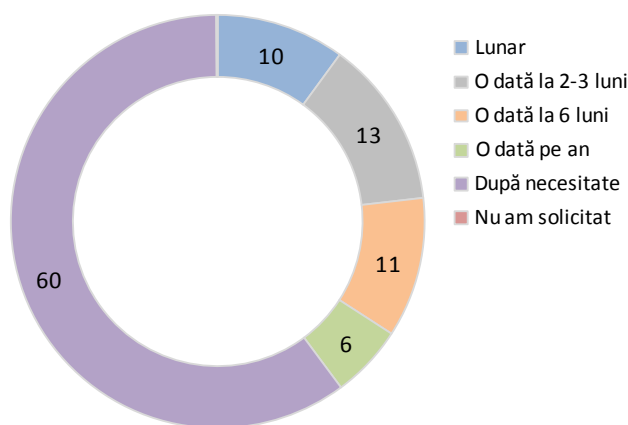
Marea majoritate a persoanelor care au contactat policlinicile (95%) pentru obținerea serviciilor medicale au făcut-o direct la sediul acestora, în timp ce 13% au contactat telefonic.

Figura 3.129: Modalități de contactare a CMF pentru solicitarea serviciilor medicale, N=875, %



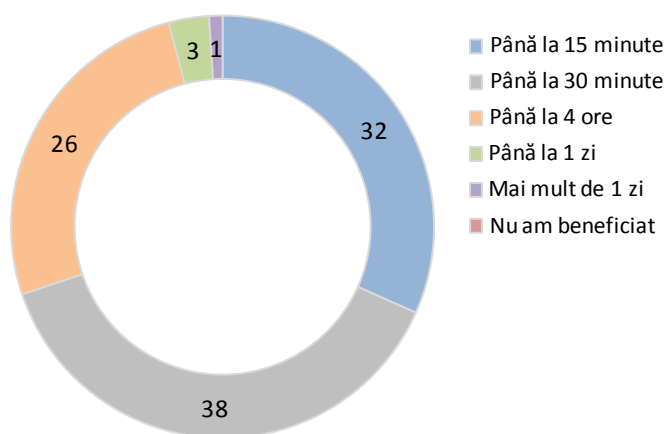
Cei mai mulți apelează la serviciile medicale după necesitate (60%), în timp ce fiecare al zecelea o face lunar.

Figura 3.130: Frecvența de apelare la CMF pentru solicitarea serviciilor medicale, N=876, %



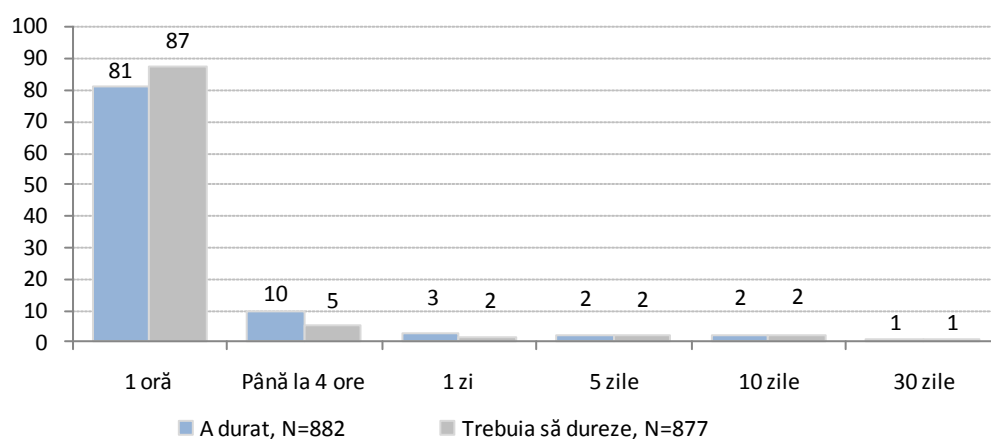
Pentru solicitarea serviciilor medicale cei mai mulți (38%) au așteptat până la jumătate de oră. De asemenea, 32% au așteptat în decursul a 15 minute, iar 26% au reușit să facă solicitarea într-o perioadă de până la patru ore.

Figura 3.131: Durata de așteptare la coadă pentru solicitarea serviciilor medicale la CMF, N=878, %



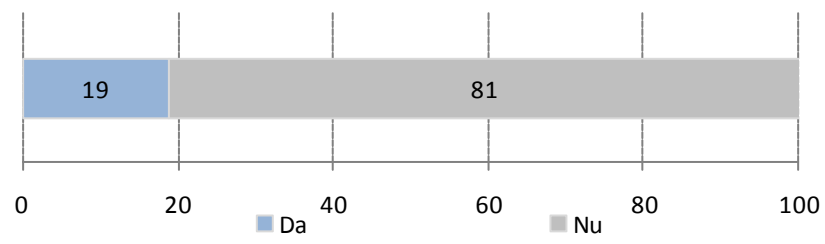
Duratele de acordare normative de acordare a serviciilor medicale nu au fost respectate în cazul a 6% dintre solicitări.

Figura 3.132: Durata de acordare normativă și de-facto a serviciilor medicale la CMF, %



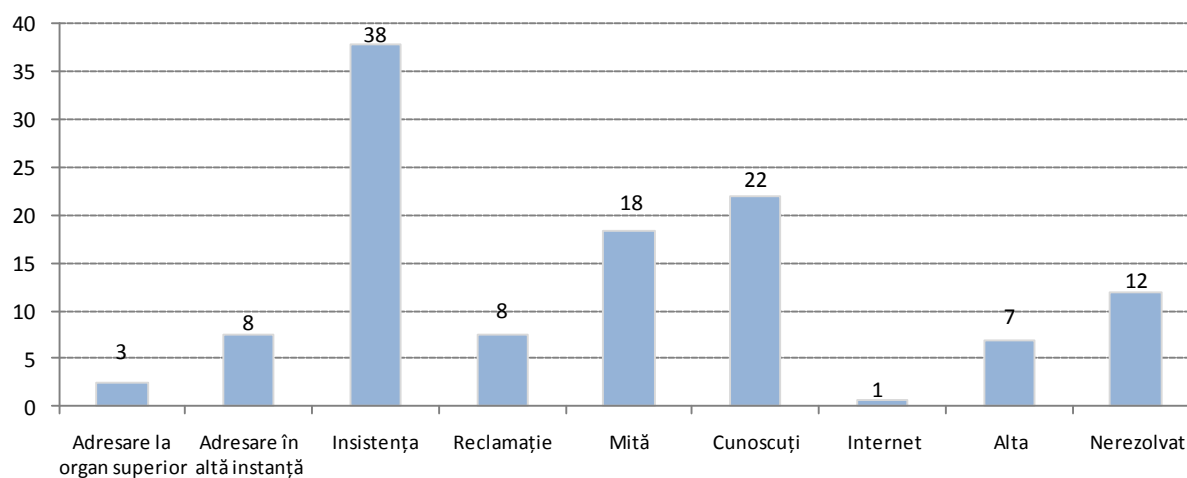
În procesul de solicitare a serviciilor medicale au întâlnit bariere 19% dintre respondenți.

Figura 3.133: Bariere în obținerea serviciilor medicale la CMF, N=875, %



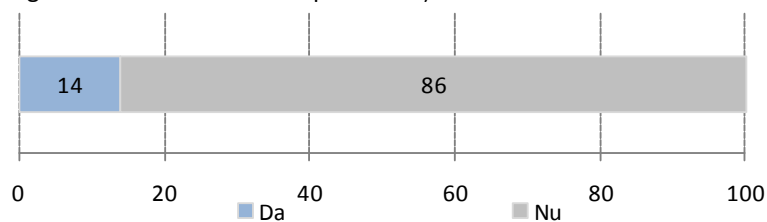
Principalele modalități de rezolvare a problemelor apărute în procesul de obținere a serviciilor medicale sunt: insistența (38%), cunoscuții (22%) și mita (18%).

Figura 3.134: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serviciilor medicale la CMF, N=159, %



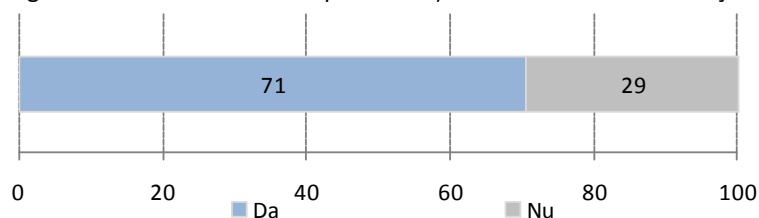
Dintre persoanele care au solicitat servicii medicale, 14% au oferit mită pentru obținerea acestora.

Figura 3.135: Oferirea mitei pentru obținerea serviciilor medicale la CMF, N=881, %



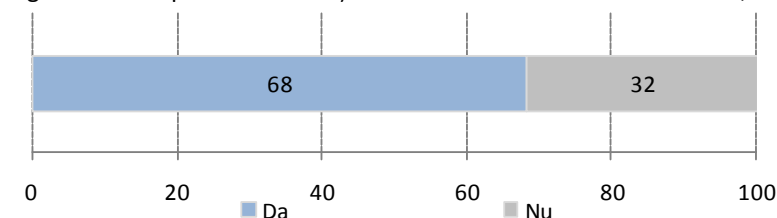
Drept deplină și accesibilă informația despre serviciile medicale au fost caracterizată de către 71% dintre solicitanți.

Figura 3.136: Accesul la info. privind obținerea serv. med. la CMF și oferirea completă a acesteia, N=880, %



În același timp, 68% dintre aceștia au menționat că serviciile medicale sunt calitative.

Figura 3.137: Aprecierea calității serviciilor medicale oferite de CMF, N=881, %



În mediu solicitanții serviciilor medicale și-au caracterizat satisfacția față de calitatea serviciilor medicale cu o notă de 5.06.

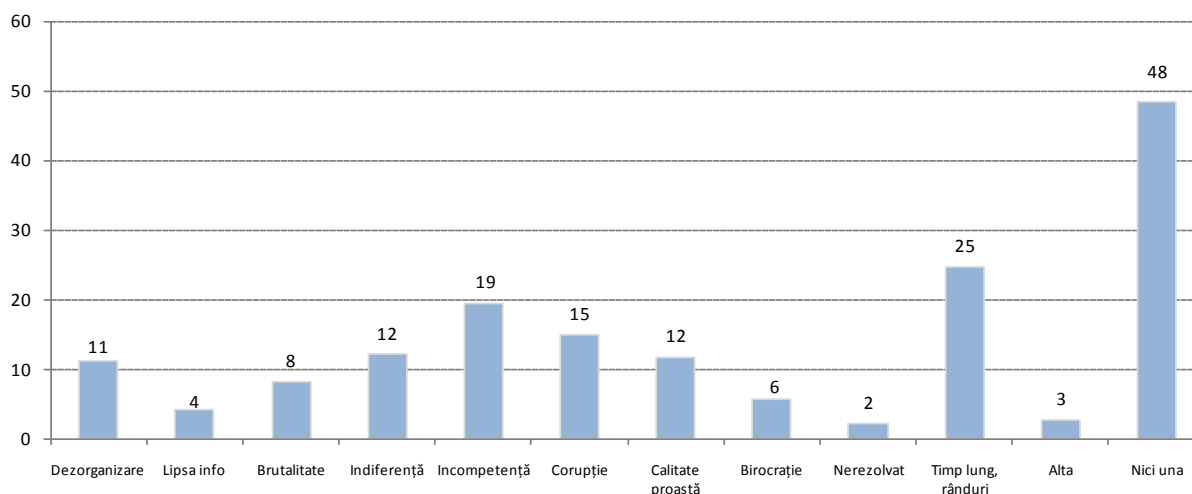
Tabel 3.13: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor medicale oferite de CMF, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.06

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

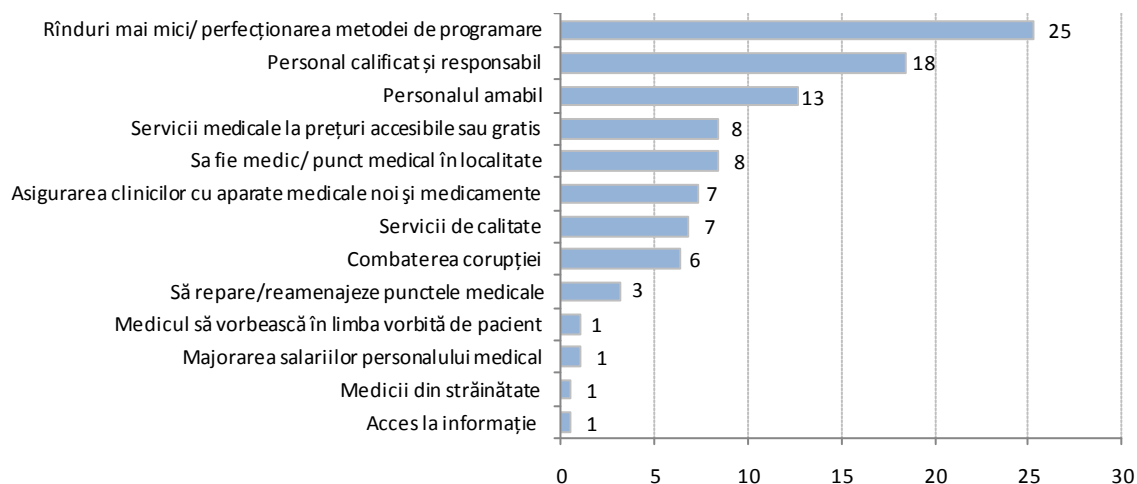
Dintre solicitanții de servicii medicale oferite de CMF, 48% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 25% au menționat timpul îndelungat de stat la coadă, iar 19% incompetența personalului medical.

Figura 3.138: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor medicale oferite de CMF, N=831, %



Cele mai necesare îmbunătățiri în opinia beneficiarilor sunt gestionarea eficientă a rândurilor, perfecționarea metodei de programare – 25%, personal mai calificat – 18% și personal mai amabil (13%).

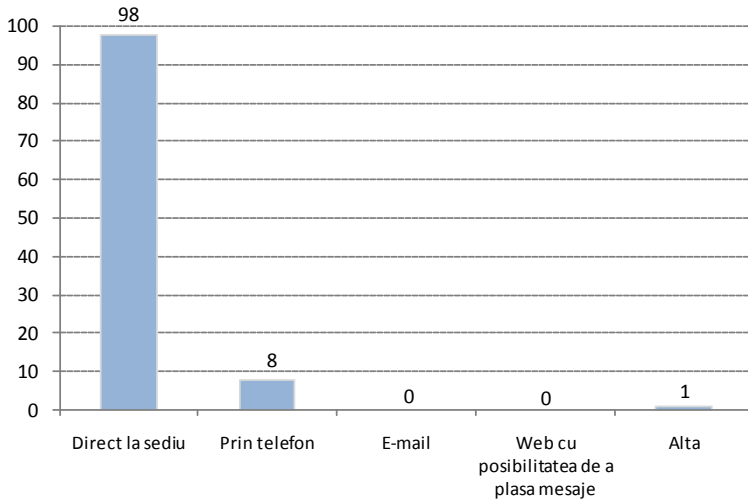
Figura 3.139: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite de CMF, N=190, %



3.3.1.4 Certificate medicale

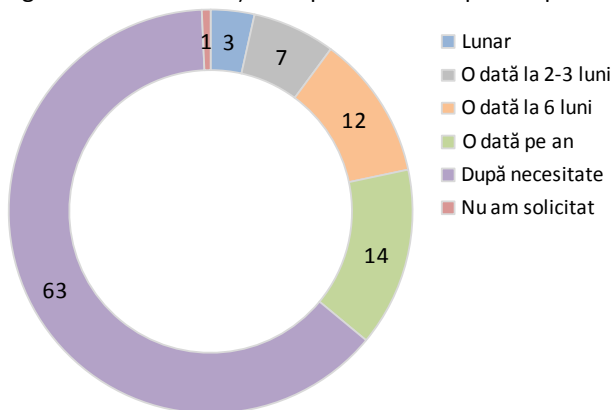
Dintre solicitanții certificatelor medicale, 98% s-au adresat direct la sediul instituțiilor medicale (policlinicilor), iar 8% contactând telefonic.

Figura 3.140: Modalități de contactare a CMF pentru perfectarea certificatelor medicale, N=287, %



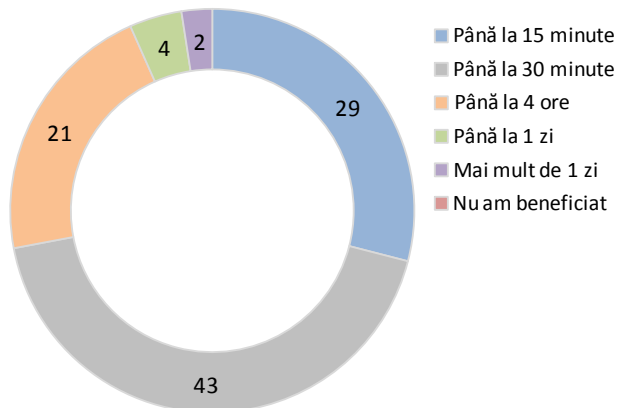
Majoritatea persoanelor solicitante de certificate medicale (63%) s-au adresat pentru acestea la policlinici după necesitate, 14% solicitându-le anual, iar 12% o dată la jumătate de an.

Figura 3.141: Frecvența de apelare la CMF pentru perfectarea certificatelor medicale, N=286, %



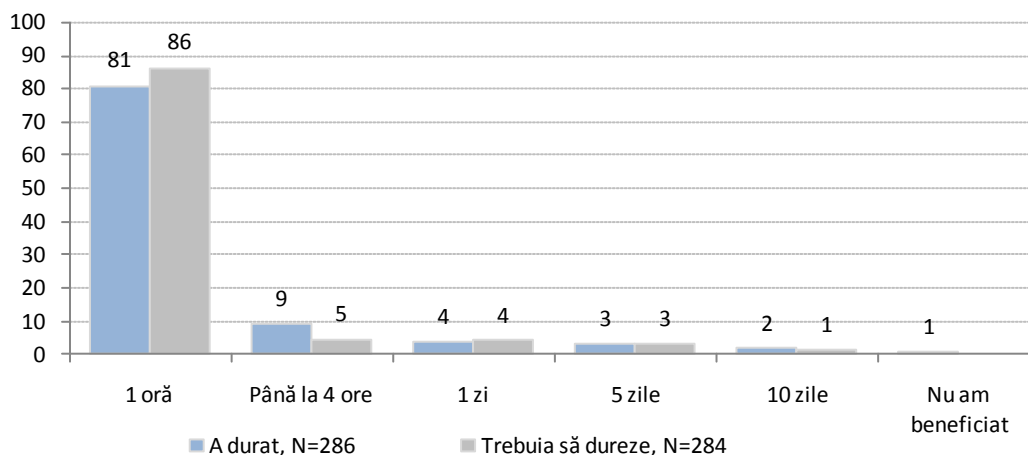
Durata de așteptare pentru a îndeplini formalitățile de perfectare a certificatelor medicale în 43% dintre cazuri se încadrează în limitele a 30 minute. Totodată, 29% dintre solicitanți au stat la coadă până la 15 minute, iar 21% au fost nevoiți să aștepte până la 4 ore.

Figura 3.142: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor medicale oferite de CMF, N=286, %



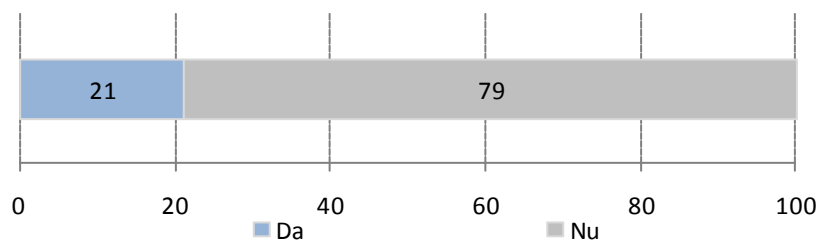
În majoritatea cazurilor durata de acordare a certificatelor medicale a fost respectată (81%), cu excepția a 4% dintre solicitările efectuate la o oră, care au fost satisfăcute în decursul a 4 ore, 10 zile sau în general nu s-au acordat.

Figura 3.143: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor medicale oferite de CMF, %



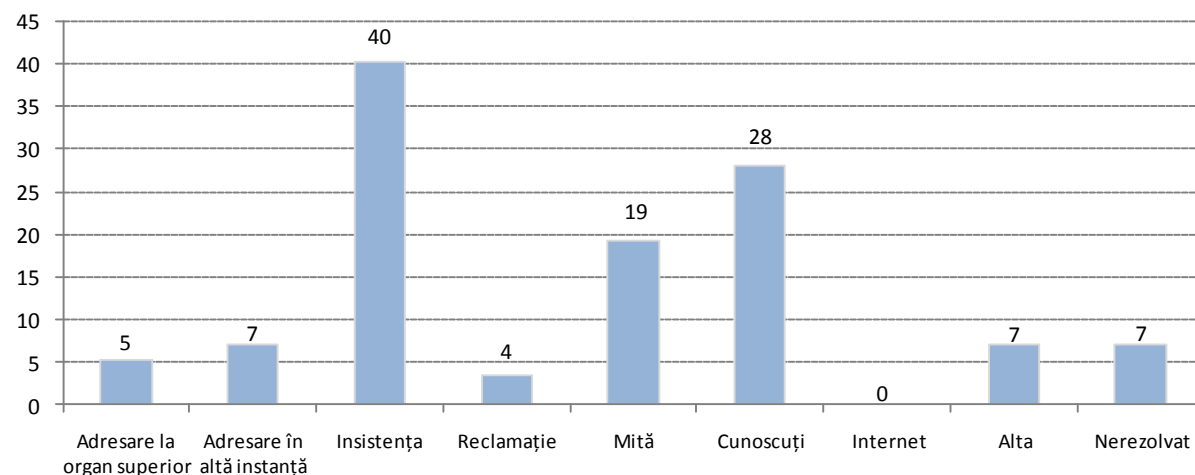
Dintre solicitanții de certificate medicale, 21% au întâlnit dificultăți în obținerea acestora.

Figura 3.144: Bariere în obținerea certificatelor medicale oferite de CMF, N=281, %



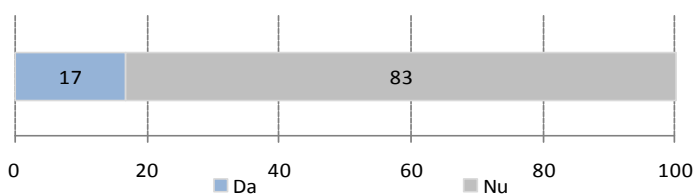
Cei mai mulți au rezolvat problemele apărute prin insistență (40%) și implicarea cunoșcuților (28%). De asemenea, 19% au menționat că au acordat mită.

Figura 3.145: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor medicale oferite de CMF, N=57, %



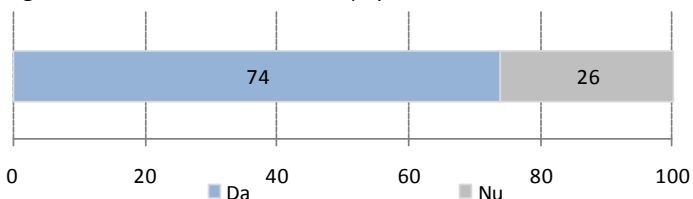
Din totalul solicitanților de certificate medicale, 17% au acordat mită pentru facilitarea obținerii acestora.

Figura 3.146: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor medicale oferite de CMF, N=286, %



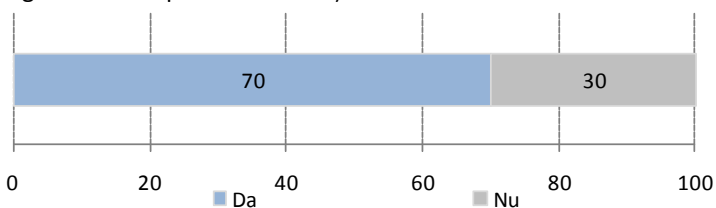
Totodată, 74% dintre solicitanți au declarat că informațiile cu referire la certificatele medicale eliberate de policlinici sunt complete și accesibile.

Figura 3.147: Accesul la informații privind certif. med. oferite de CMF și oferirea completă a acestuia, N=286, %



În același timp, drept calitativ, serviciul de acordare a certificatelor medicale, a fost apreciat de către 70% dintre solicitanți.

Figura 3.148: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor medicale oferite de CMF, N=282, %



Nivelul de satisfacție față de calitatea serviciilor privind oferirea certificatelor medicale a fost apreciat în mediu cu nota 5.00.

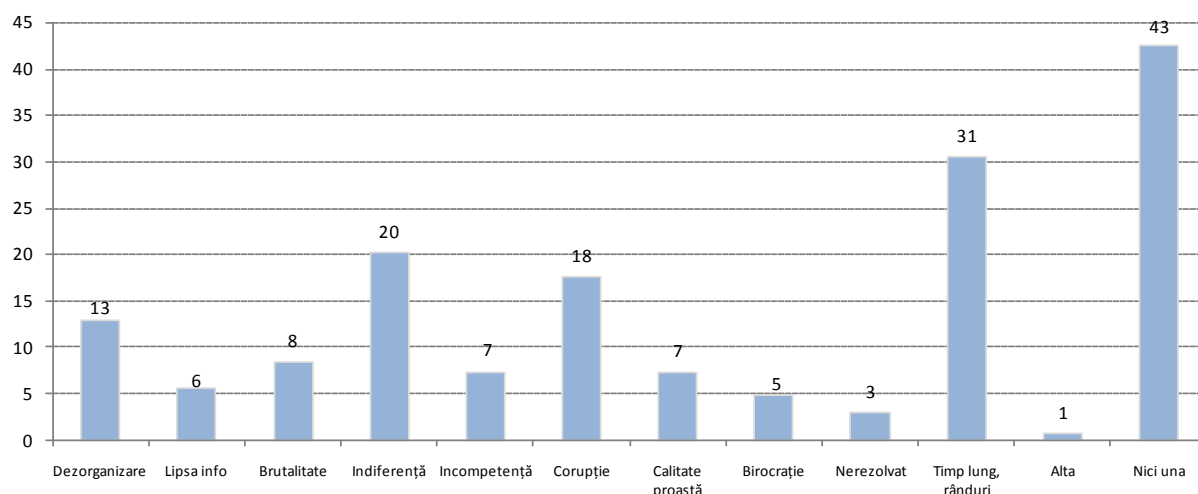
Tabel 3.14: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor medicale oferite de CMF, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.00

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

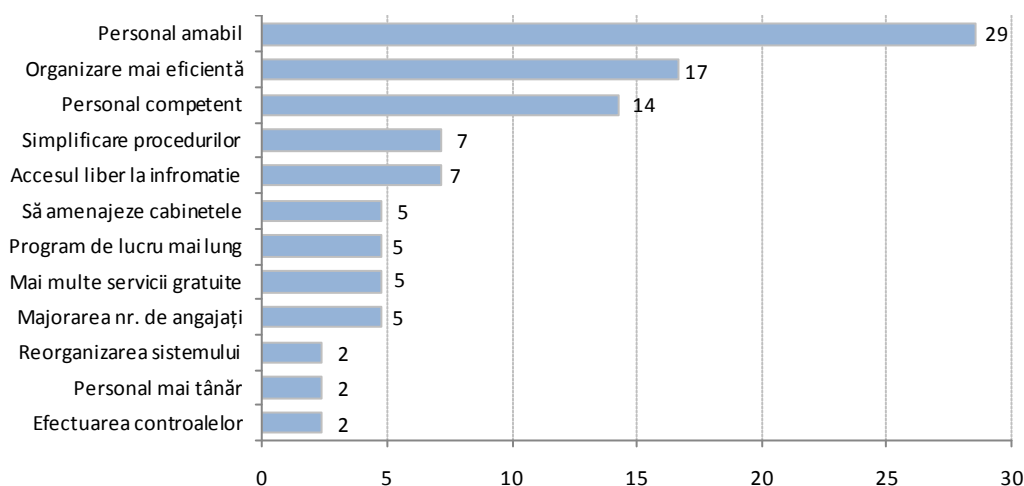
Dintre solicitanții certificatelor medicale 43% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 31% au menționat timpul îndelungat, iar 20% indiferența personalului medical. De asemenea, 18% dintre respondenți au menționat că acest serviciu este viciat de corupție, iar 13% au invocat dezorganizarea.

Figura 3.149: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor medicale oferite de CMF, N=272, %



Pentru îmbunătățirea prestării serviciilor respective, beneficiarii au propus amabilitate mai sporită din partea angajaților – 29%, organizare mai eficientă – 17% și personal mai competent – 14%.

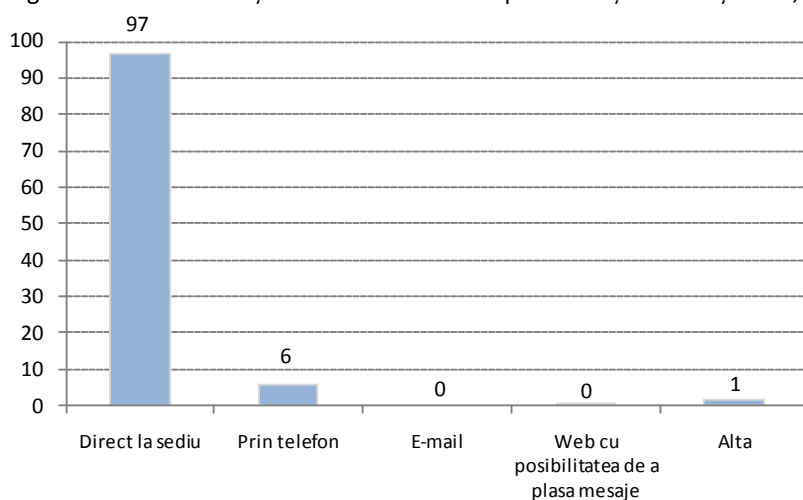
Figura 3.150: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării certificatelor medicale oferite de CMF, N=42, %



3.3.1.5 Rețete

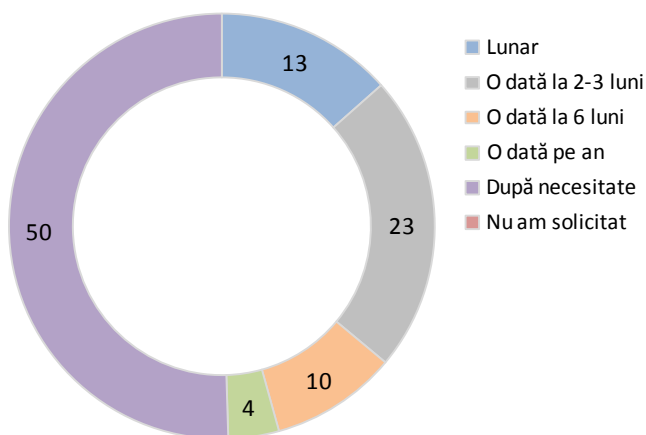
Marea majoritate a solicitanților de rețete au contactat policlinicile direct la sediul acestora (97%). Totodată, 6% dintre beneficiari au contactat această instituție prin intermediul telefonului.

Figura 3.151: Modalități de contactare a CMF pentru obținerea rețetelor, N=207, %



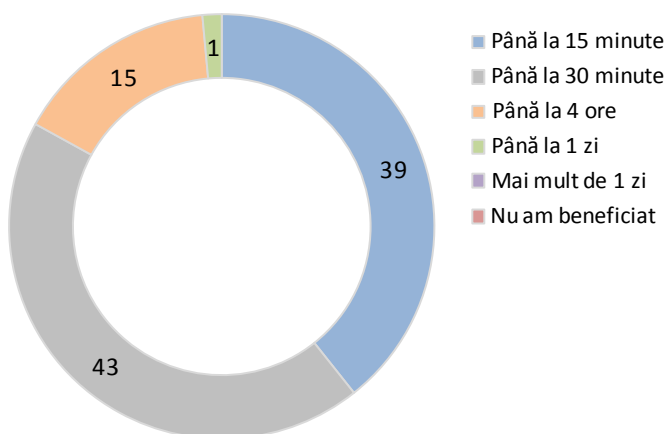
Jumătate dintre solicitanți au apelat pentru perfectarea rețetelor după necesitate, iar 23% solicită acest serviciu o dată la 2-3 luni.

Figura 3.152: Frecvența de apelare la CMF pentru obținerea rețetelor, N=208, %



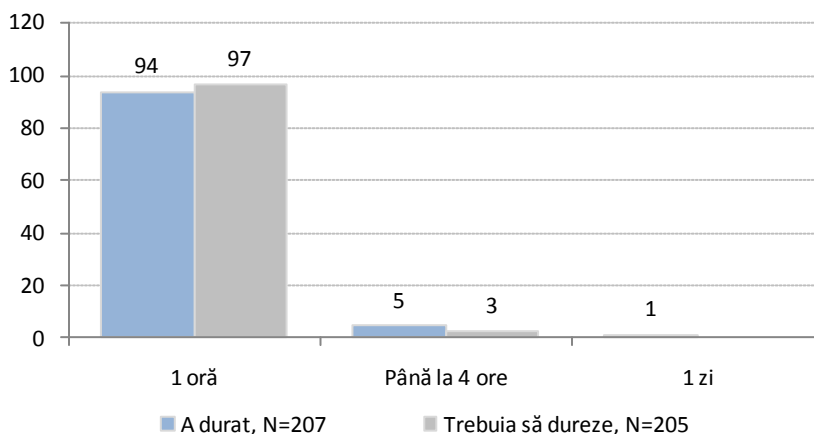
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la jumătate de oră (43%). Totodată, 39% au perfectat formalitățile de obținere a rețetelor în decursul a cel mult 15 minute, iar 15% au stat la coadă până la 4 ore.

Figura 3.153: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea rețetelor, N=207, %



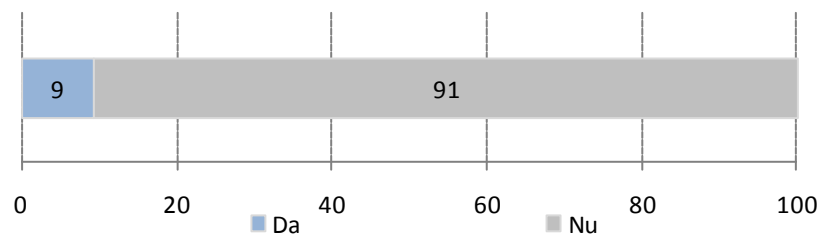
Majoritatea solicitațiilor au obținut rețetele în termenii stabiliți, cu excepția a 3% a căror solicitare a fost satisfăcută în decursul a 4 ore sau o zi, în loc de o oră.

Figura 3.154: Durata de acordare normativă și de-facto a rețetelor oferite de CMF, %



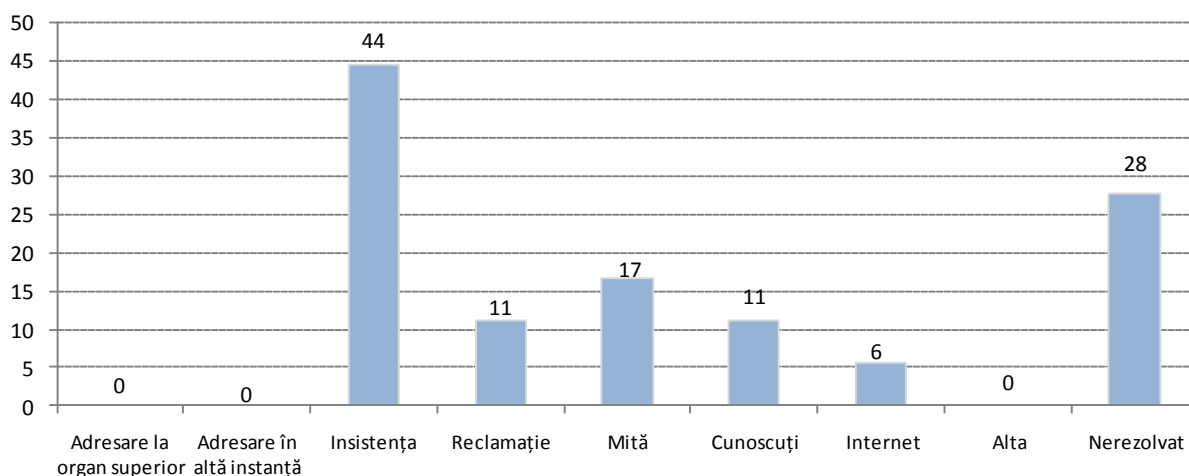
Dintre solicitanții acestui serviciu 9% au menționat că au întâmpinat dificultăți.

Figura 3.155: Bariere în obținerea rețetelor oferite de CMF, N=202, %



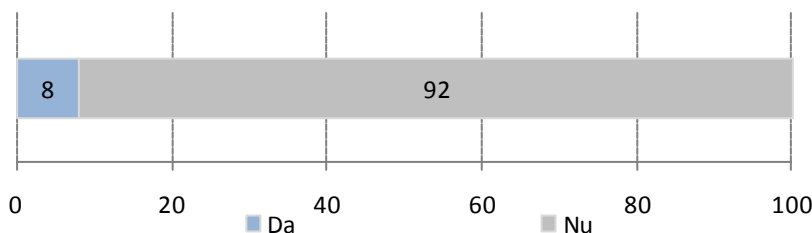
Cel mai des aceștia au rezolvat problemele apărute prin insistență (44%) sau prin acordarea mitei (17%). În același timp, câte 11% au depus o reclamație sau au rezolvat problema prin intermediul cunoșcuților.

Figura 3.156: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a rețetelor oferite de CMF, N=18, %



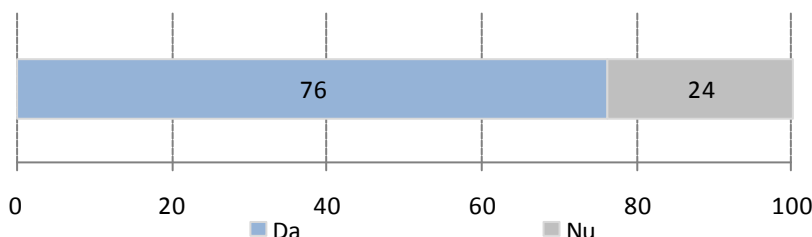
Dintre solicitanții unei rețete, 8% au oferit mită pentru obținerea acesteia.

Figura 3.157: Oferirea mitei pentru obținerea rețetelor oferite de CMF, N=207, %



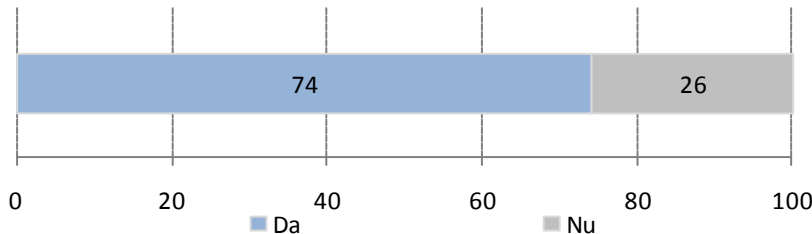
Per ansamblu majoritatea solicitanților acestui serviciu (76%), au menționat că informația este completă și accesibilă.

Figura 3.158: Accesul la informații privind rețetele acordate de CMF și oferirea completă a acesteia, N=207, %



În același timp, 74% au apreciat ca fiind calitativ serviciul de perfectare a rețetelor.

Figura 3.159: Aprecierea calității serviciului de acordare a rețetelor oferite de CMF, N=207, %



În mediu beneficiarii acestui serviciu au caracterizat nivelul lor de satisfacție cu o notă de 5.57.

Tabel 3.15: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a rețetelor oferite de CMF, puncte

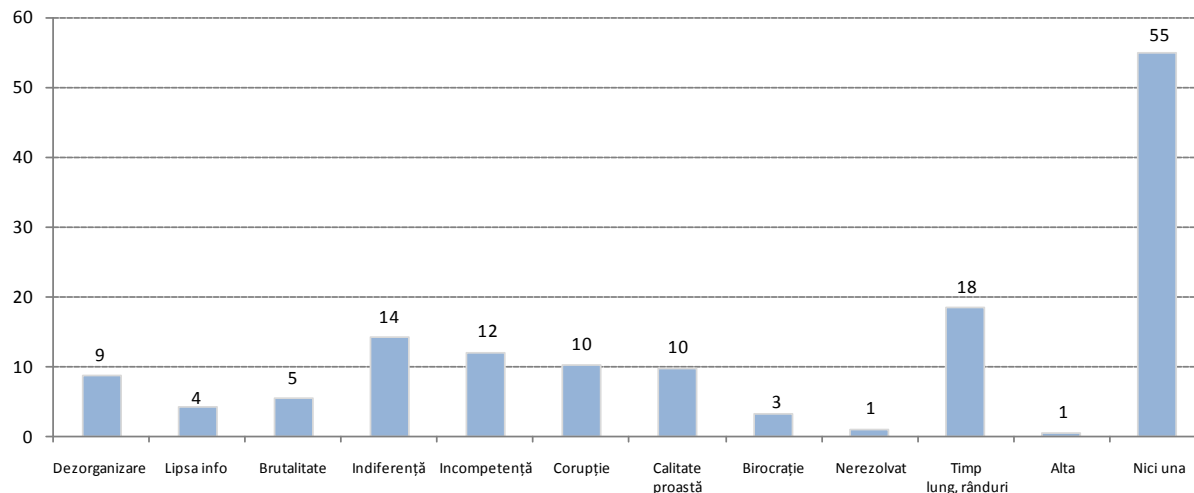
Media

Nivel satisfacție	5.57
-------------------	------

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

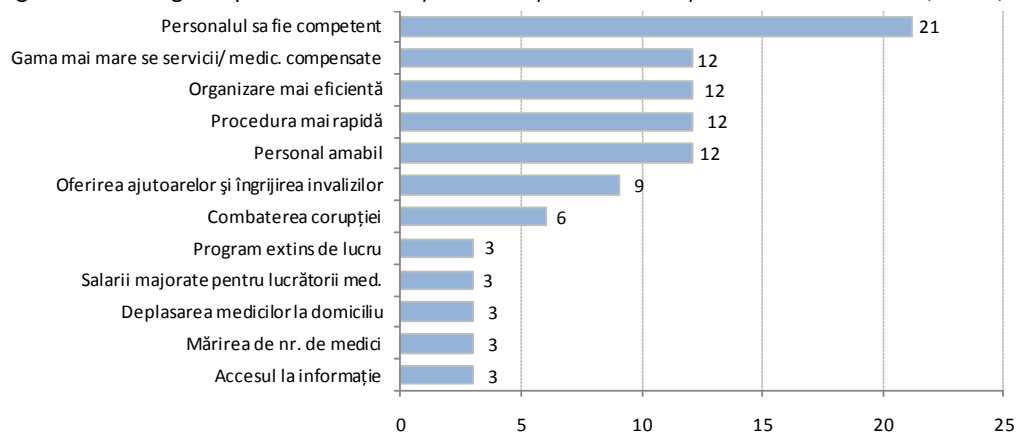
Dintre solicitanții rețetelor 55% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestora. Totodată, 18% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 14% au menționat indiferența cadrelor medicale. De asemenea, 12% dintre beneficiari au reclamat incompetența personalului acestei instituții.

Figura 3.160: Dificultăți întâmpinate la obținerea rețetelor oferite de CMF, N=184, %



Sugestiile propuse de către beneficiari țin de competența personalului – 21%, diversitatea serviciilor, organizare mai eficientă, procedura mai rapidă și personal mai amabil – câte 12%.

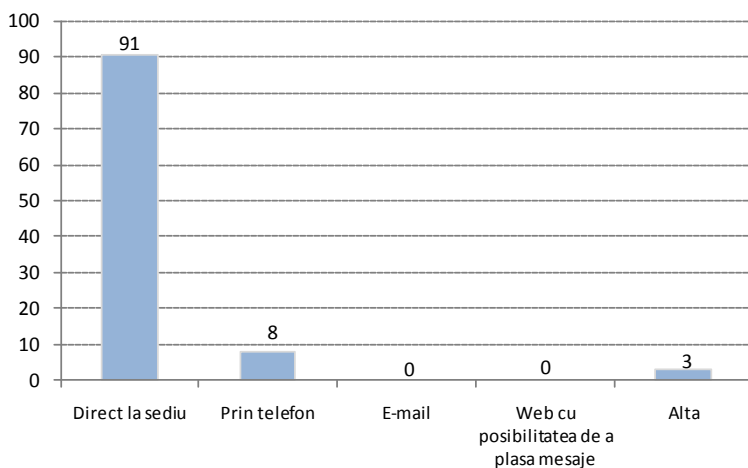
Figura 3.161: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării rețetelor oferite de CMF, N=33, %



3.3.1.6 Buletine

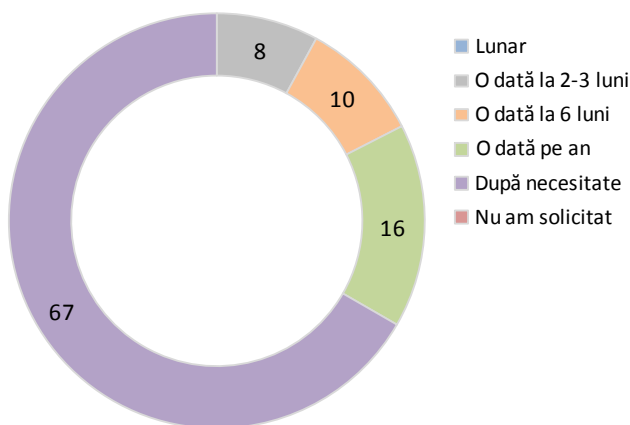
Pentru obținerea unui buletin 91% dintre solicitanți au mers direct la policlinică. De asemenea, 8% au contactat această instituție telefonic.

Figura 3.162: Modalități de contactare a CMF pentru perfectarea buletinelor, N=64, %



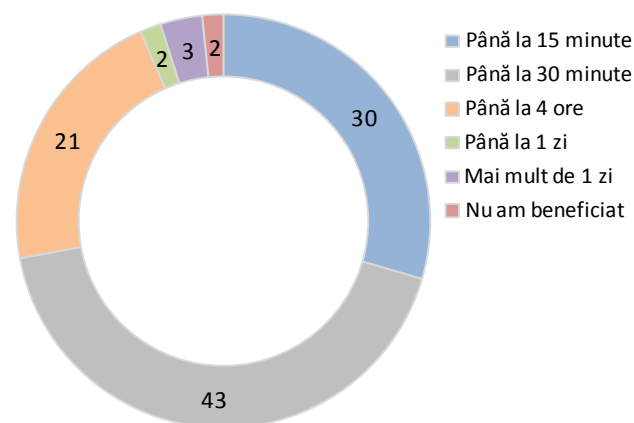
Majoritatea solicitanților apelează la policlinici pentru a-și perfecta un buletin după necesitate (67%). Totodată, 16% perfectează un buletin anual, iar fiecare al zecelea o dată la jumătate de an.

Figura 3.163: Frecvența de apelare la CMF pentru perfectarea buletinelor, N=63, %



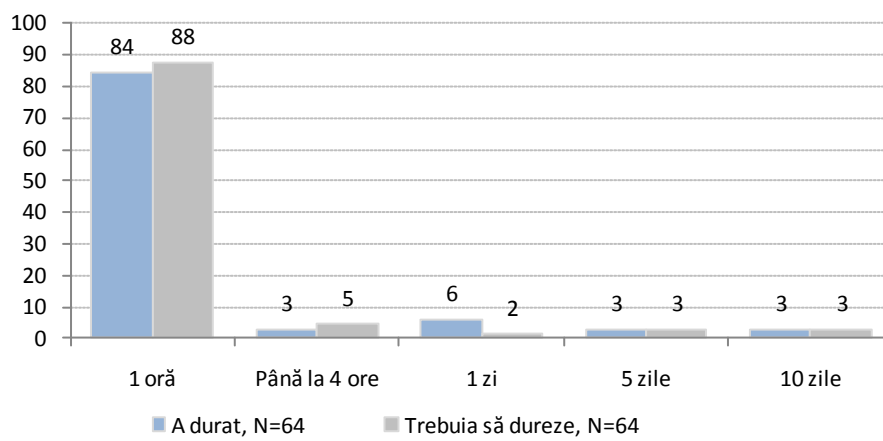
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la jumătate de oră (43%). Totodată, 30% au perfectat formalitățile de obținere a buletinului în decursul a cel mult 15 minute, iar 21% au stat la coadă până la 4 ore.

Figura 3.164: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea buletinelor oferite de CMF, N=61, %



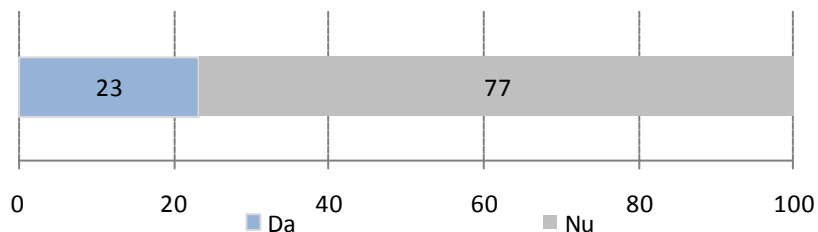
În cazul a 4% dintre solicitările buletinelor în decursul unei ore sau până la 4 ore, aceștia au fost satisfăcute timp de o zi.

Figura 3.165: Durata de acordare normativă și de-facto a buletinelor oferite de CMF, %



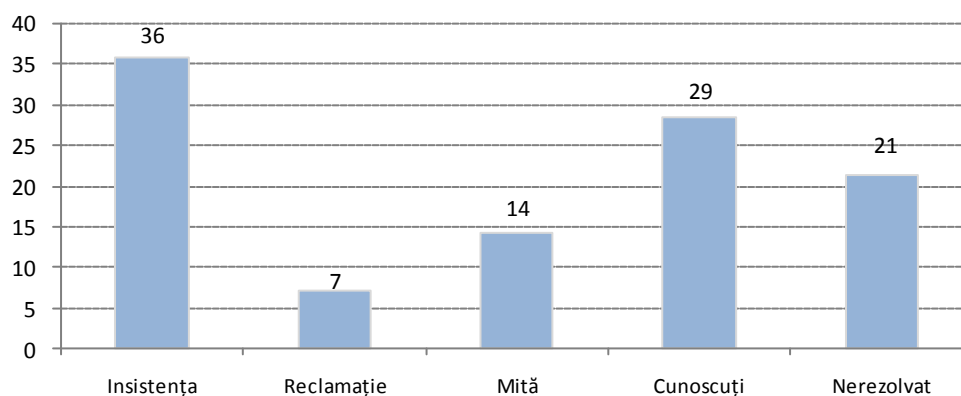
Dintre solicitanții acestui serviciu 23% au menționat că au întâmpinat dificultăți.

Figura 3.166: Bariere în obținerea buletinelor oferite de CMF, N=60, %



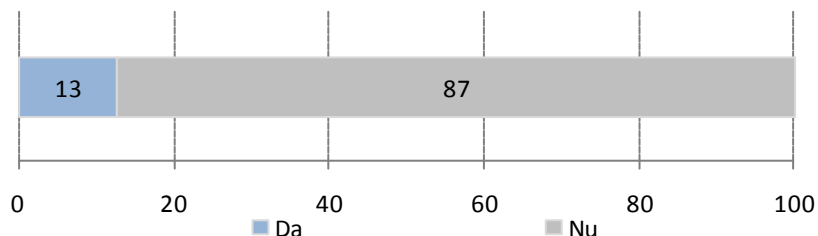
Cel mai des aceștia au rezolvat problemele apărute prin insistență (36%) sau prin intermediul cunoșcuților (29%). În același timp, câte 14% dintre solicitanți au acordat mită.

Figura 3.167: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a buletinelor oferite de CMF, N=14, %



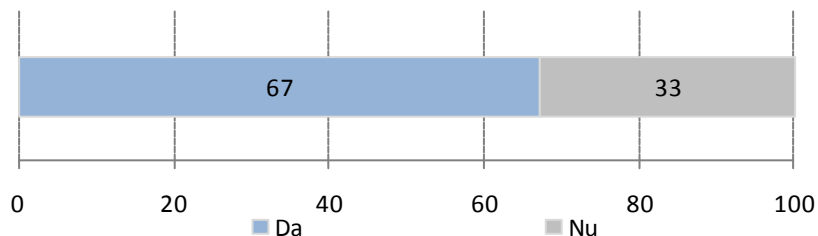
Dintre solicitanții buletinelor medicale 13% au acordat mită pentru a facilita obținerea acestui serviciu.

Figura 3.168: Oferirea mitei pentru obținerea buletinelor oferite de CMF, N=63, %



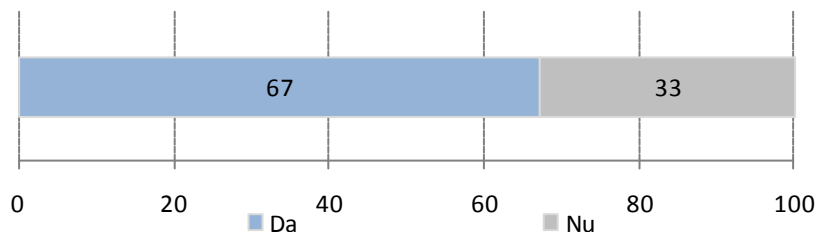
În același timp, 67% dintre persoanele care s-au adresat la policlinici pentru a perfectă un buletin medical au declarat că informațiile sunt complete și accesibile.

Figura 3.169: Accesul la informații privind buletinele acordate de CMF și oferirea completă a acestora, N=64, %



De asemenea, în aceeași pondere acest serviciu a fost apreciat ca fiind unul calitativ.

Figura 3.170: Aprecierea calității serviciului de acordare a buletinelor oferite de CMF, N=64, %



În mediu, satisfacția față de calitate serviciului de perfectare a buletinelor medicale, a fost apreciată cu o notă de 4.76.

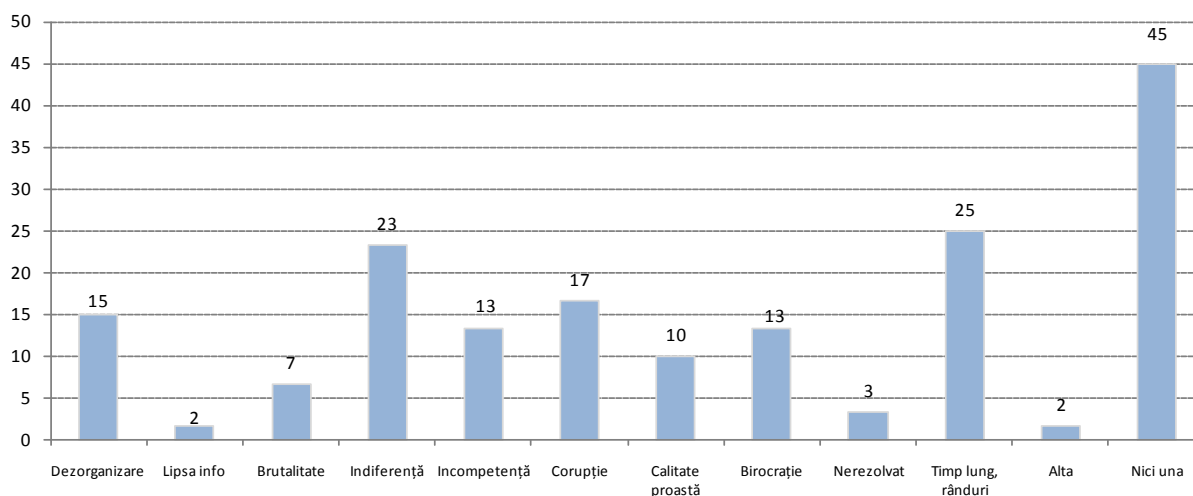
Tabel 3.16: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a buletinelor oferite de CMF, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.76

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

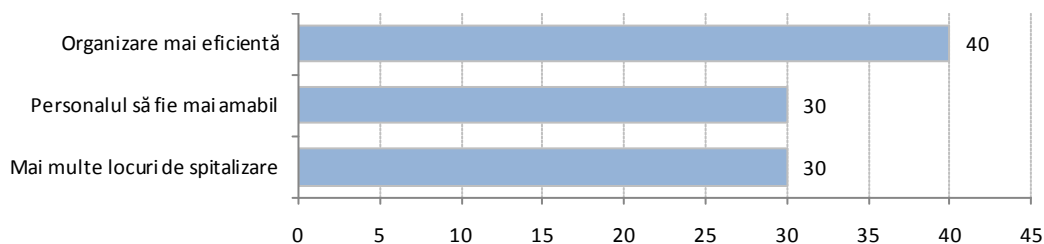
Dintre solicitanții buletinelor medicale 45% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestora. Totodată, 25% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 23% au menționat indiferența cadrelor medicale. De asemenea, 17% dintre beneficiari au reclamat sistemul corupt, iar 15% dezorganizarea.

Figura 3.171: Dificultăți întâmpinate la obținerea buletinelor oferite de CMF, N=60, %



Sugestiile beneficiarilor privind îmbunătățirea prestării serviciilor sunt: organizarea mai eficientă – 40%, personal mai amabil și mai multe locuri de spitalizare (deși aceasta nu ține nemijlocit de serviciul și instituția dată) – câte 30%,.

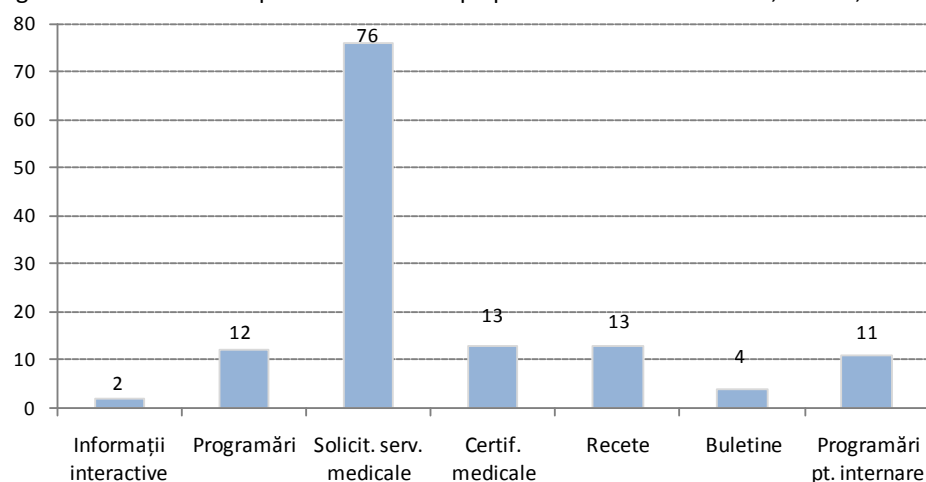
Figura 3.172: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării buletinelor oferite de CMF, N=10, %



3.3.2 Serviciile Spitalelor

Cele mai solicitate servicii a spitalelor, s-a dovedit a fi solicitarea serviciilor medicale (76%). De asemenea, câte 13% au solicitat perfectarea certificatelor medicale și prescrierea rețetelor.

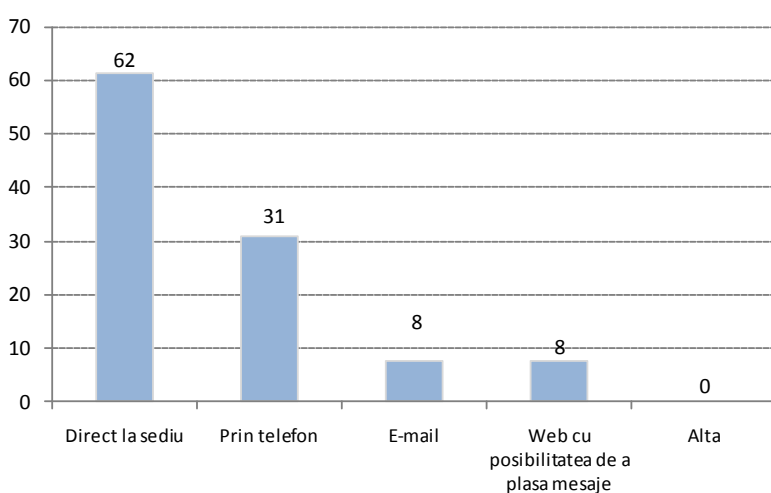
Figura 3.173: Serviciile Spitalelor solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=550, %



3.3.2.1 Informații interactive

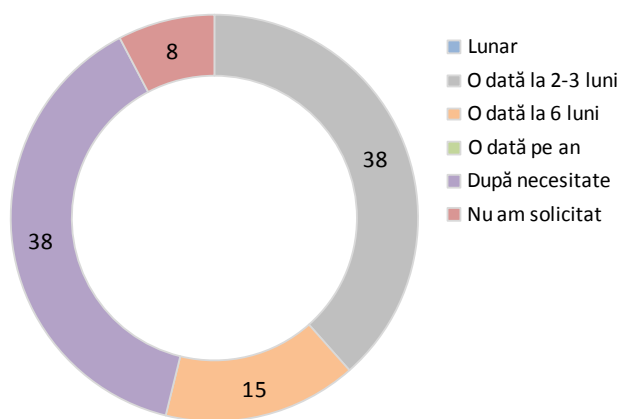
Majoritatea a solicitanților de informații interactive au contactat spitalele la sediul acestora (62%). Totodată, 31% dintre beneficiari au contactat această instituție prin intermediul telefonului, iar câte 8% au utilizat e-mail-ul sau posibilitatea de plasare a mesajelor pe web.

Figura 3.174: Modalități de contactare a spitalelor pentru informații interactive, N=13, %



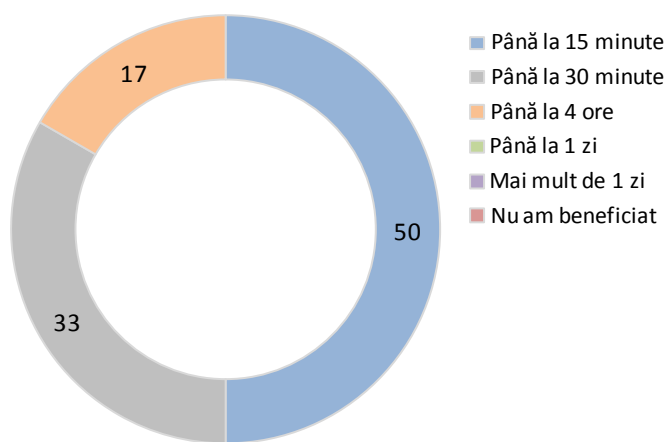
În egală măsură (câte 38%) solicită informații interactive de la spitale o dată la 2-3 luni sau după necesitate.

Figura 3.175: Frecvența de apelare la spitale pentru informații interactive, N=13, %



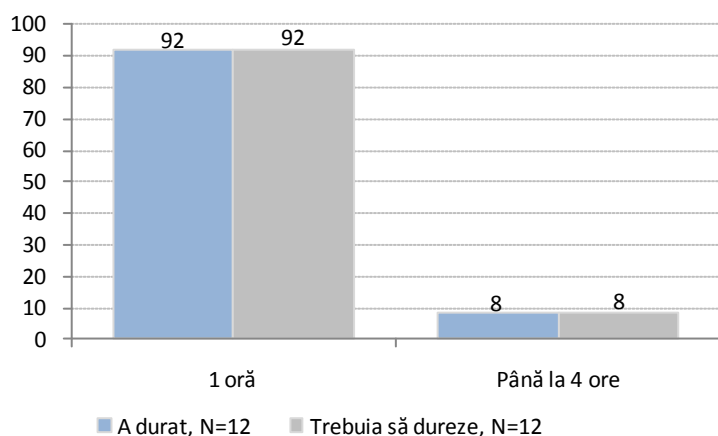
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la 15 minute (50%). Totodată, 33% au așteptat pentru oferirea acestui serviciu timp de 30 minute, iar 17% până la 4 ore.

Figura 3.176: Durata de așteptare la coadă a informațiilor interactive oferite de spitale, N=12, %



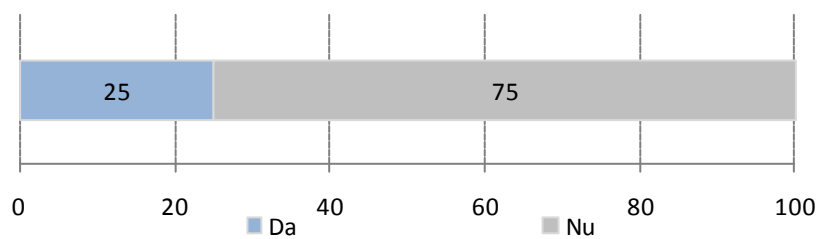
Oferirea informațiilor interactive s-a efectuat în termenii prestabiliți.

Figura 3.177: Durata de acordare normativă și de-facto a informațiilor interactive oferite de spitale, %



Dintre solicitanții acestui serviciu 25% au menționat că au întâmpinat dificultăți.

Figura 3.178: Bariere în obținerea informațiilor interactive oferite de spitale, N=12, %

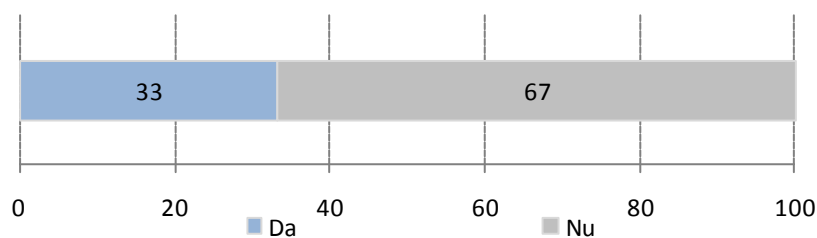


Dintre persoanele care au întâmpinat dificultăți în procesul de accesare a informațiilor interactive (3 respondenți), o persoană a apelat la cunoscuți, iar două au făcut reclamație pentru a rezolva problema.

De asemenea, nimeni dintre persoanele care au accesat informațiile interactive a spitalelor nu a plătit mită.

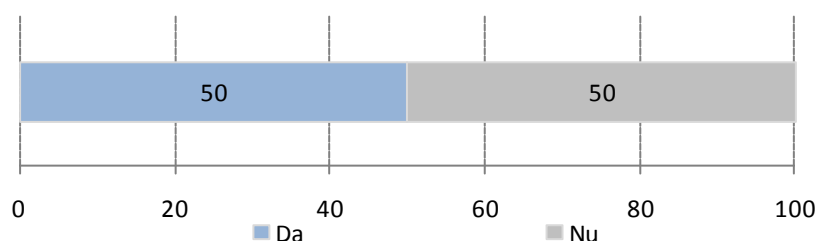
Drept accesibile și complete informațiile cu referire la acest serviciu au fost apreciate de către 33% dintre solicitanți.

Figura 3.179: Accesul la informații privind informațiile interactive acordate de spitale și oferirea completă a acestora, N=12, %



În același timp, jumătate dintre solicitanți au apreciat ca fiind calitativ serviciul de acordare a informațiilor interactive.

Figura 3.180: Aprecierea calității serviciului de acordare a informațiilor interactive oferite de spitale, N=12, %



În mediu beneficiarii acestui serviciu au caracterizat nivelul de satisfacție cu o notă de 4.58.

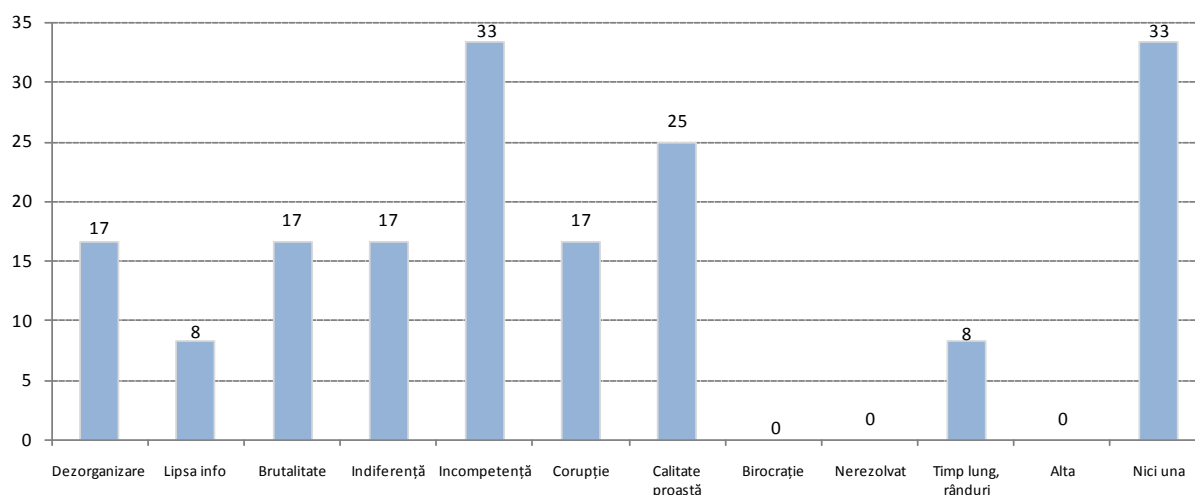
Tabel 3.17: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a informațiilor interactive oferite de spitale, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.58

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dintre solicitanții informațiilor interactive 33% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, în aceeași măsură a fost invocată incompetența personalului medical, iar 25% au menționat calitatea proastă a serviciului.

Figura 3.181: Dificultăți întâmpinate la obținerea informațiilor interactive oferite de spitale, N=12, %

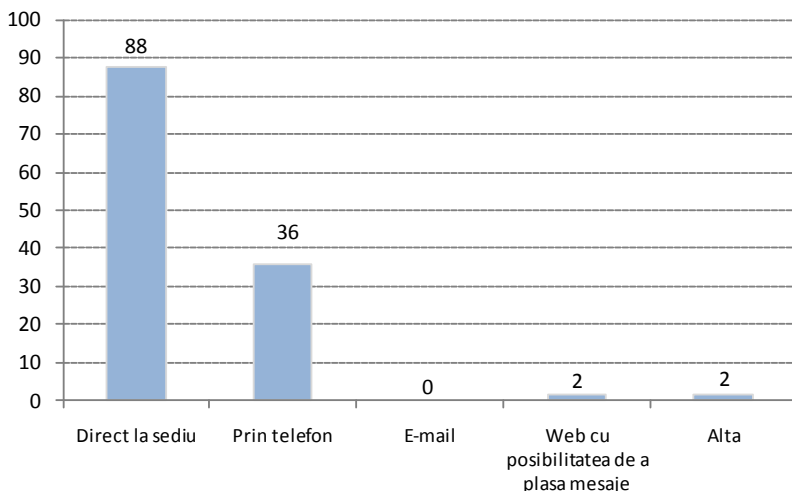


Pentru a îmbunătăți calitatea acordării informațiilor interactive de la spitale, respondenții au sugerat creșterea accesului la informație, primirea reclamațiilor, precum și sporirea amabilității personalului.

3.3.2.2 Programări pentru spitale

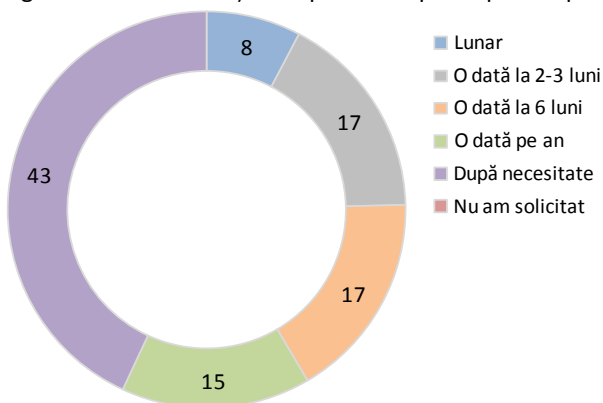
Marea majoritate a persoanelor care s-au adresat la spitale pentru programări au făcut-o direct la sediu acestora (88%). În același timp, 36% și-au perfectat programarea la spital prin intermediul telefonului, iar 2% au utilizat mesajele plasate pe web.

Figura 3.182: Modalități de contactare a spitalelor pentru programări, N=64, %



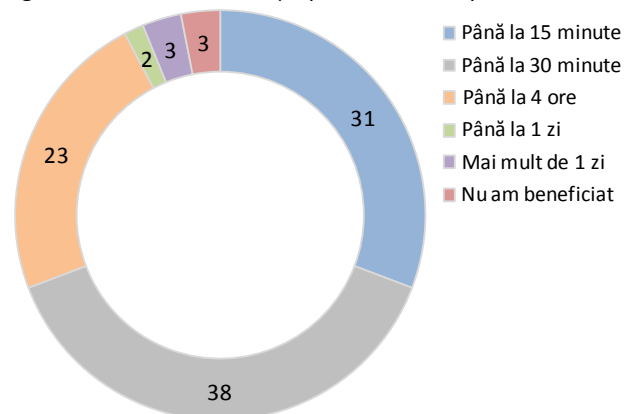
Cei mai mulți fac o programare la spital după necesitate (43%). Totodată, câte 17% dintre persoanele care și-au făcut o programare la spitale în ultimul an, utilizează acest serviciu o dată la 2-3 luni sau o dată la jumătate de an.

Figura 3.183: Frecvența de apelare la spitale pentru programări, N=65, %



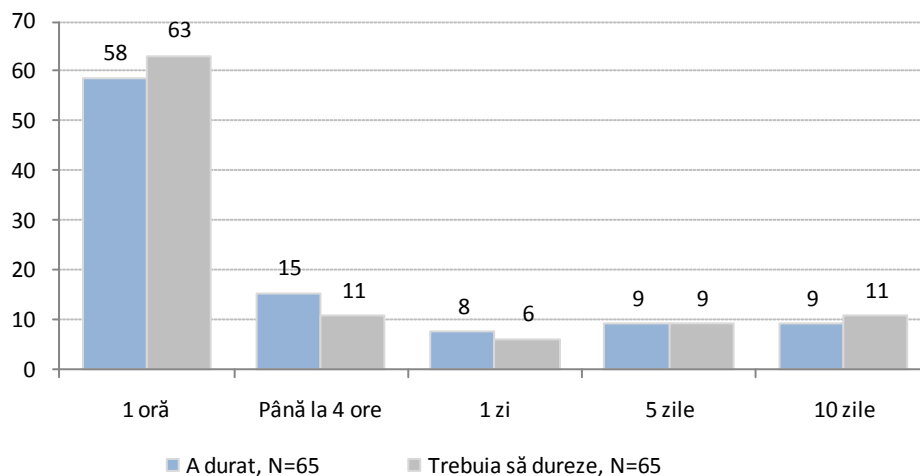
38% dintre solicitanții programărilor au așteptat pentru înregistrarea acesteia până la 30 minute. Totodată, 31% au obținut o programare timp de 15 de minute, iar pentru 23% dintre solicitanți, efectuarea programării a durat până la 4 ore.

Figura 3.184: Durata de așteptare la coadă pentru efectuarea programării oferite de spitale, N=65, %



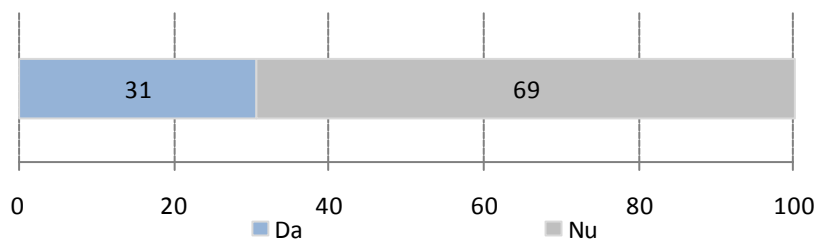
Analiza duratei efectuării programărilor relevă faptul că oferirea programărilor în decursul unei ore, în 6% dintre cazuri au fost efectuate în decursul a patru ore sau chiar o zi.

Figura 3.185: Durata normativă și de-facto a efectuării programării oferite de spitale, %



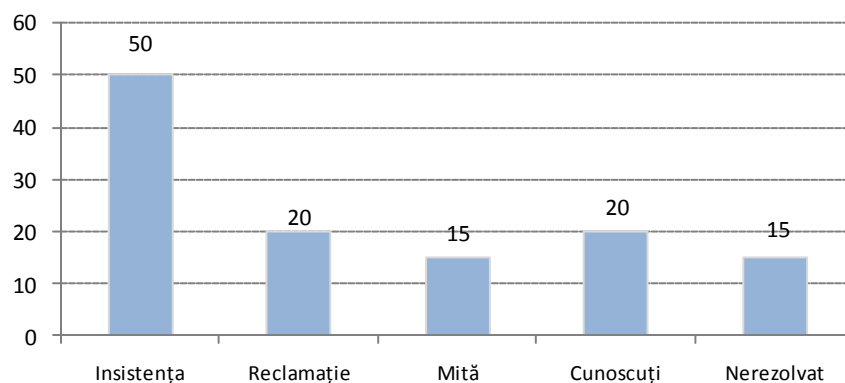
Totodată, 31% dintre persoanele care și-au făcut programări la spitale au întâmpinat dificultăți la obținerea acestora.

Figura 3.186: Bariere în obținerea efectuarea programării oferite de spitale, N=65, %



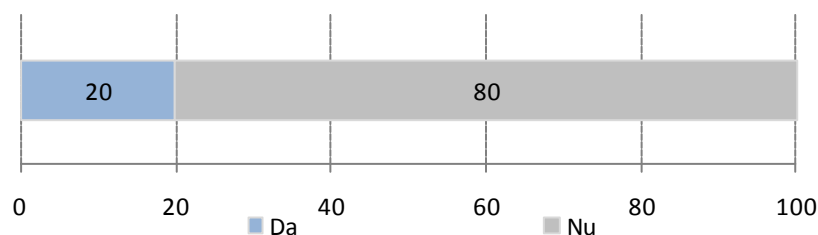
Cei mai mulți și-au rezolvat problemele ivite prin insistență (50%). Totodată, câte 20% au apelat la cunoscuți pentru facilitarea efectuării programării sau au făcut reclamații.

Figura 3.187: Modalități de rez. a prob. apărute la efectuarea programării oferite de spitale, N=20, %



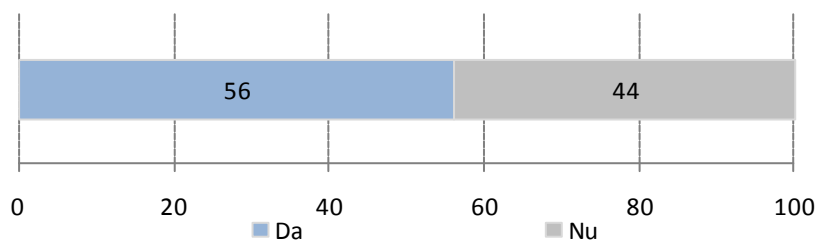
Dintre persoanele solicitante de programări 20% au acordat mită pentru acest serviciu.

Figura 3.188: Oferirea mitei pentru obținerea programării oferite de spitale, N=65, %



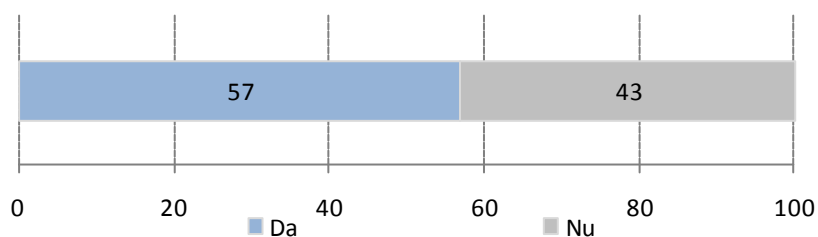
Drept accesibile și complete au fost apreciate informațiile despre programări de către 56% dintre solicitanții acestui serviciu.

Figura 3.189: Accesul la informații privind program. acordate de spitale și oferirea completă a acesteia, N=64, %



Iar drept calitativ serviciului de programare pentru spitale a fost numit de către 57% dintre persoanele care au apelat la acesta.

Figura 3.190: Aprecierea calității serviciului de programare oferite de spitale, N=63, %



În mediu satisfacția față de serviciile de programare la spital înregistrează un nivel de 5.08 puncte.

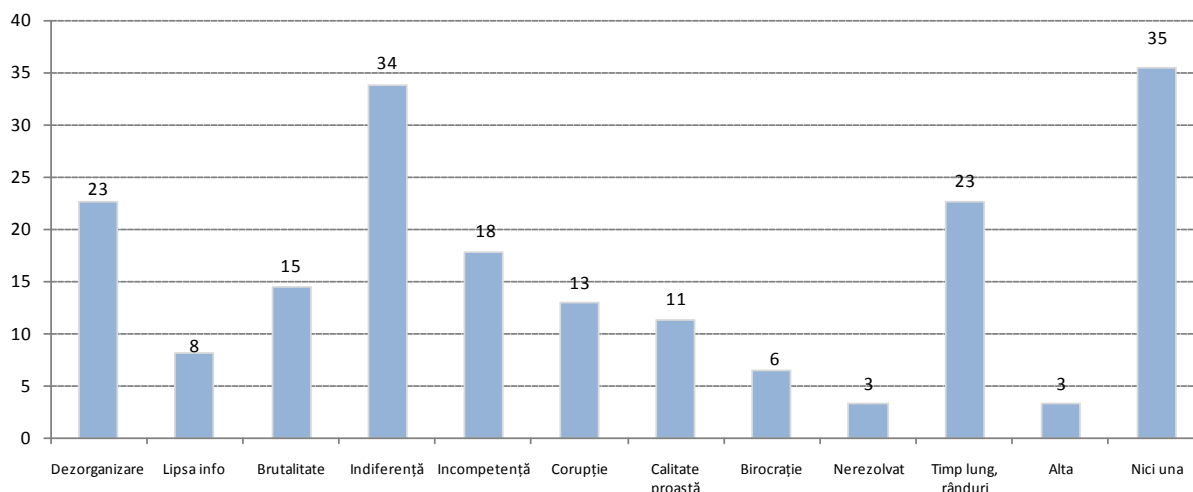
Tabel 3.18: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de programări, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.08

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

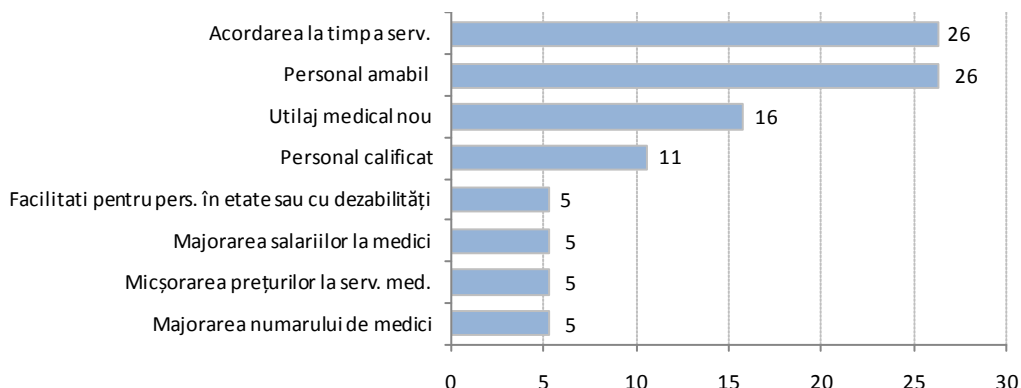
Dintre solicitanții programărilor la spitale 35% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 34% dintre aceștia au menționat indiferența personalului, iar câte 23% au menționat timpul îndelungat de perfectare a programării și dezorganizarea.

Figura 3.191: Dificultăți întâmpinate la obținerea programării oferite de spitale, N=62, %



În direcția îmbunătățirii prestării serviciilor de efectuare a programărilor au fost menționate: acordarea la timp a serviciilor și personal mai amabil – câte 26%, utilaj medical nou – 16% și personal mai calificat – 11%.

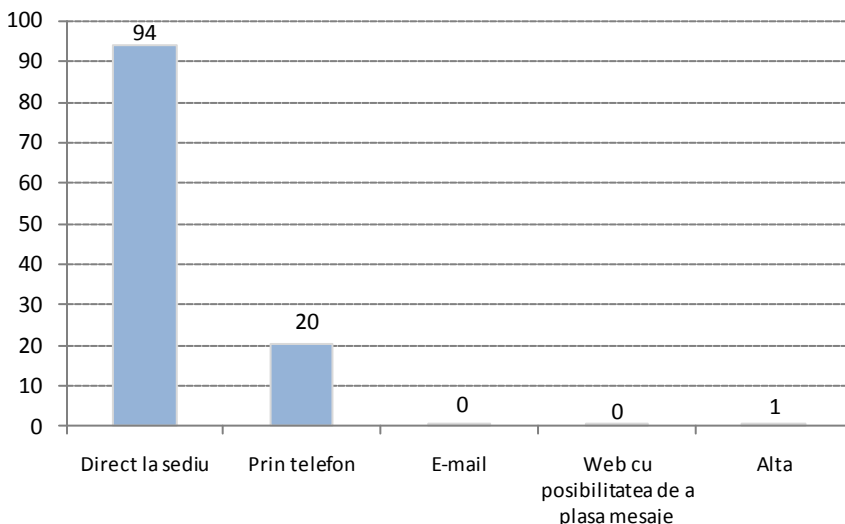
Figura 3.192: Sugestii privind îmbunătățirea calității efectuării programării oferite de spitale, N=19, %



3.3.2.3 Solicitarea serviciilor medicale

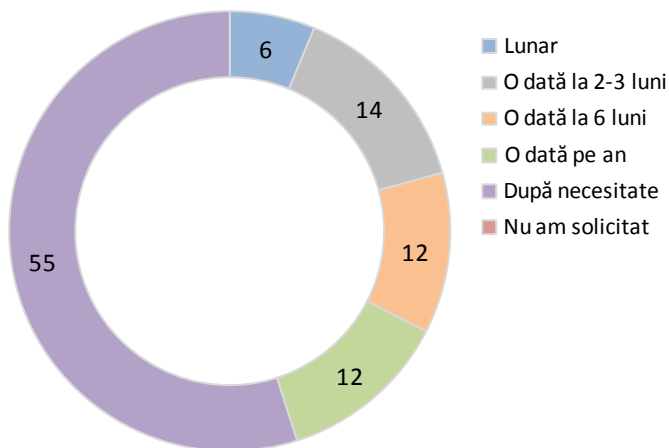
Marea majoritate a persoanelor care au contactat spitalele (94%) pentru obținerea serviciilor medicale au făcut-o direct la sediul acestora, în timp ce 20% au contactat spitalele telefonic.

Figura 3.193: Modalități de contactare a spitalelor pentru solicitarea serviciilor medicale, N=413, %



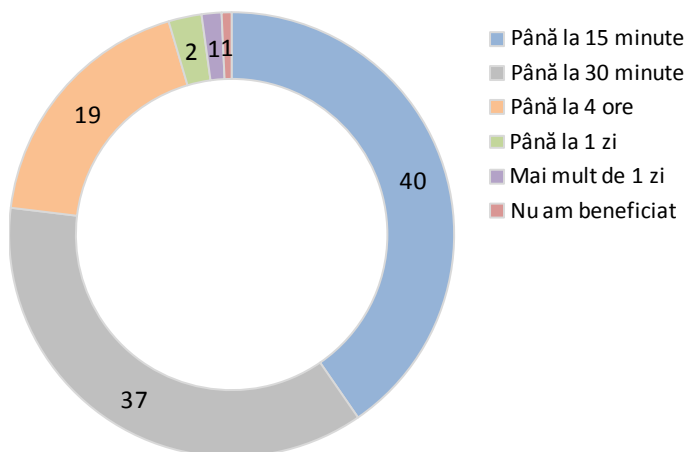
Cei mai mulți apelează la serviciile medicale după necesitate, 14% contactează spitalele în acest scop o dată la 2-3 luni.

Figura 3.194: Frecvența de apelare la spitale pentru solicitarea serviciilor medicale, N=417, %



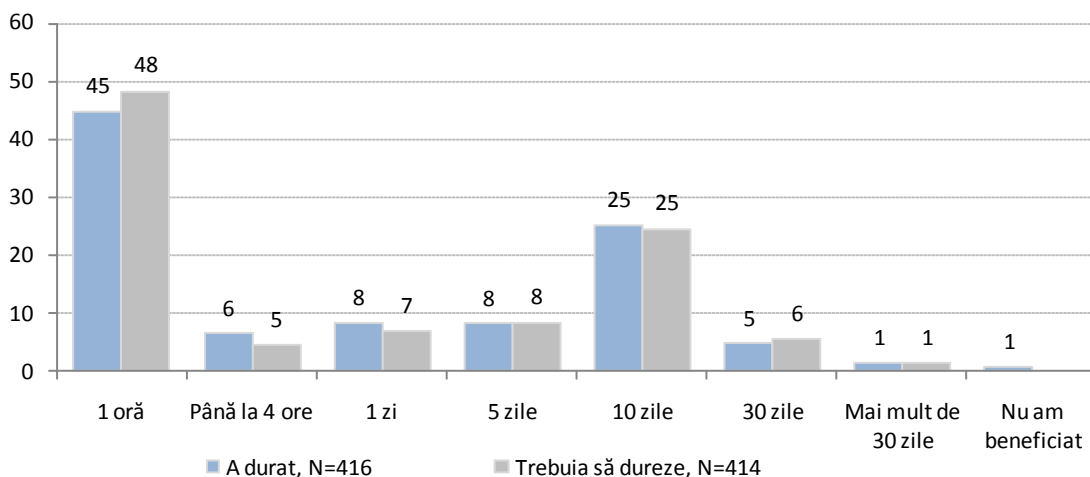
Pentru solicitarea serviciilor medicale cei mai mulți (40%) au așteptat până la 15 minute. De asemenea, 37% au stat la coadă până la 30 minute, iar 19% - până la patru ore.

Figura 3.195: Durata de așteptare la coadă pentru solicitarea serviciilor medicale oferite de spitale, N=416, %



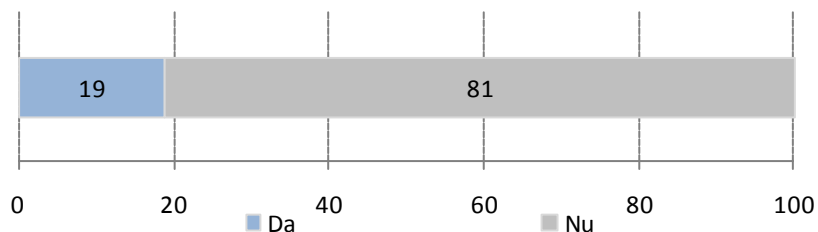
Per ansamblu duratele de acordare a serviciilor medicale de către spitale au fost respectate. Totuși, 3% dintre solicitările de servicii medicale la o oră, au fost soluționate timp de 4 ore, o zi sau nu s-a beneficiat de acestea.

Figura 3.196: Durata de acordare normativă și de-facto a serviciilor medicale oferite de spitale, %



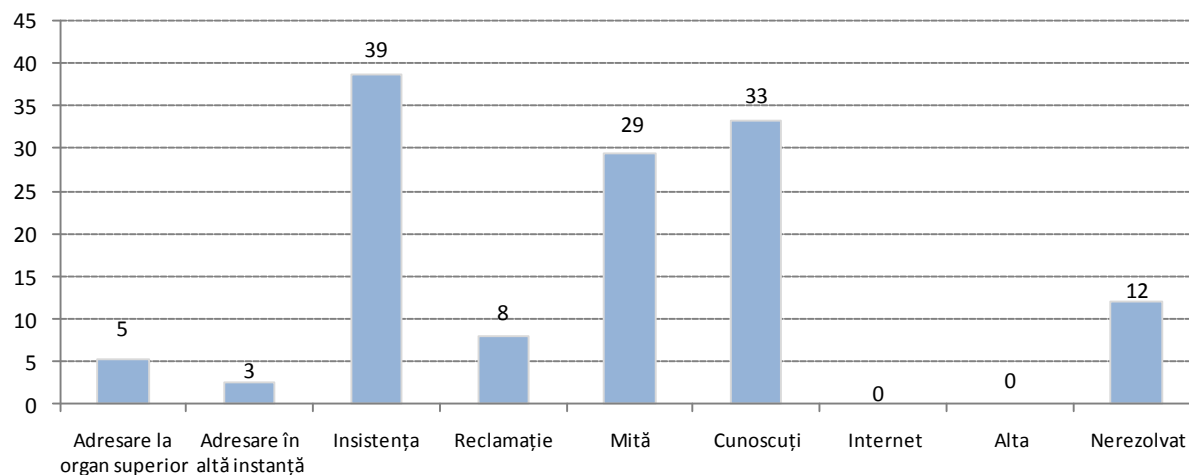
În procesul de solicitare a serviciilor medicale au întâlnit bariere 19% dintre respondenți.

Figura 3.197: Bariere în obținerea serviciilor medicale oferite de spitale, N=409, %



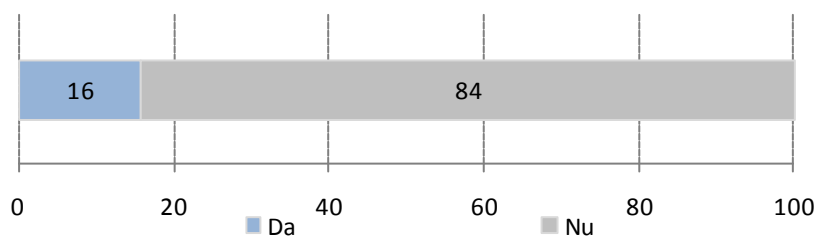
Principalele modalități de rezolvare a problemelor apărute în procesul de solicitare a serviciilor medicale sunt: insistența (39%), cunoscuții (33%) și mita (29%).

Figura 3.198: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a serviciilor medicale oferite de spitale, N=75, %



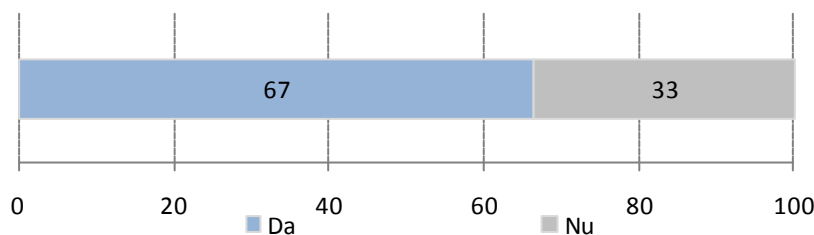
Dintre persoanele care au solicitat servicii medicale, 16% au oferit mită pentru obținerea acestora.

Figura 3.199: Oferirea mitei pentru solicitarea serviciilor medicale oferite de spitale, N=416, %



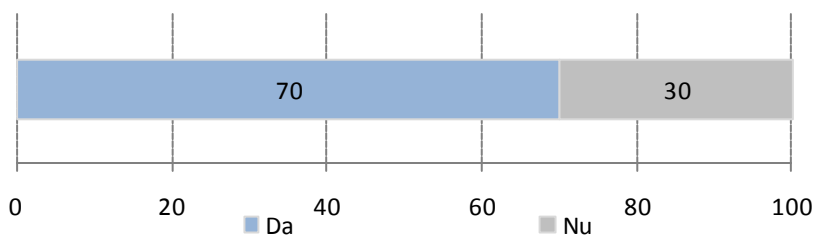
Drept deplină și accesibilă informația despre serviciile medicale au fost caracterizată de către 67% dintre solicitanți.

Figura 3.200: Accesul la informații privind solicitarea serviciilor medicale acordate de spitale și oferirea completă a acesteia, N=415, %



În același timp, 70% dintre aceștia au menționat că serviciile medicale sunt calitative.

Figura 3.201: Aprecierea calității serviciilor medicale oferite de spitale, N=412, %



În mediu solicitanții serviciilor medicale și-au caracterizat satisfacția față de calitatea serviciilor medicale cu o notă de 5.34.

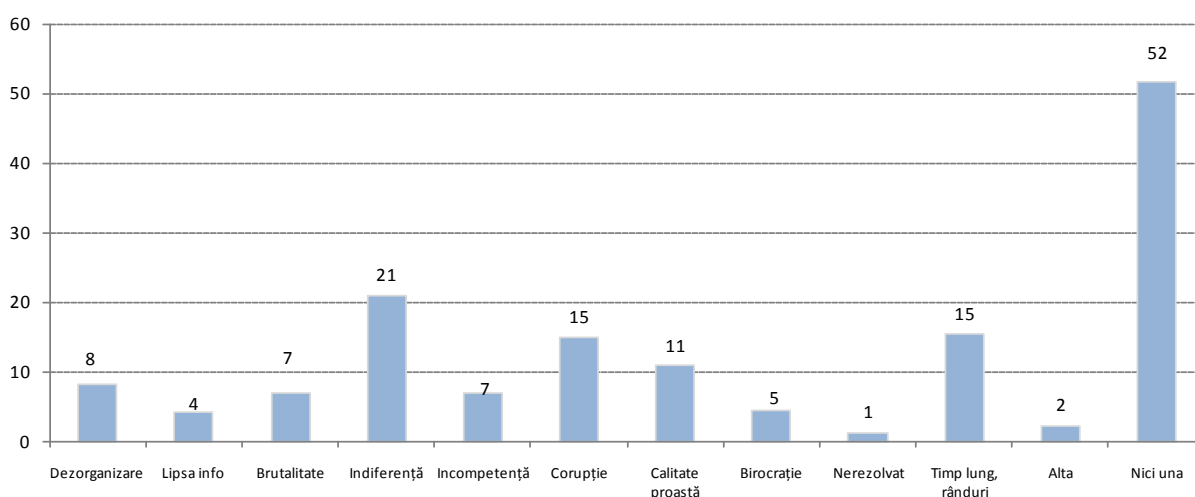
Tabel 3.19: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor medicale oferite de spitale, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.34

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

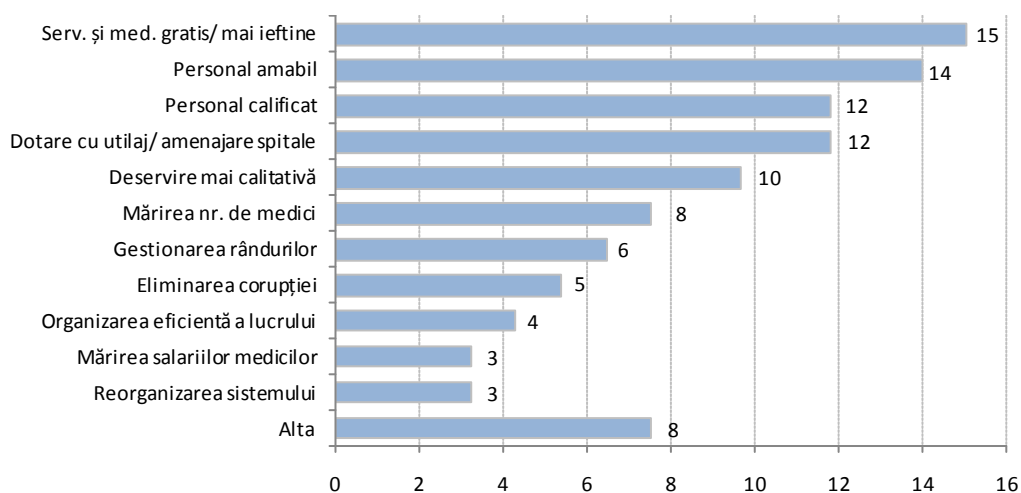
Dintre solicitanții serviciilor medicale oferite de spitale 52% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 21% au menționat timpul indiferența personalului, iar câte 15% sistemul corupt și timpul îndelungat de așteptare la rând.

Figura 3.202: Dificultăți întâmpinate la obținerea serviciilor medicale oferite de spitale, N=397, %



Doleanțele beneficiarilor serviciilor medicale sunt axate în mare parte pe reducerea prețurilor – 15%, personal mai amabil – 14%, amenajarea spitalelor, dotarea acestora cu utilaj și personal mai calificat – 12%.

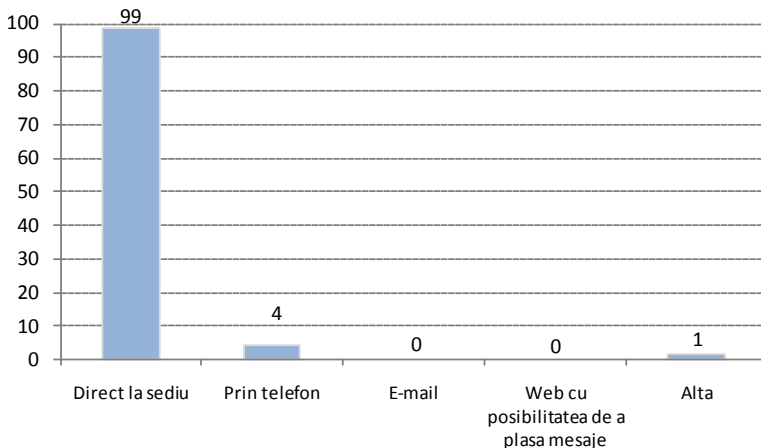
Figura 3.203: Sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite de spitale, N=93, %



3.3.2.4 Certificate medicale

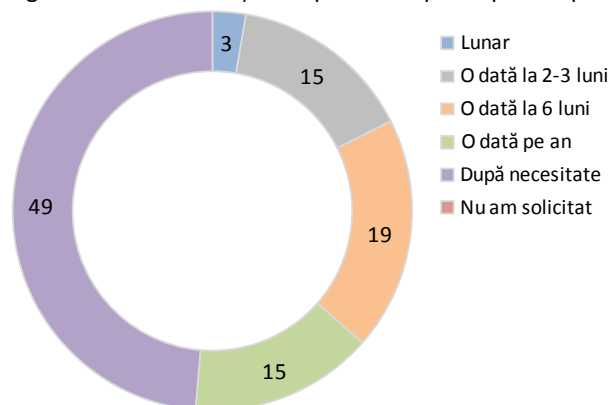
Dintre solicitanții certificatelor medicale, 99% s-au adresat direct la sediul instituțiilor medicale (spitalelor), 4% contactând telefonic.

Figura 3.204: Modalități de contactare a spitalelor pentru perfectarea certificatelor medicale, N=72, %



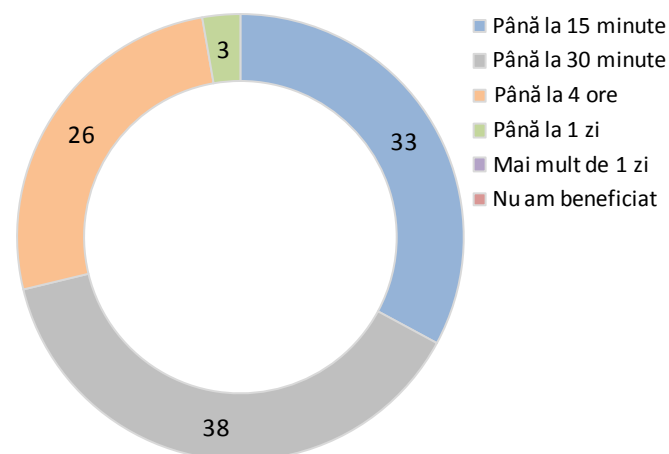
Majoritatea persoanelor solicitante de certificate medicale (49%) s-au adresat pentru acestea la spitale după necesitate, câte 15% solicitându-le anual sau o dată la 2-3 luni.

Figura 3.205: Frecvența de apelare la spitale pentru perfectarea certificatelor medicale, N=74, %



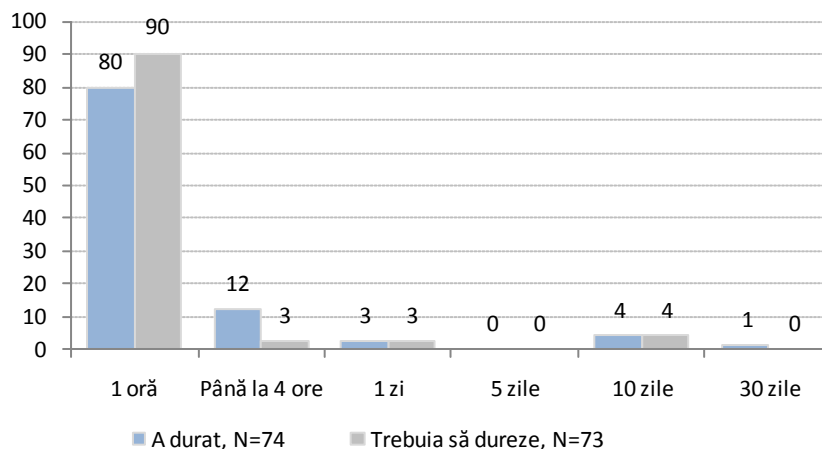
Durata de așteptare pentru a îndeplini formalitățile de perfectare a certificatelor medicale în 38% dintre cazuri se încadrează în limitele a 30 minute. Totodată, 33% dintre solicitanți au stat la coadă până la 15 minute, iar 26% au fost nevoiți să aștepte până la 4 ore.

Figura 3.206: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor med. oferite de spitale, N=73, %



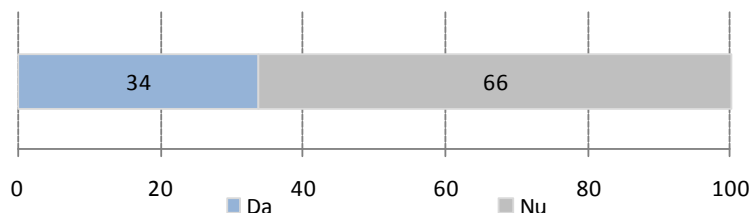
În majoritatea cazurilor durata de acordare a certificatelor medicale a fost respectată, cu excepția a 10% dintre solicitările efectuate la o oră, care au fost satisfăcute în decursul a 4 ore sau nu au fost acordate.

Figura 3.207: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor medicale oferite de spitale, %



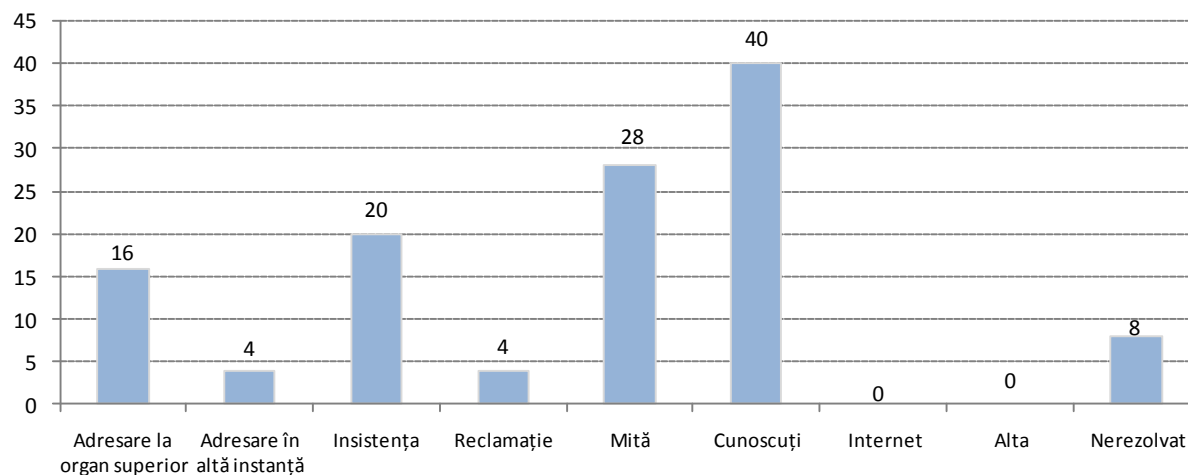
Dintre solicitanții de certificate medicale, 34% au întâlnit dificultăți în obținerea acestora.

Figura 3.208: Bariere în obținerea certificatelor medicale oferite de spitale, N=74, %



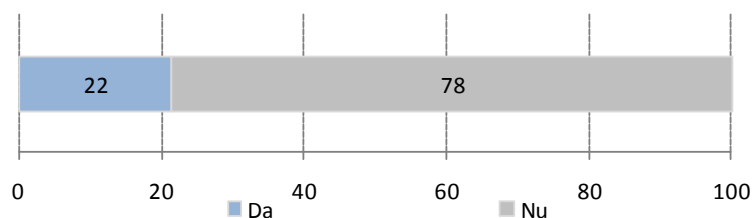
Cei mai mulți au rezolvat problemele apărute prin implicarea cunoscuților (40%) și acordarea mitei (28%). De asemenea, 20% au fost mai insistenți.

Figura 3.209: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor medicale oferite de spitale, N=25, %



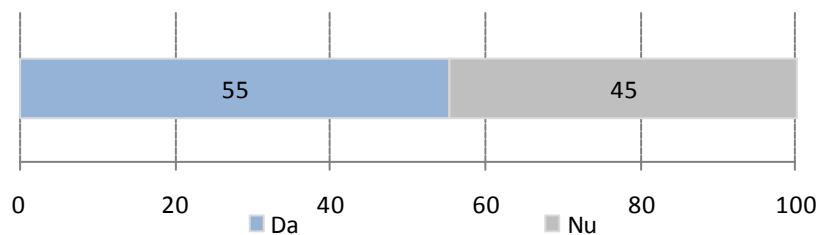
Din totalul solicitanților de certificate medicale, 22% au acordat mită pentru facilitarea obținerii acestora.

Figura 3.210: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor medicale oferite de spitale, N=74, %



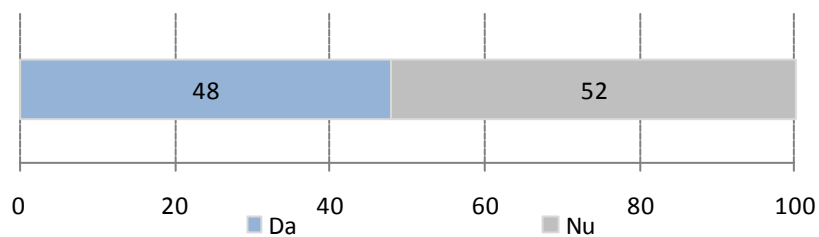
Totodată, 55% dintre solicitanți au declarat că informațiile cu referire la certificatele medicale eliberate de spitale sunt complete și accesibile.

Figura 3.211: Accesul la informații privind certificatele medicale acordate de spitale și oferirea completă a acestora, N=74, %



În același timp, drept calitativ, serviciul de acordare a certificatelor medicale, a fost apreciat de către 48% dintre solicitanți.

Figura 3.212: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor medicale oferite de spitale, N=73, %



Nivelul de satisfacție față de calitatea oferirii certificatelor medicale a fost apreciat în mediu cu nota 4.44.

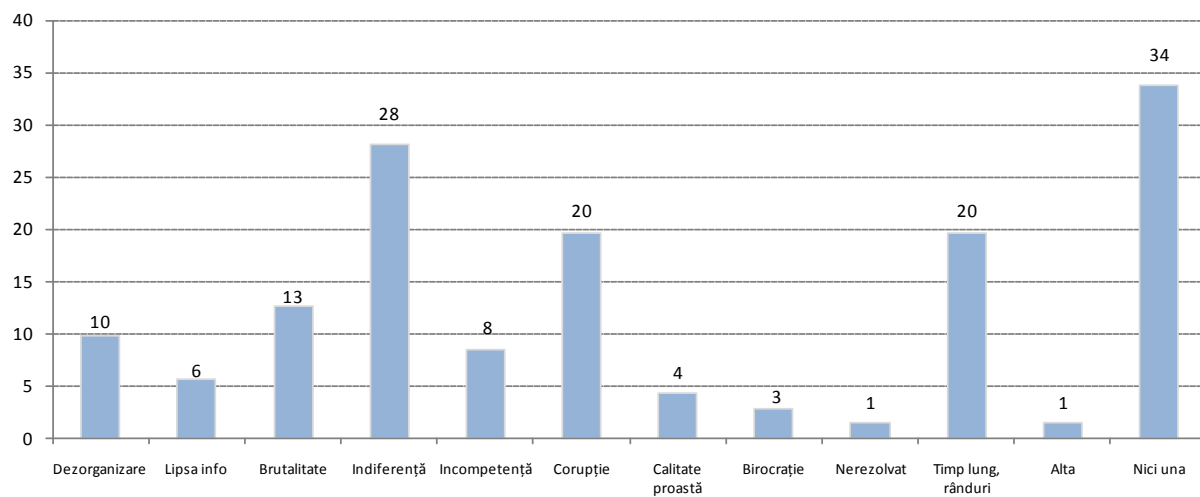
Tabel 3.20: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a certificatelor medicale oferite de spitale, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.44

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

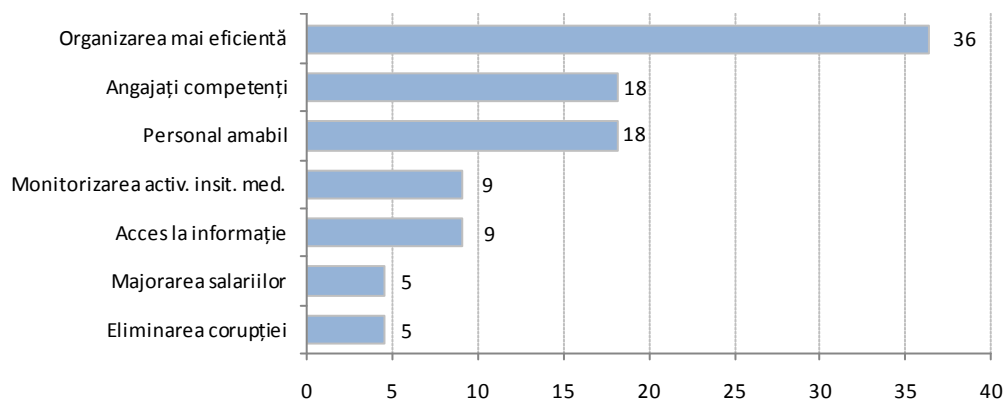
Dintre solicitanții certificatelor medicale 34% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 28% au menționat indiferența personalului, iar câte 20% sistemul corupt și timpul îndelungat de așteptare în rând.

Figura 3.213: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor medicale oferite de spitale, N=71, %



Persoanele care au apelat la serviciile respective au sugerat în mare parte organizarea mai eficientă – 36%. Alte sugestii menționate sunt: angajați competenți și mai amabili – câte 18%, monitorizarea activității asistentelor medicale și acces la informații – câte 9%.

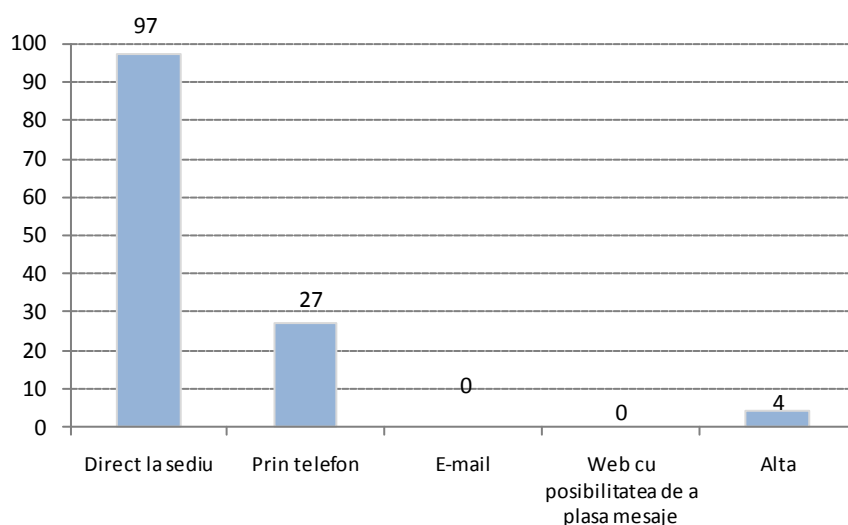
Figura 3.214: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării certificatelor medicale oferite de spitale, N=22, %



3.3.2.5 Rețete

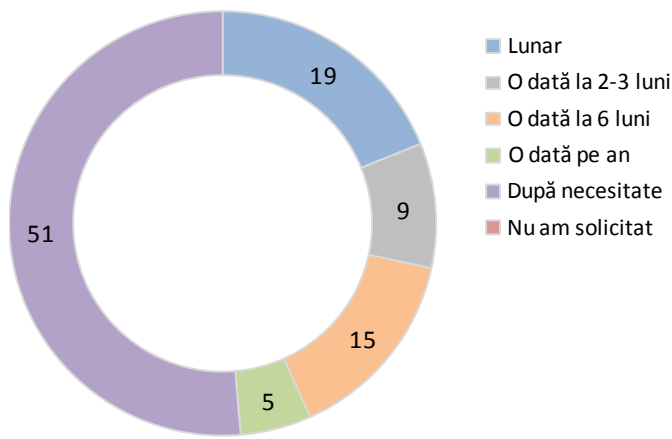
Marea majoritate a solicitanților de rețete a contactat spitalul direct la sediu (97%). Totodată, 27% dintre beneficiari au contactat această instituție prin intermediul telefonului.

Figura 3.215: Modalități de contactare a spitalelor pentru obținerea rețetelor, N=73, %



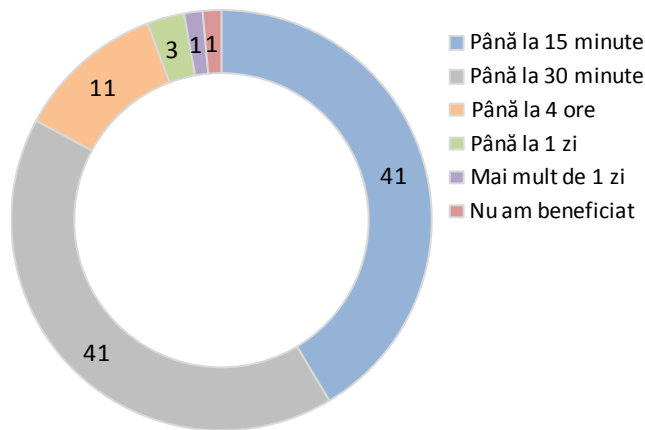
Jumătate dintre solicitanți au apelat pentru perfectarea rețetelor după necesitate, iar 19% solicită acest serviciu lunar.

Figura 3.216: Frecvența de apelare la spitale pentru obținerea rețetelor, N=74, %



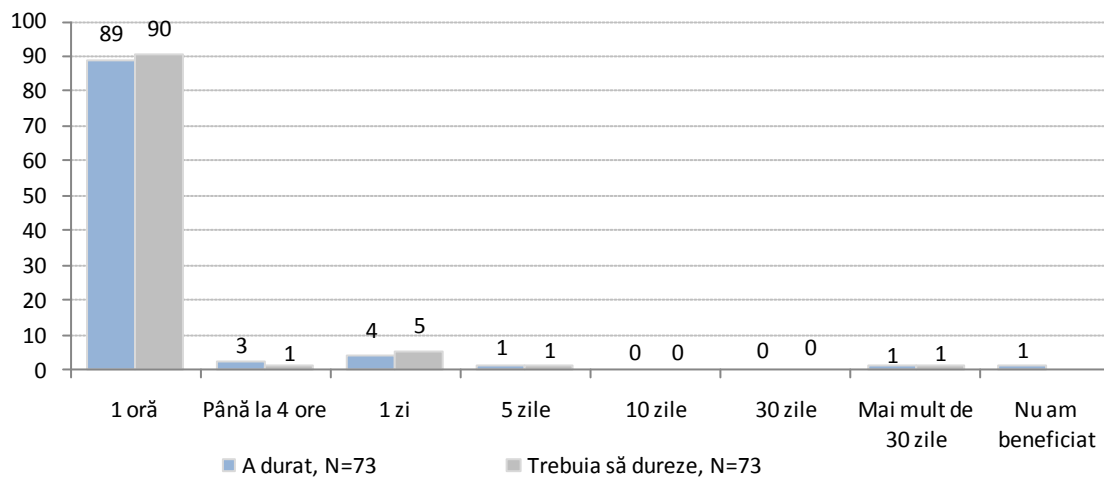
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la jumătate de oră sau până la 15 minute (câte 41%). Totodată, 11% au perfectat formalitățile de obținere a rețetelor în decursul a cel mult 4 ore.

Figura 3.217: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea rețetelor oferite de spitale, N=70, %



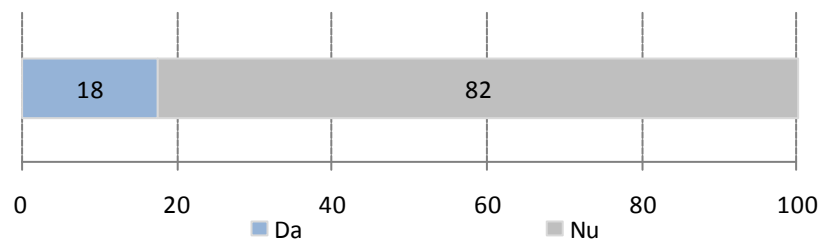
Per ansamblu acordarea rețetelor a fost efectuată în termenul solicitat.

Figura 3.218: Durata de acordare normativă și de-facto a rețetelor oferite de spitale, %



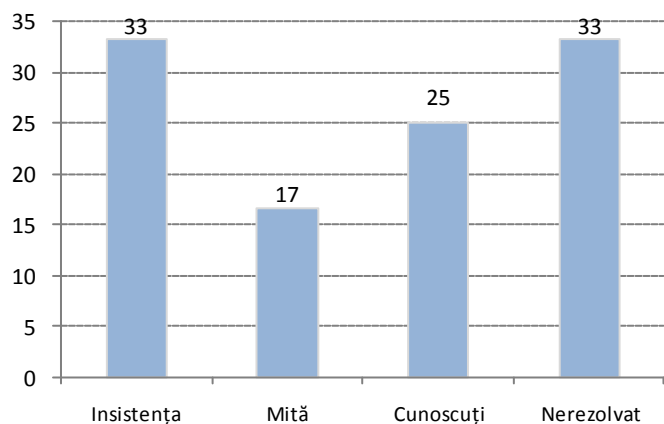
Dintre solicitanții acestui serviciu 18% au menționat că au întâmpinat dificultăți.

Figura 3.219: Bariere în obținerea rețetelor oferite de spitale, N=74, %



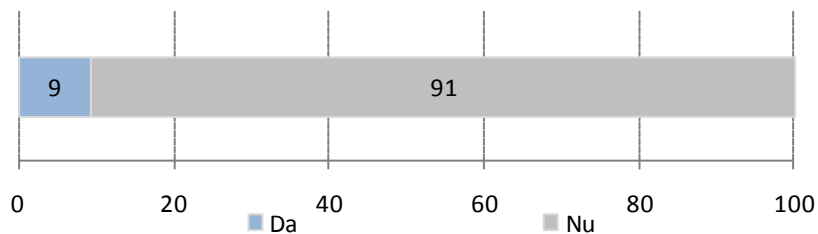
Cel mai des aceștia au rezolvat problemele apărute prin insistență (33%) sau prin acordarea mitei (25%). În același timp, câte 33% dintre solicitările problematice au rămas nerezolvate.

Figura 3.220: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a rețetelor oferite de spitale, N=12, %



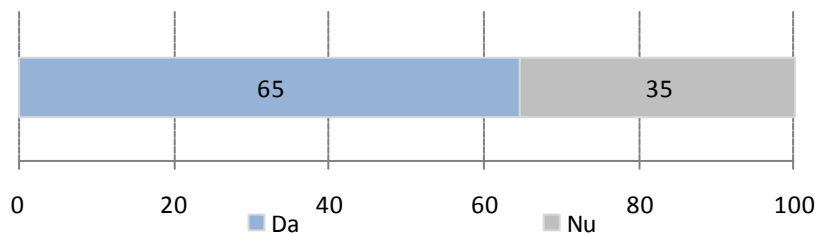
Dintre solicitanții unei rețete, 9% au oferit mită pentru acest serviciu.

Figura 3.221: Oferirea mitei pentru obținerea rețetelor oferite de spitale, N=74, %



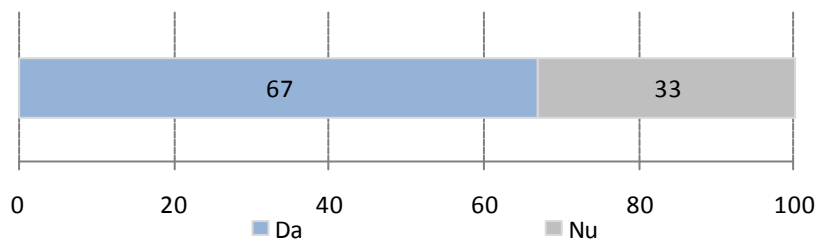
Per ansamblu majoritatea solicitanților acestui serviciu (65%), au menționat că informațiile tematice sunt complete și accesibile.

Figura 3.222: Accesul la informații privind rețetele acordate de spitale și oferirea completă a acestora, N=74, %



În același timp, 67% au apreciat ca fiind calitativ serviciul de perfectare a rețetelor.

Figura 3.223: Aprecierea calității serviciului de acordare a rețetelor oferite de spitale, N=73, %



În mediu beneficiarii acestui serviciu au caracterizat nivelul lor de satisfacție cu o notă de 5.30.

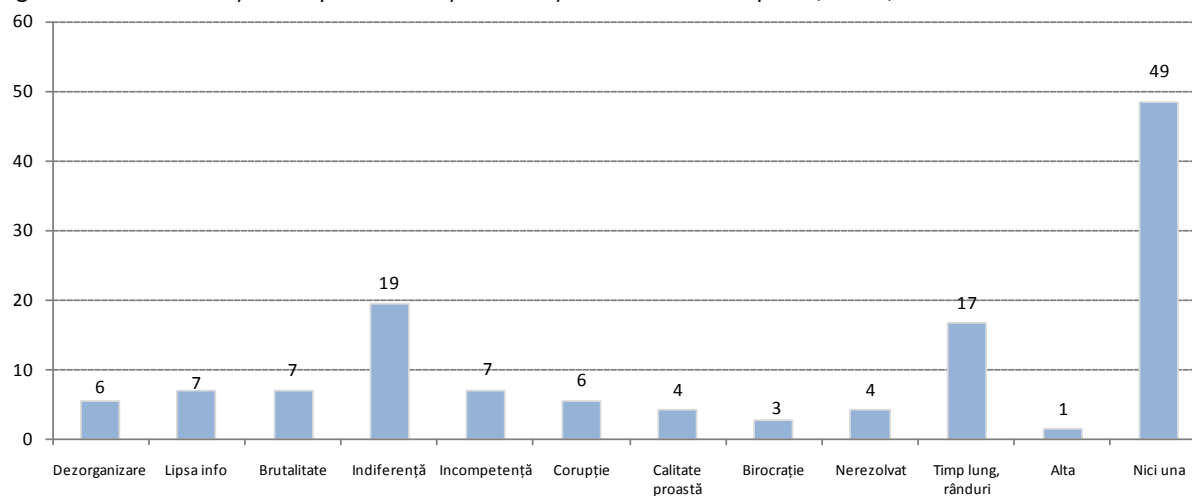
Tabel 3.21: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a rețetelor oferite de spitale, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.30

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

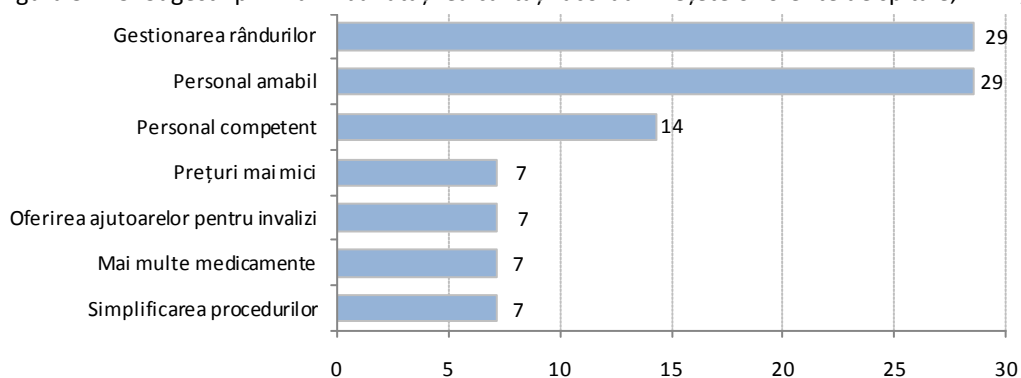
Dintre solicitanții rețetelor 49% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestora. Totodată, 19% dintre aceștia au menționat indiferența personalului, iar 17% - timpul îndelungat de așteptare în rând.

Figura 3.224: Dificultăți întâmpinate la obținerea rețetelor oferite de spitale, N=72, %



În ceea ce privește modalitățile de îmbunătățire a calității serviciilor de acordare a rețetelor, respondenții au sugerat gestionarea rândurilor și amabilitate mai sporită din partea angajaților – 29% și personal mai competent – 14%.

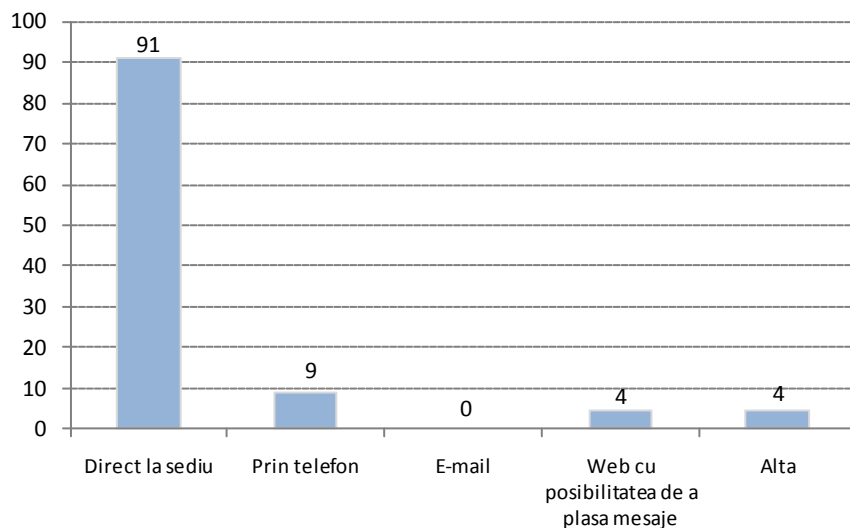
Figura 3.225: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării rețetelor oferite de spitale, N=14, %



3.3.2.6 Buletine

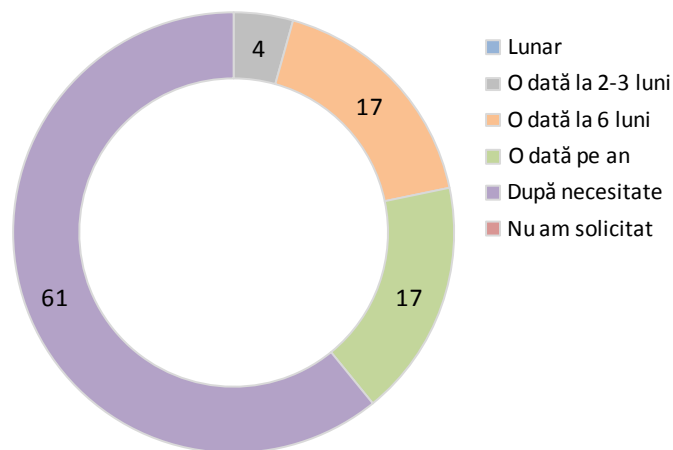
Pentru obținerea unui buletin 91% dintre solicitanți au mers direct la spital. De asemenea, 9% au contactat această instituție telefonic, iar 4% au plasat mesaje pe paginile web a spitalelor.

Figura 3.226: Modalități de contactare a spitalelor pentru perfectarea buletinelor, N=23, %



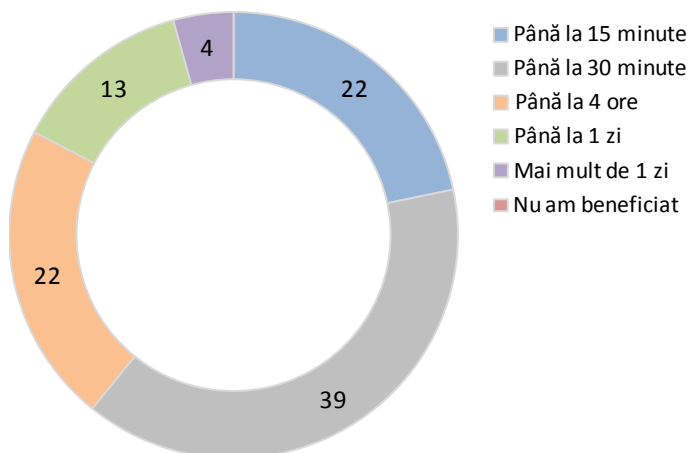
Majoritatea solicitanților apelează la spitale pentru a-și perfecta un buletin după necesitate (61%). Totodată, câte 17% perfectează un buletin anual sau o dată la jumătate de an.

Figura 3.227: Frecvența de apelare la spitale pentru perfectarea buletinelor, N=23, %



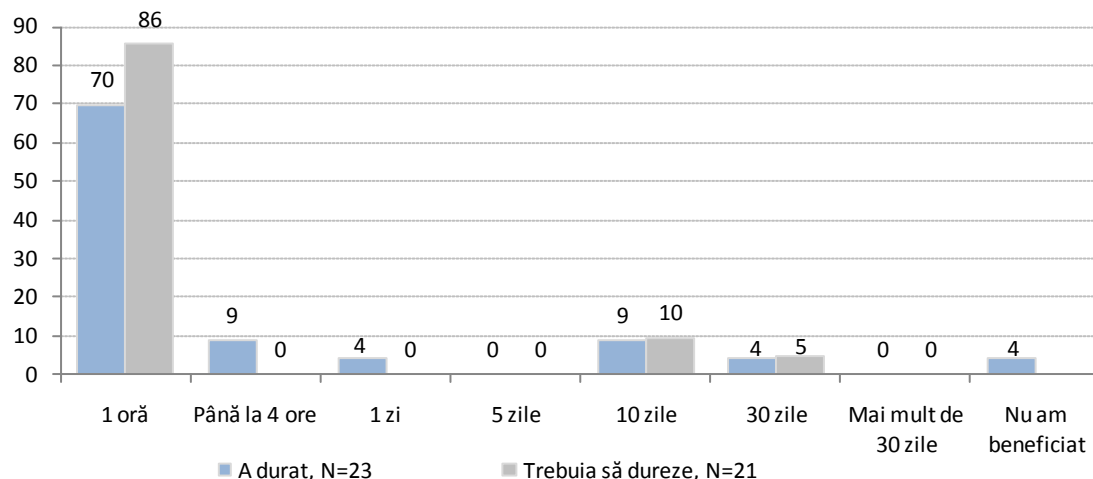
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la jumătate de oră (39%). Totodată, câte 22% au perfectat formalitățile de obținere a buletinului în decursul a cel mult 15 minute sau până la 4 ore.

Figura 3.228: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea buletinelor oferite de spitale, N=23, %



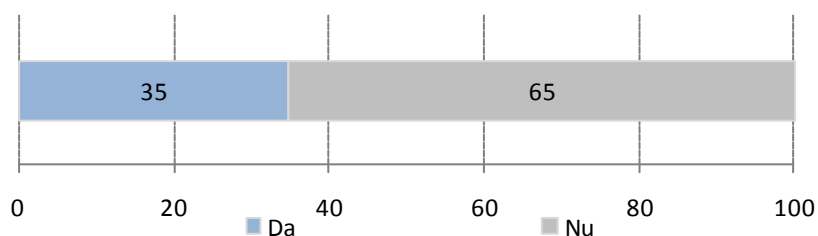
Perfectarea buletinului medical în cadrul spitalelor înregistrează abateri semnificative în cazul termenilor de o oră. În acest caz 16% dintre solicitări, au fost perfectate în decursul a 4 ore (9%), timp de o zi (4%) sau în general nu au beneficiat.

Figura 3.229: Durata de acordare normativă și de-facto a buletinelor oferite de spitale, %



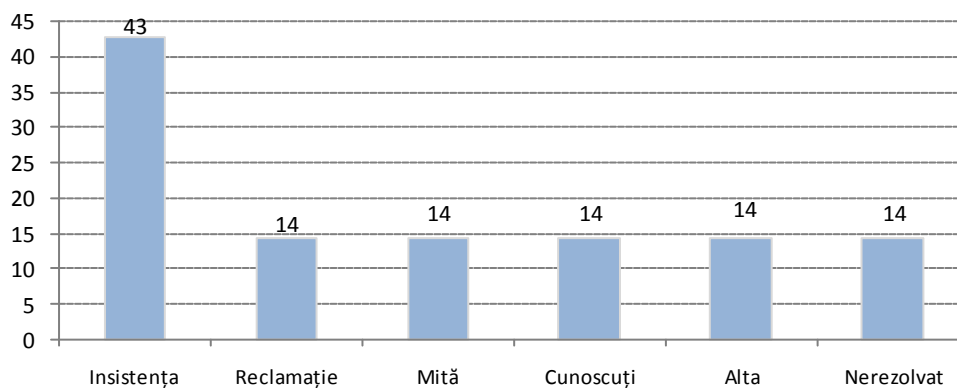
Dintre solicitanții acestui serviciu 35% au menționat că au întâmpinat dificultăți.

Figura 3.230: Bariere în obținerea buletinelor oferite de spitale, N=23, %



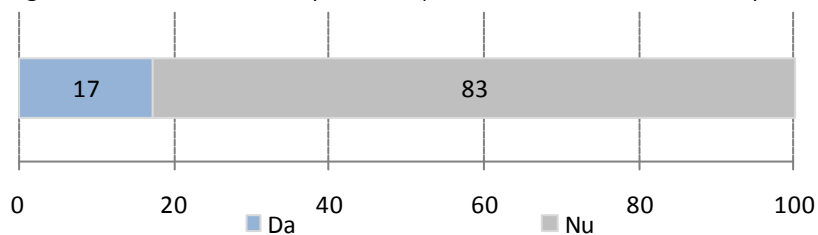
Cel mai des aceștia au rezolvat problemele apărute prin insistență (43%).

Figura 3.231: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a buletinelor oferite de spitale, N=7, %



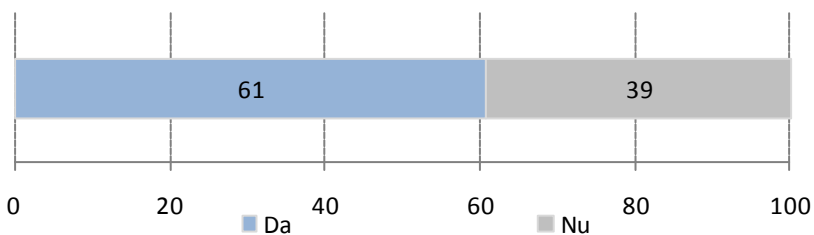
Dintre solicitanții buletinelor medicale 17% au acordat mită pentru a facilita obținerea acestui serviciu.

Figura 3.232: Oferirea mitei pentru obținerea buletinelor oferite de spitale, N=23, %



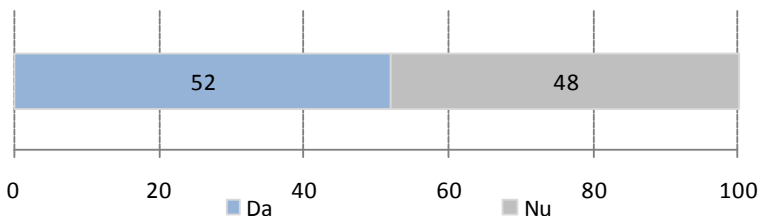
În același timp, 61% dintre persoanele care s-au adresat la spitale pentru a perfectă un buletin medical au declarat că informațiile sunt complete și accesibile.

Figura 3.233: Accesul la info. privind buletinele acordate de spitale și oferirea completă a acestora, N=23, %



În același timp, 52% au apreciat ca fiind calitativ acest serviciu.

Figura 3.234: Aprecierea calității serviciului de acordare a buletinelor oferite de spitale, N=23, %



În mediu, satisfacția față de calitate serviciului de perfectare a buletinelor medicale, a fost apreciată cu o notă de 4.74.

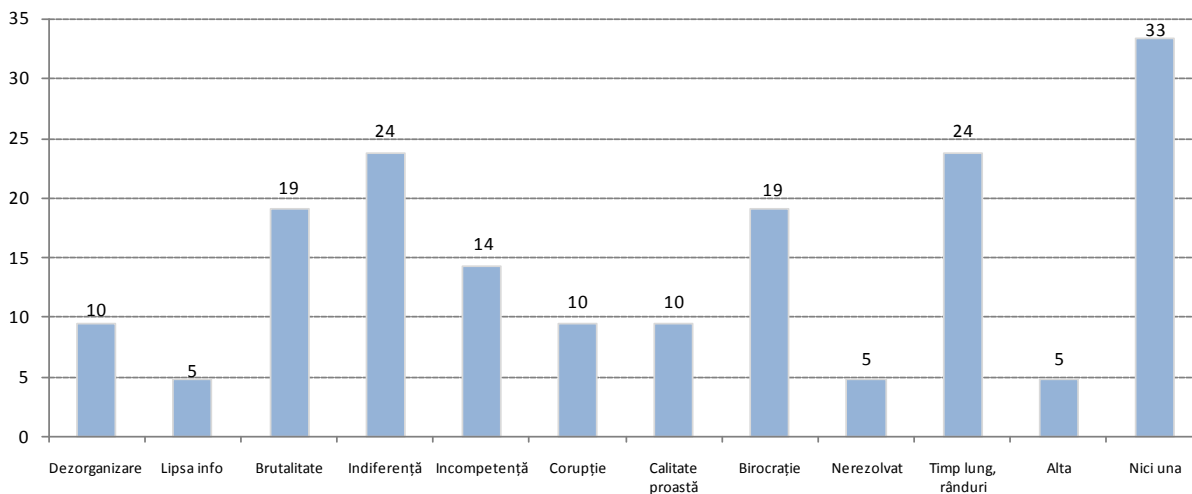
Tabel 3.22: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a buletinelor oferite de spitale, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.74

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dintre solicitanții buletinelor medicale 33% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestora. Totodată, câte 24% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă și indiferența personalului. De asemenea, 19% dintre beneficiari au reclamat brutalitatea colaboratorilor medicali și sistemul birocratic.

Figura 3.235: Dificultăți întâmpinate la obținerea buletinelor oferite de spitale, N=21, %

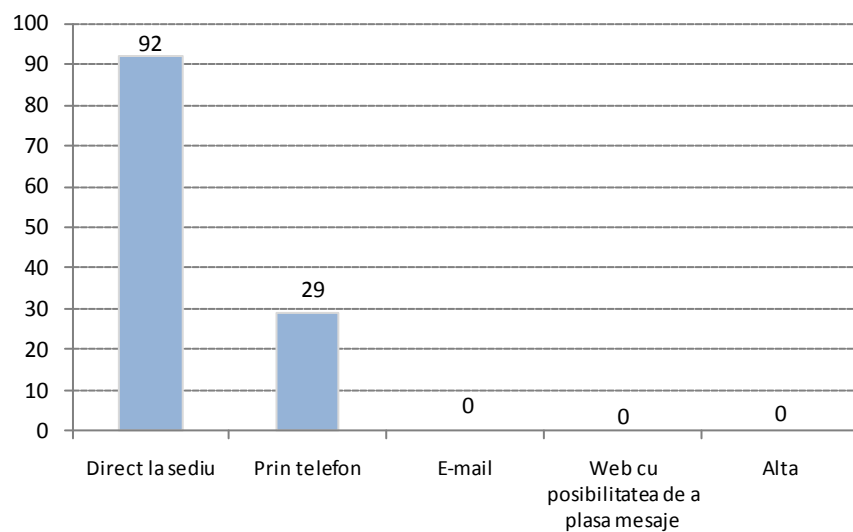


Pentru a spori calitatea acestui serviciu, participanții la sondaj au recomandat creșterea încrederii în oameni din partea personalului medical, deservirea operativă precum și creșterea salariului angajaților medicali.

3.3.2.7 Programări pentru internare

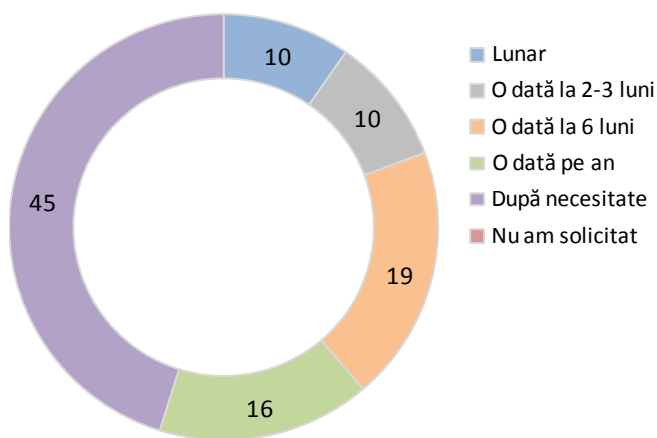
Majoritatea persoanelor care s-au adresat la spitale pentru programări de internare au făcut-o direct la sediu acestora (92%). În același timp, 29% au perfectat programarea la spital prin intermediul telefonului.

Figura 3.236: Modalități de contactare a spitalelor pentru perfectarea programărilor pentru internare, N=62, %



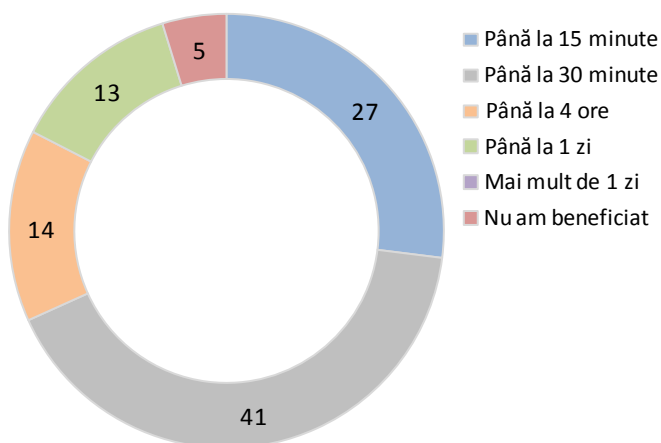
Cei mai mulți fac o programare pentru internare la spitale după necesitate (45%). Totodată, 19% dintre persoanele care și-au făcut o programare la spital în ultimul an, utilizează acest serviciu o dată la 2-3 luni.

Figura 3.237: Frecvența de apelare la spitale pentru programărilor pentru internare, N=62, %



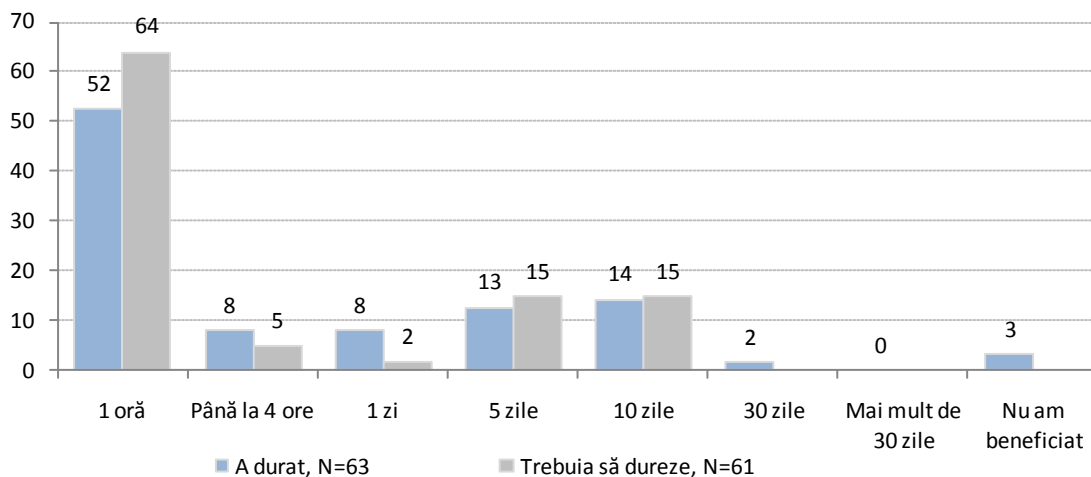
41% dintre solicitanții programărilor pentru internare au așteptat pentru înregistrarea acesteia până la 30 minute. Totodată, 27% au obținut o programare timp de 15 de minute, iar pentru 14% dintre solicitanți așteptarea a durat până la 4 ore.

Figura 3.238: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea program. pentru internare în spitale, N=63, %



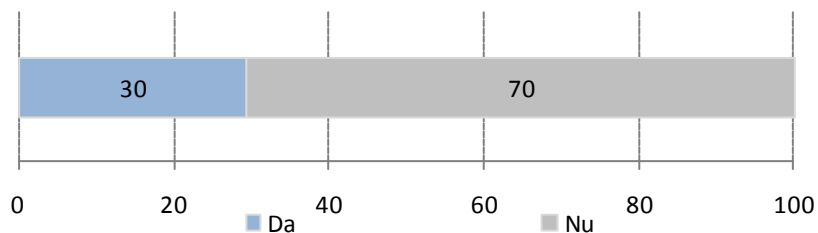
Dintre cele 64% din programările pentru internare solicitate la 1 oră au fost satisfăcute în termen 52%, acestea au fost prestate până la 4 ore (+3 p.p.), timp de 1 zi (+6 p.p.) sau nu s-au procesat (3%).

Figura 3.239: Durata de acordare normativă și de-facto a programărilor pentru internare în spitale, %



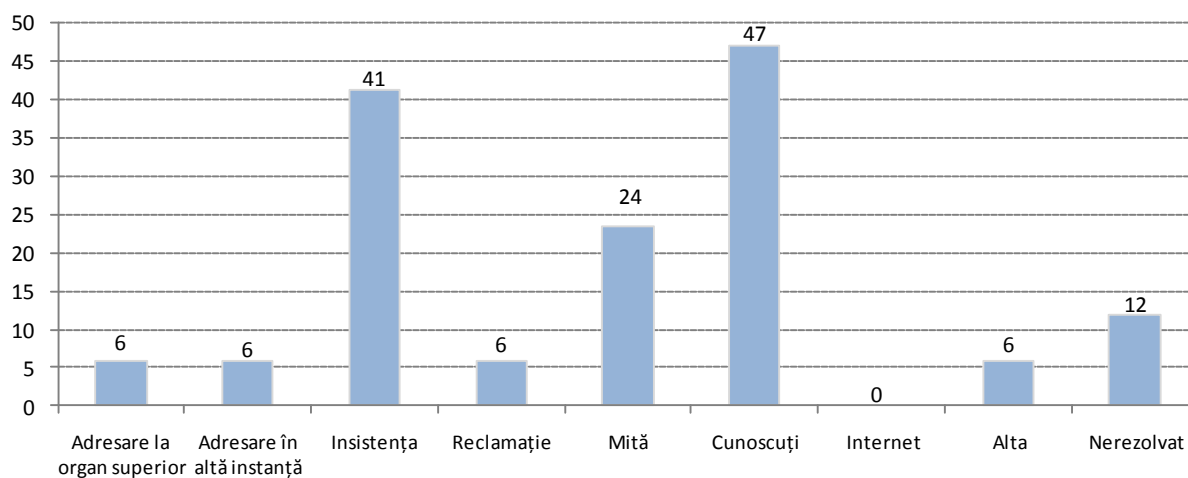
De asemenea, 30% dintre persoanele care și-au făcut programări pentru internare la spitale au întâmpinat dificultăți la obținerea acestora.

Figura 3.240: Bariere în obținerea programărilor pentru internare în spitale, N=61, %



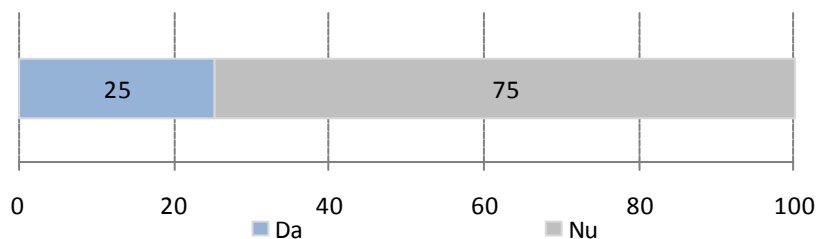
Cei mai mulți și-au rezolvat problemele ivite prin insistență (41%) sau apelarea la cunoscuți (47%). Totodată, 24% au acordat mită pentru facilitarea efectuării programării.

Figura 3.241: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a program. pentru internare în spitale, N=17, %



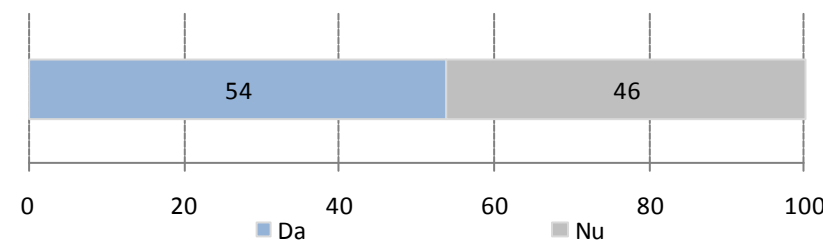
Dintre persoanele solicitante de programări 25% au acordat mită pentru acest serviciu.

Figura 3.242: Oferirea mitei pentru obținerea programărilor pentru internare în spitale, N=63, %



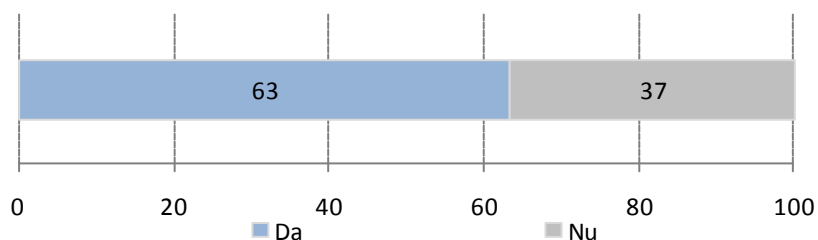
Drept accesibile și complete au fost apreciate informațiile despre programări de către 54% dintre solicitanții acestui serviciu.

Figura 3.243: Accesul la informații privind progr. pentru internare în spitale și oferirea completă a acesteia, N=63, %



Iar drept calitativ serviciului de programare pentru internare a fost apreciat de către 63% dintre persoanele care au apelat la acesta.

Figura 3.244: Aprecierea calității serviciului de programare pentru internare în spitale, N=63, %



În mediu satisfacția față de serviciile de programare la policlinici înregistrează un nivel de 5.27 puncte.

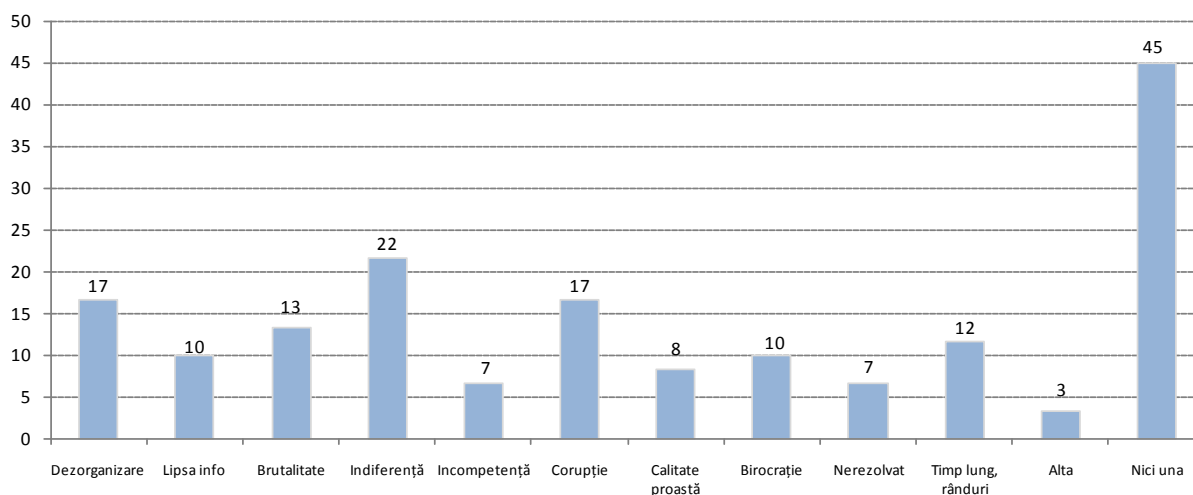
Tabel 3.23: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de programare pentru internare în spitale, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.27

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

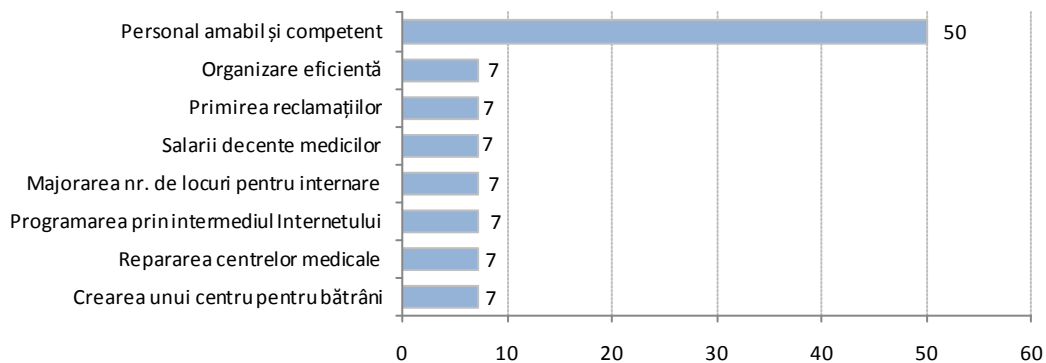
Dintre solicitanții programărilor pentru policlinici 45% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 22% dintre aceștia au menționat indiferența personalului, iar câte 17% au menționat dezorganizarea și corupția din sistem.

Figura 3.245: Dificultăți întâmpinate la programări pentru internare în spitale, N=60, %



Jumătate din solicitanți propun pentru îmbunătățirea procesului angajarea personalului mai amabil și mai competent – 50%. Alte sugestii menționate sunt: organizarea mai eficientă, primirea reclamațiilor, salarii decente medicilor, majorarea numărului de locuri de internare, programarea on-line, repararea centrelor medicale și crearea unui centru pentru bătrâni – câte 7%.

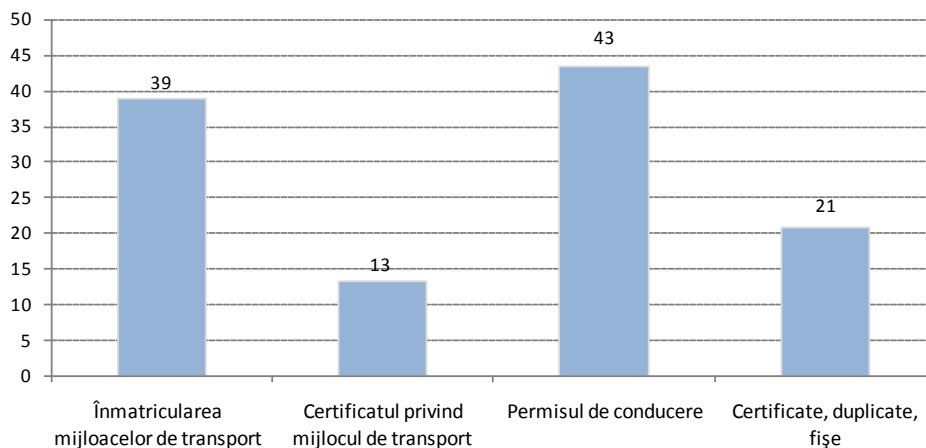
Figura 3.246: Sugestii privind îmbunătățirea calității programărilor pentru internare în spitale, N=14, %



3.4.....S serviciile Direcției Înregistrare a Transportului

Cele mai solicitate servicii a DÎTCC, s-au dovedit a fi perfectarea permisului de conducere (43%) și a înmatriculării mijloacelor de transport (39%).

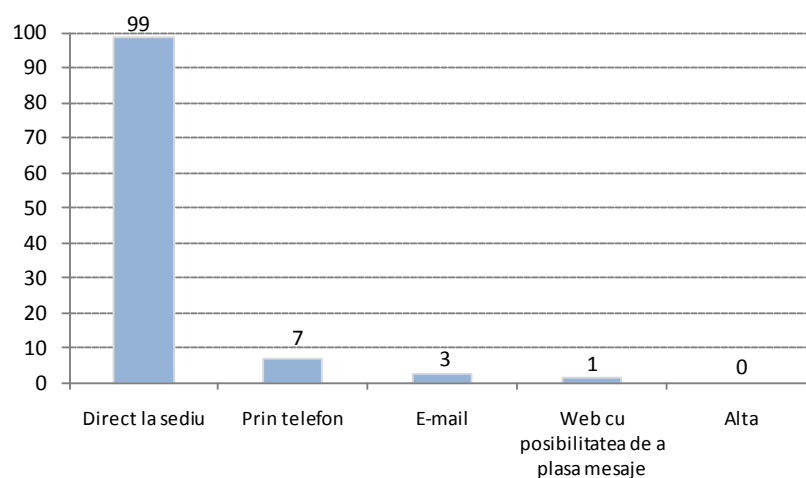
Figura 3.247: Serviciile Direcției Înregistrare a Transportului solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=182, %



3.4.1 Înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto

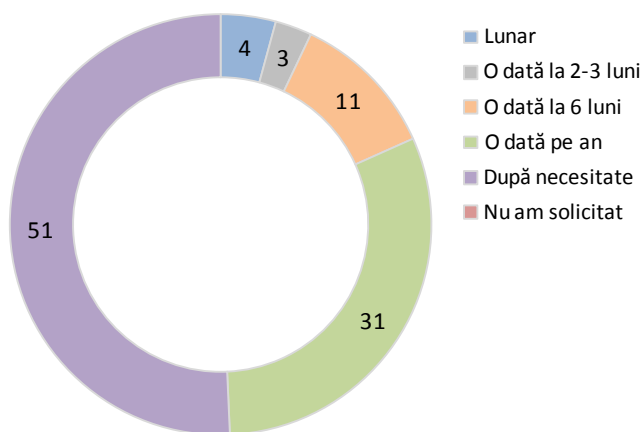
Pentru înmatricularea mijloacelor de transport, majoritatea impunătoare au solicitanților s-au adresat direct la sediul acestei instituții. De asemenea, 7% au contactat DÎTCC prin telefon, iar 3% au utilizat e-mail-ul.

Figura 3.248: Modalități de contactare a DIT pentru înmatricularea mijl. de transport auto și moto, N=71, %



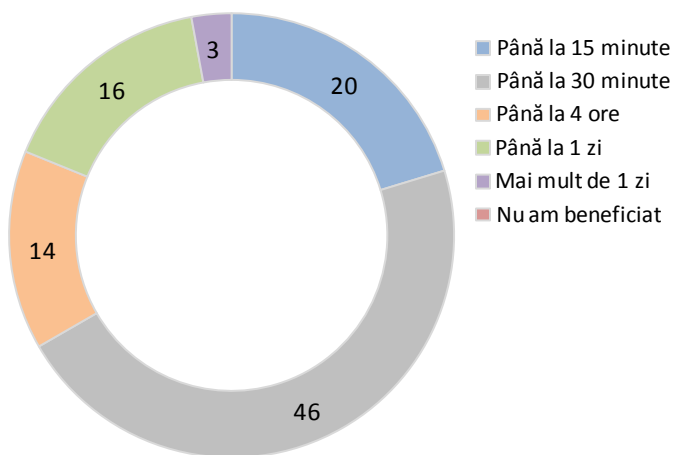
Jumătate dintre solicitanții acestui serviciu îl solicită după necesitate. De asemenea, 31% apelează o dată pe an la DÎTCC pentru a înmatricula mijloace de transport.

Figura 3.249: Frecvența de apelare la DIT pentru înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto, N=71, %



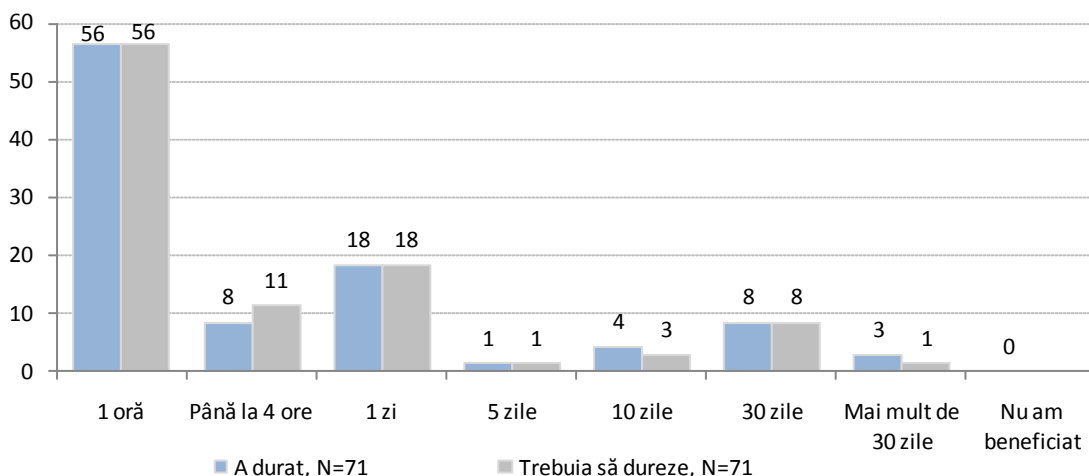
Pentru a putea beneficia de acest serviciu 46% dintre acei intervieuați au așteptat în rând până la jumătate de oră. Totodată, fiecare al cincilea solicitant a așteptat pentru perfectarea serviciului până la 15 minute.

Figura 3.250: Durata de așteptare la coadă pentru înmatricularea mijl. de transport auto și moto, N=69, %



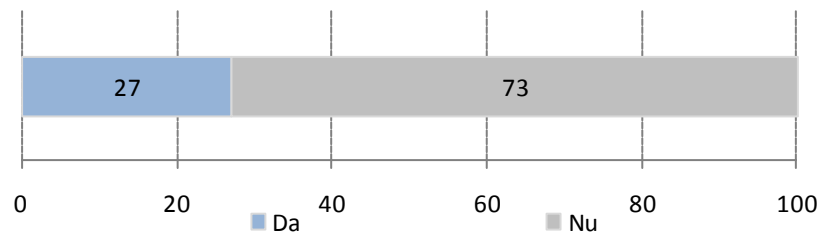
Per ansamblu solicitările persoanelor care au apelat la DÎTCC pentru înmatricularea mijloacelor de transport au fost perfectate în termenul prestabilit.

Figura 3.251: Durata de normativă și de-facto de înmatriculare a mijloacelor de transport auto și moto, %



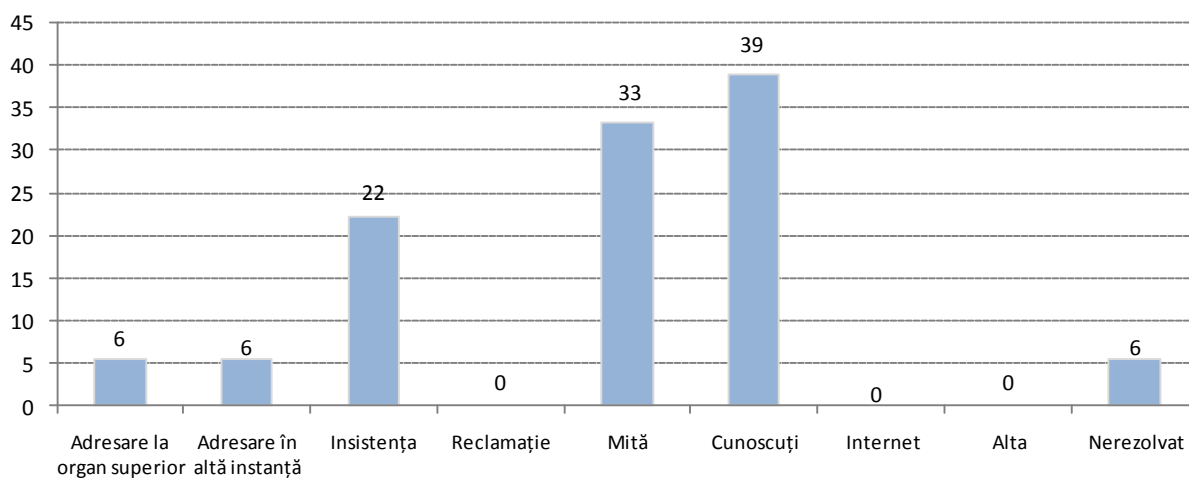
Totodată, 27% dintre solicitanți au întâmpinat dificultăți în obținerea acestui serviciu.

Figura 3.252: Bariere la înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto, N=70, %



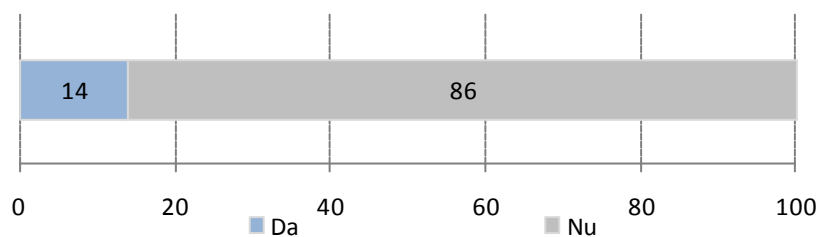
Cei mai mulți și-au rezolvat problemele ivite apelând la cunoscuți (39%) sau oferind mită (33%). Totodată, 22% au fost mai insistenți pentru a putea înmatricula mijloacele de transport.

Figura 3.253: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de înmatriculare a mijl. de transport auto, N=18, %



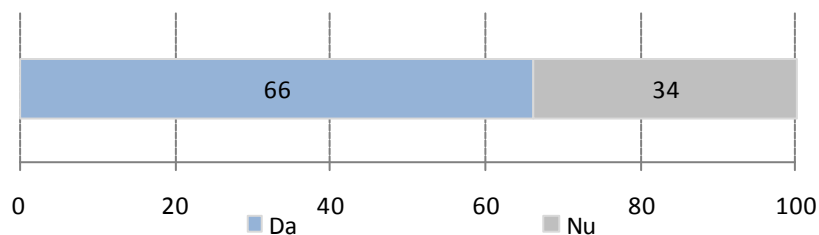
Dintre persoanele care s-au adresat la DÎTCC pentru înmatricularea transportului 14% au acordat mită pentru a putea beneficia de acest serviciu.

Figura 3.254: Oferirea mitei înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto, N=71, %



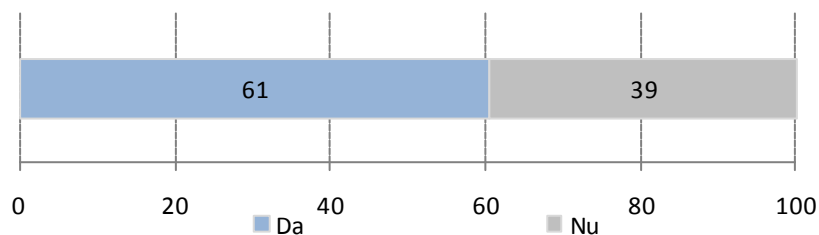
Drept accesibile și complete au fost apreciate informațiile despre înmatricularea mijloacelor de transport au fost apreciate de către 66% dintre solicitanții acestui serviciu.

Figura 3.255: Accesul la informații privind înmatricularea mijl. de transport auto și moto și oferirea completă a acesteia, N=71, %



Acest serviciu a fost caracterizat ca fiind calitativ de către 61% dintre solicitanți.

Figura 3.256: Aprecierea calității serviciului de înmatriculare a mijloacelor de transport auto și moto, N=71, %



În mediu nivelul de satisfacție față de calitatea serviciului de înmatriculare a transportului a fost apreciat cu nota 5.10.

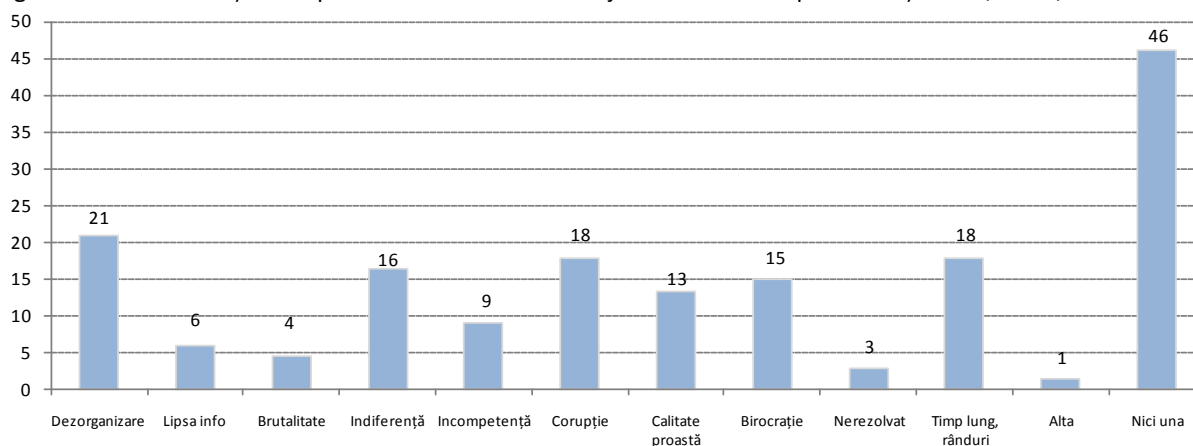
Tabel 3.24: Nivelul de satisf. privind calitatea serviciului de înmatric. a mijl. de transport auto și moto, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.10

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

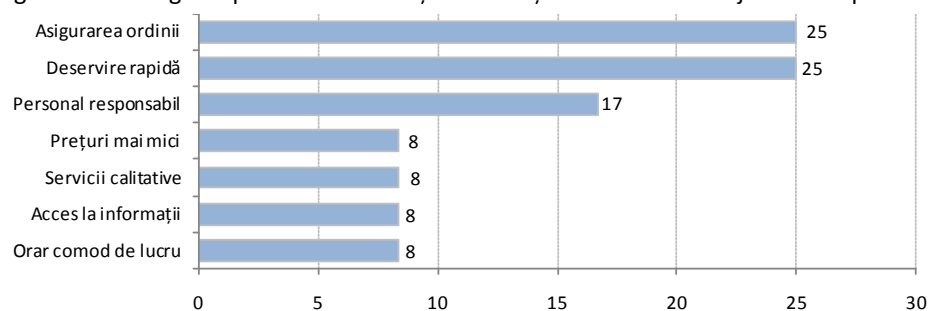
Dintre solicitanții înmatriculării mijloacelor de transport 46% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 21% dintre aceștia au menționat dezorganizarea DÎTCC, iar câte 18% au menționat timpul îndelungat de așteptare și sistemul corupt.

Figura 3.257: Dificultăți întâmpinate la înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto, N=67, %



În ceea ce privește sugestiile de îmbunătățire, cea mai mare parte din solicitanți propun asigurarea ordinii și deservirea rapidă – câte 25%, personal mai responsabil -17% și prețuri mai mici, servicii mai calitative, acces la informații și orar de lucru mai comod – câte 8%.

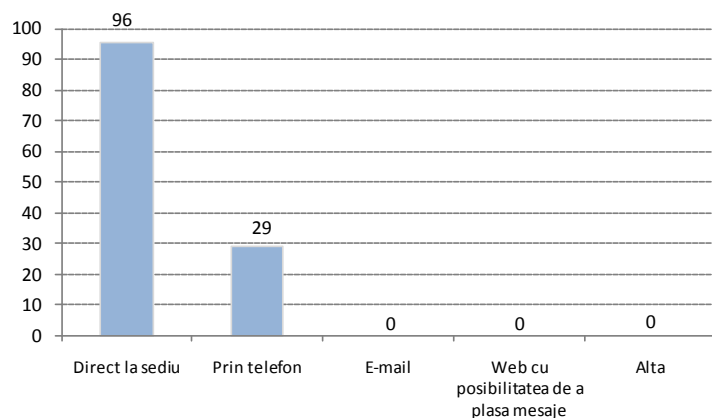
Figura 3.258: Sugestii privind îmbunătățirea calității înmatriculării mijl. de transport auto și moto, N=12, %



3.4.2 Certificatul privind mijlocul de transport

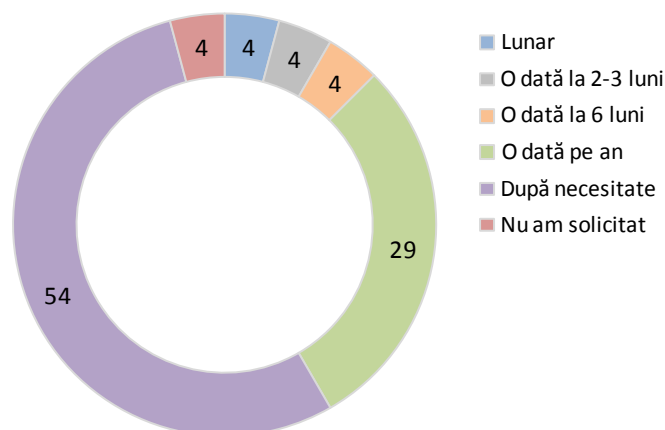
Pentru obținerea certificatelor privind mijloacele de transport, 96% dintre solicitanți au mers direct la sediul DÎTCC. Totodată, 29% au contactat această instituție telefonic.

Figura 3.259: Modalități de contactare a DIT pentru perfectarea certif. privind mijlocul de transport, N=24, %



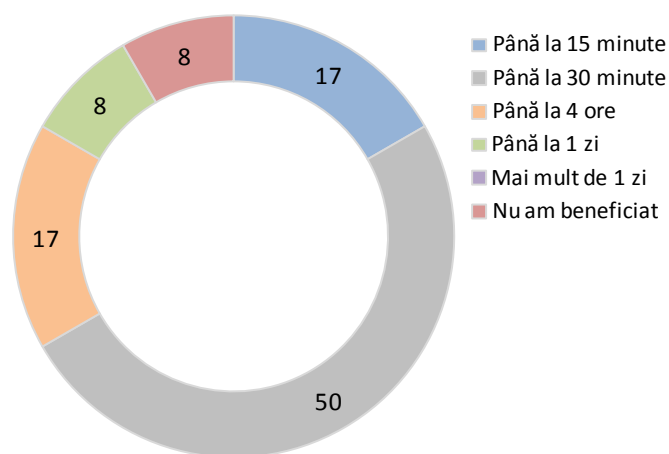
Cei mai mulți solicită certificate privind mijlocul de transport după necesitate (54%), iar 29% - anual.

Figura 3.260: Frecvența de apelare la DIT pentru perfectarea certificatelor privind mijl. de transport, N=24, %



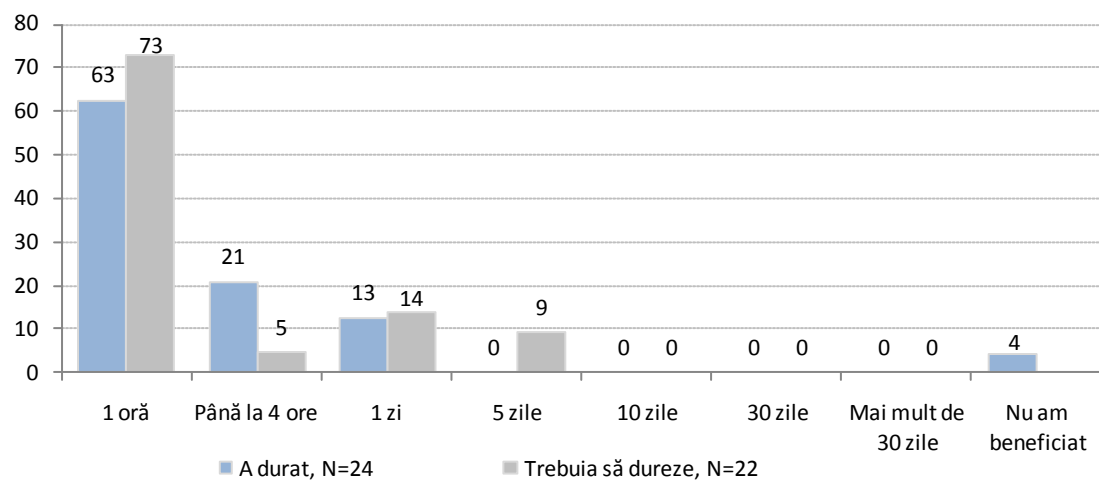
Jumătate dintre solicitanți au așteptat la coadă pentru a putea perfecta certificatele privind mijlocul de transport până la jumătate de oră, iar câte 17% au așteptat până la 15 minute sau până la 4 ore.

Figura 3.261: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certificatelor privind mijl. de transport, N=24, %



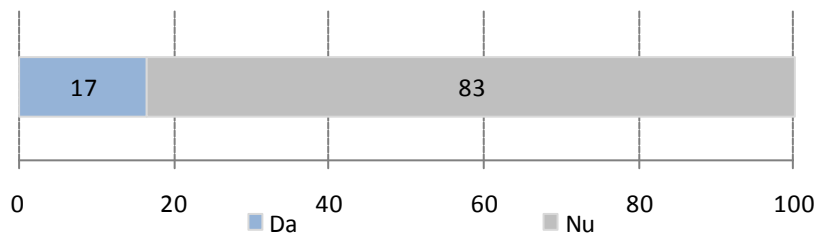
Analiza duratei de acordare a acestui serviciu relevă faptul că 10% dintre solicitările în termen de o oră nu au fost satisfăcută în durata prestabilită.

Figura 3.262: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor privind mijlocul de transport, %



În cazul solicitării certificatelor privind mijloacele de transport 17% au întâlnit dificultăți.

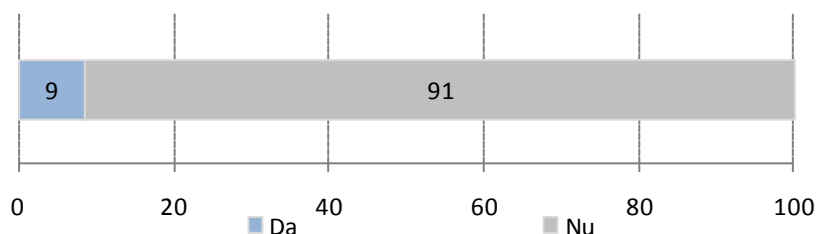
Figura 3.263: Bariere în obținerea certificatelor privind mijlocul de transport, N=24, %



Dintre persoanele care au întâmpinat dificultăți la perfectarea certificatelor privind mijlocul de transport (4 persoane) jumătate și-au rezolvat problema fiind mai insistenți, iar câte unul au declarat că au apelat la cunoștințe, s-au adresat în altă instanță sau au oferit mită.

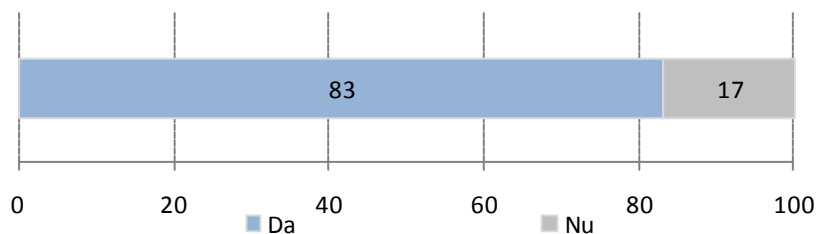
În același timp, dintre solicitanții acestui serviciu 9% au acordat mită pentru obținerea certificatelor privind mijloacele de transport.

Figura 3.264: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor privind mijlocul de transport, N=23, %



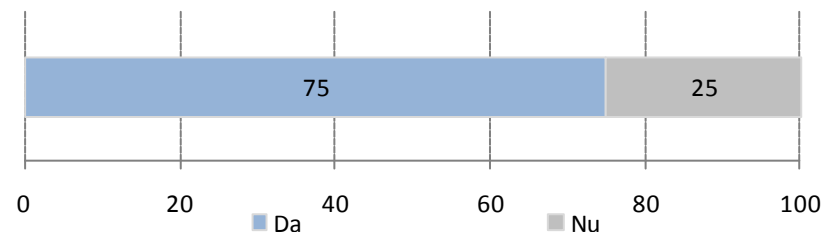
Totodată, majoritatea solicitanților (83%) au caracterizat ca fiind accesibilă și completă informația cu referire la certificatele privind mijloacele de transport.

Figura 3.265: Accesul la informații privind certificatele privind mijl. de transport și oferirea completă a acestora, N=24, %



De asemenea, drept calitativ acest serviciu a fost apreciat de către 75% dintre solicitanți

Figura 3.266: Aprecierea calității serviciului de acordare a certificatelor privind mijlocul de transport, N=24, %



În mediu satisfacția față de serviciul de eliberare a certificatelor privind mijloacele de transport înregistrează un nivel de 5.38 puncte.

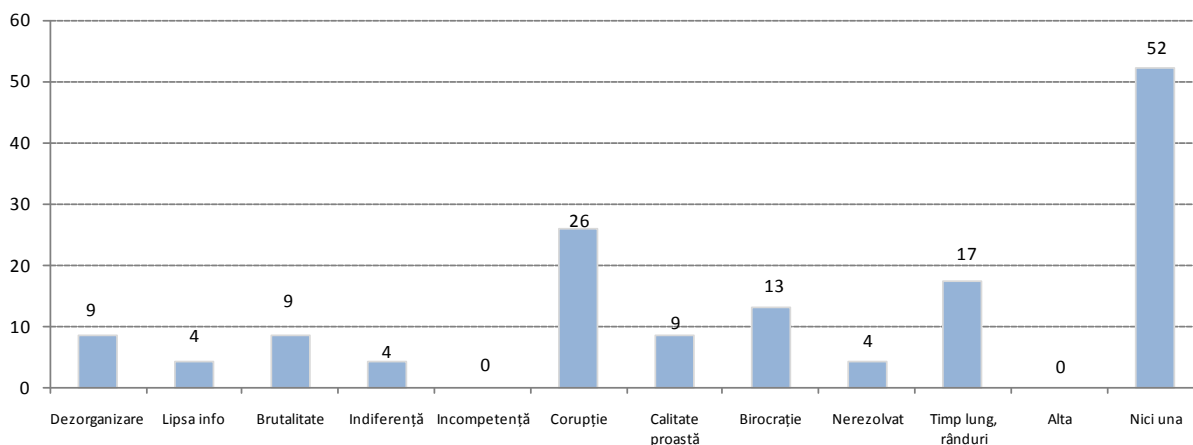
Tabel 3.25: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a certif. privind mij. de transport, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.38

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Dintre solicitanții certificatelor privind mijloacele de transport 52% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 26% dintre aceștia au menționat sistemul corupt, iar 17% au indicat timpul îndelungat pierdut în rânduri.

Figura 3.267: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor privind mijlocul de transport, N=23, %

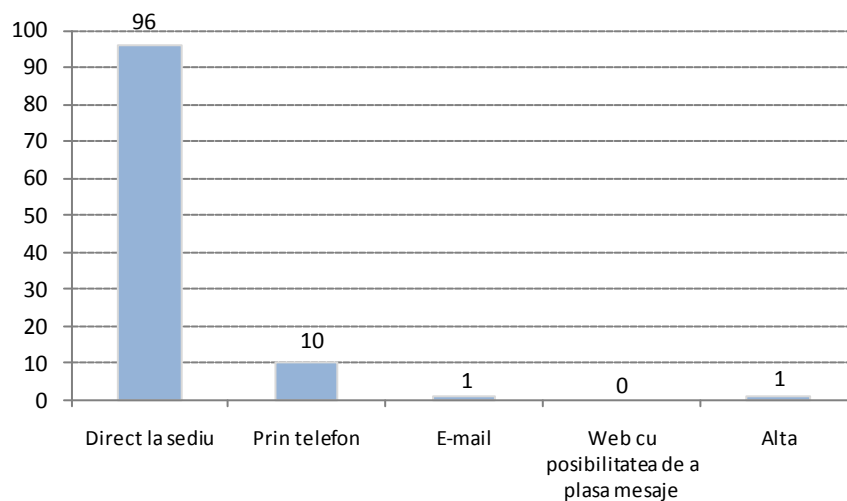


Printre recomandările cetățenilor cu referire la acest serviciu au fost înregistrate: deservirea rapidă, orar mai comod de lucru, asigurarea ordinii și combaterea corupției.

3.4.3 Permis de conducere

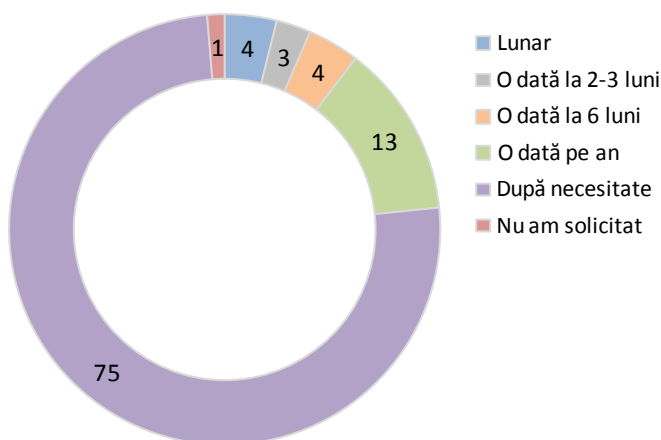
Marea majoritate a solicitanților de permis de conducere au contactat DÎTCC direct la sediul acestora (96%). Totodată, 10% dintre beneficiari au contactat această instituție prin intermediul telefonului, iar 1% a utilizat e-mail-ul.

Figura 3.268: Modalități de contactare a DIT pentru perfectarea permisului de conducere, N=78, %



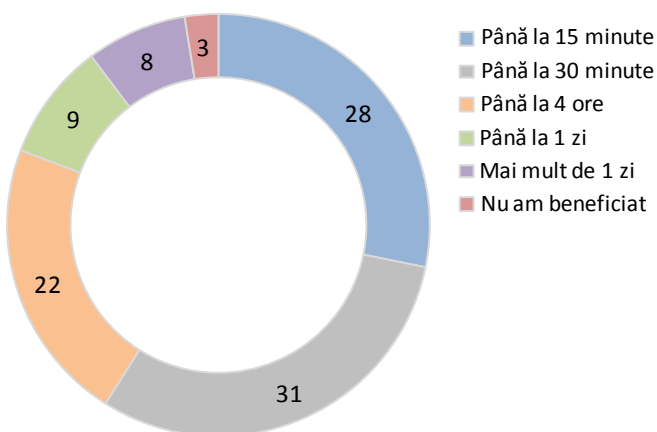
Majoritatea solicitanților (75%) apelează pentru perfectarea permisului de conducere după necesitate, iar 13% solicită acest serviciu anual.

Figura 3.269: Frecvența de apelare la ODP pentru perfectarea permisului de conducere, N=77, %



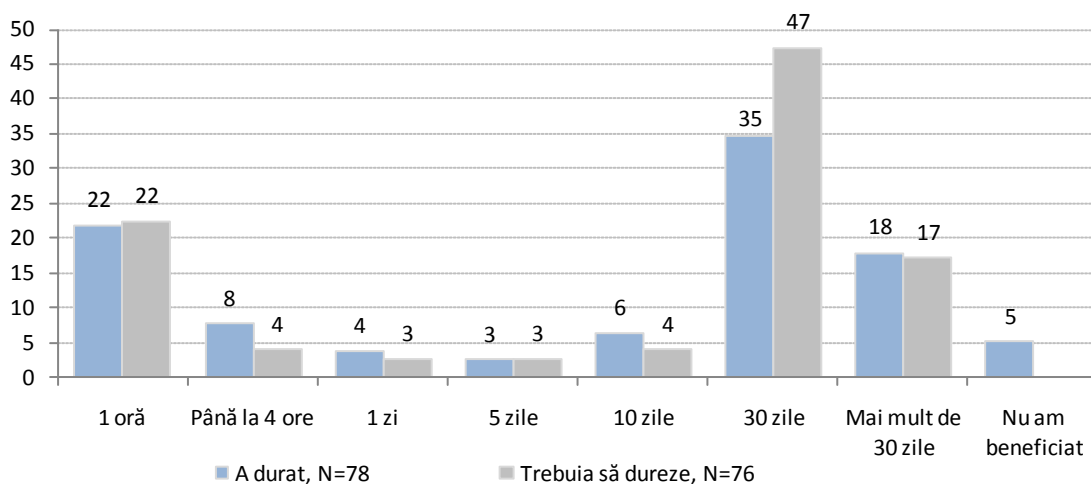
Pentru obținerea acestui serviciu cei mai mulți dintre beneficiari au stat la coadă până la jumătate de oră (31%). Totodată, 28% au perfectat formalitățile de obținere a permisului de conducere au așteptat până la 15 minute, iar 22% au stat la coadă până la 4 ore.

Figura 3.270: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea permisului de conducere, N=78, %



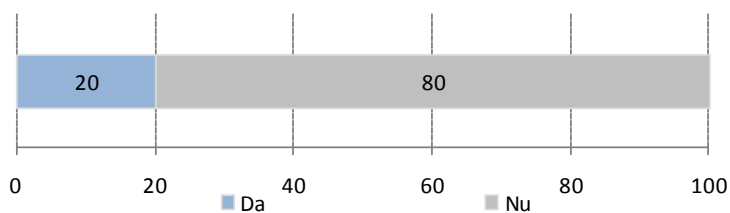
Cât privește durata de acordare a serviciului se relevă faptul că per ansamblu solicitanții au obținut permisul de conducere în termeni mai restrânși, decât cei prestabiliți.

Figura 3.271: Durata de acordare normativă și de-facto a permisului de conducere, %



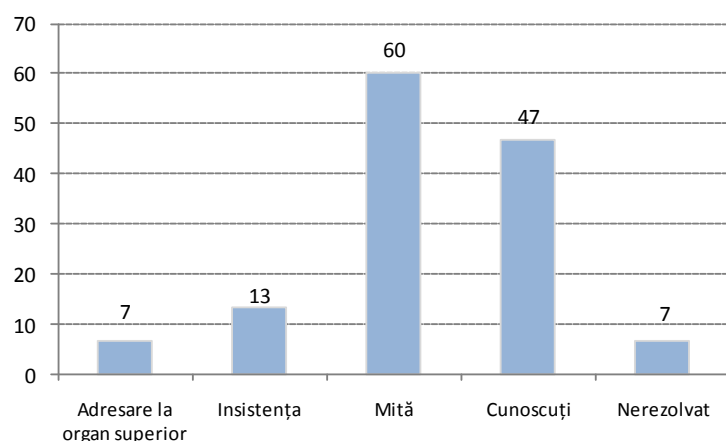
Fiecare al cincilea solicitant a întâmpinat dificultăți în obținerea permisului de conducere.

Figura 3.272: Bariere în obținerea permisului de conducere, N=74, %



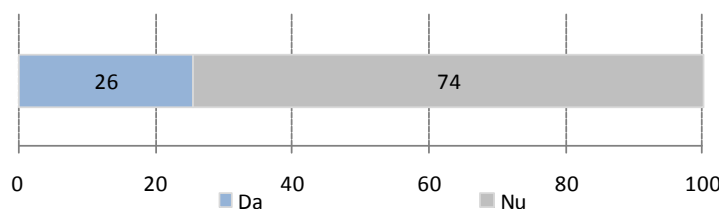
Cel mai des aceștia au rezolvat problemele apărute prin acordarea mitei (60%) și prin cunoșcuți (47%).

Figura 3.273: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a permisului de conducere, N=15, %



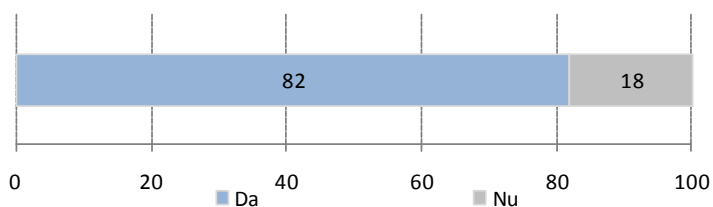
Dintre solicitanții unui permis de conducere, 26% au oferit mită pentru acest serviciu.

Figura 3.274: Oferirea mitei pentru obținerea permisului de conducere, N=78, %



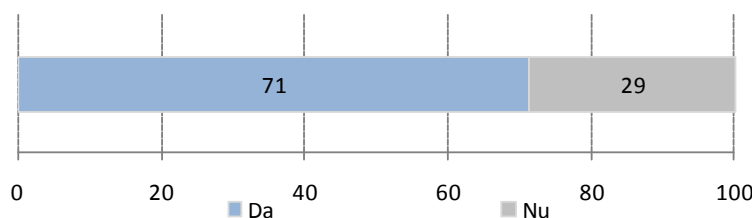
Per ansamblu majoritatea solicitanților acestui serviciu (82%), au menționat că informațiile tematice sunt complete și accesibile.

Figura 3.275: Accesul la informații privind permisul de conducere și oferirea completă a acesteia, N=78, %



În același timp, 71% au apreciat ca fiind calitativ serviciul de acordare a permiselor de conducere.

Figura 3.276: Aprecierea calității serviciului de acordare a permisului de conducere, N=77, %



În mediu beneficiarii acestui serviciu au caracterizat nivelul lor de satisfacție cu o notă de 5.05.

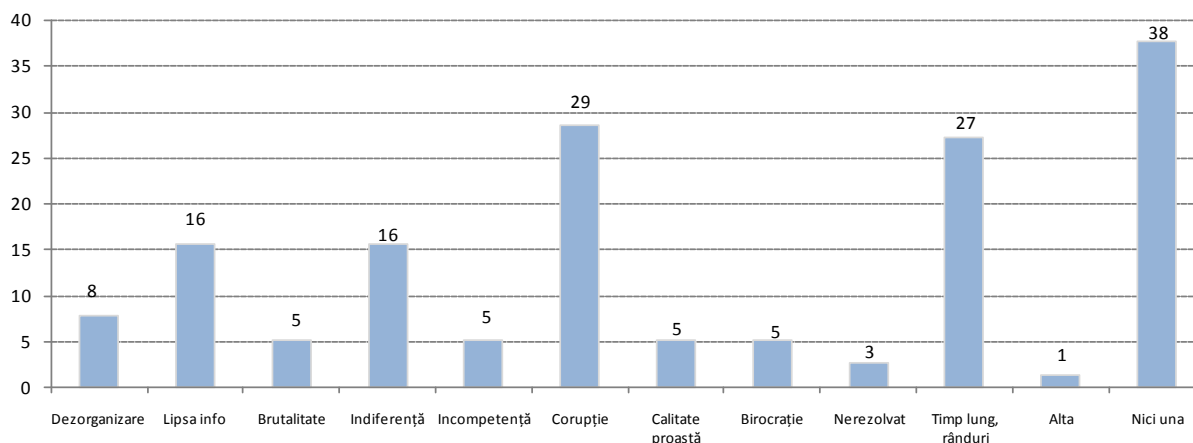
Tabel 3.26: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a permisului de conducere, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.05

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

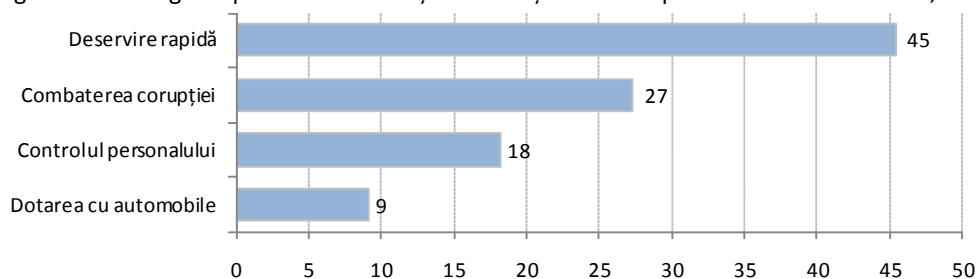
Dintre solicitanții permisului de conducere 38% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 27% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat de așteptare la coadă, iar 29% au menționat sistemul corupt. De asemenea, câte 16% dintre beneficiari au reclamat indiferența personalului și lipsa informațiilor.

Figura 3.277: Dificultăți întâmpinate la obținerea permisului de conducere, N=77, %



Sugestiile, privind îmbunătățirea serviciilor, menționate de beneficiari sunt: deservire mai rapidă – 45%, combaterea corupției – 27%, controlul personalului – 18% și dotarea cu automobile – 9%.

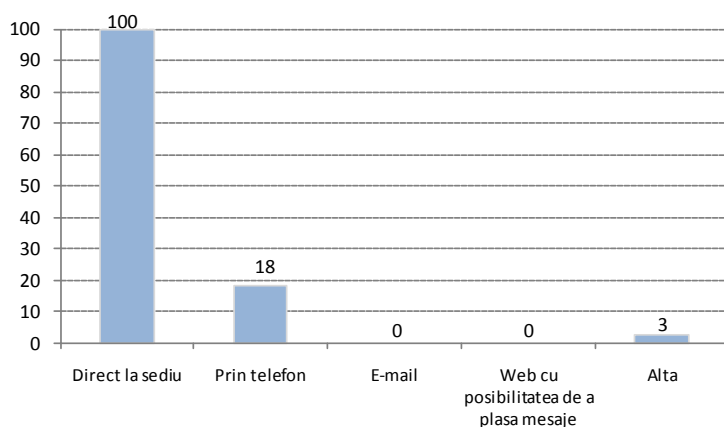
Figura 3.278: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării permisului de conducere, N=11, %



3.4.4 Certificate, duplicate, fișe privind transportul/permisul de conducere

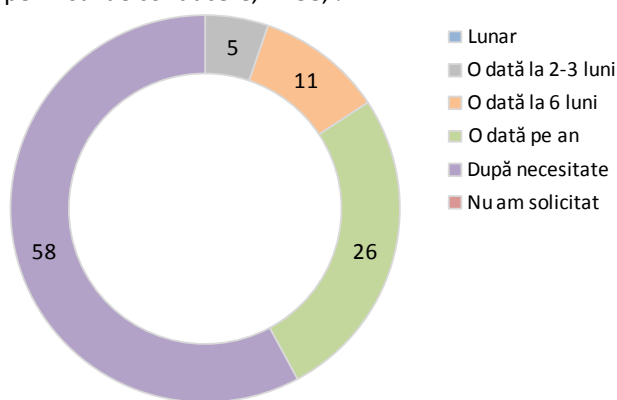
Solicitanții certificatelor, duplicatelor și fișelor privind transportul/permisul de conducere, în totalitate au mers la sediul DÎTCC pentru a le obține. De asemenea, 18% au contactat telefonic această instituție.

Figura 3.279: Modalități de contactare a DÎTCC pentru perfectarea ceritif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=38, %



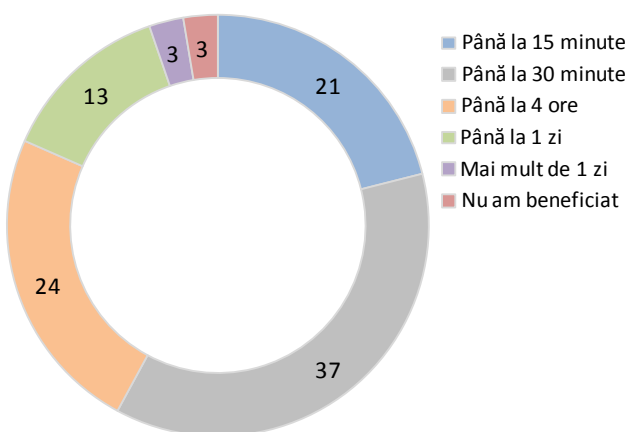
Cât privește frecvența de solicitare a acestui serviciu, cei mai mulți (58%) le perfectează după necesitate, iar 26% - anual.

Figura 3.280: Frecvența de apelare la DÎTCC pentru perfectarea certif., duplicatelor, fișelor privind transportul/ permisul de conducere, N=38, %



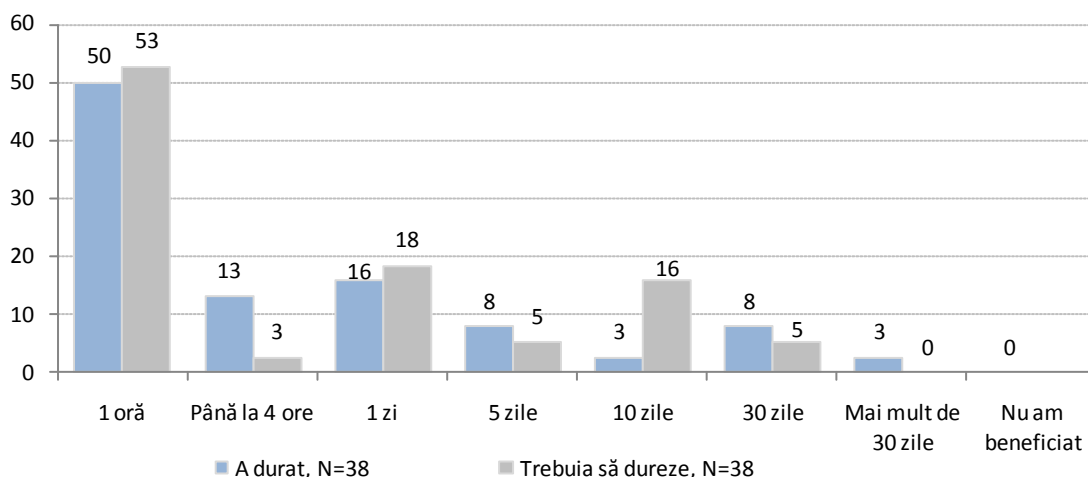
Totodată, pentru efectuarea formalităților 37% dintre solicitanți au așteptat până la jumătate de oră, iar 24% au stat la coadă până la patru ore.

Figura 3.281: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certif. etc. privind transportul/ permisul de conducere, N=38, %



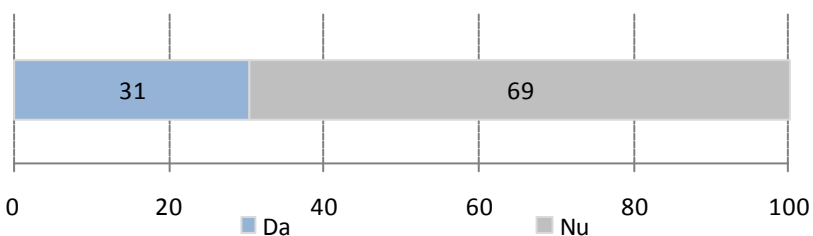
Analiza duratelor de eliberare a acestor certificate relevă faptul că în cazul termenilor de o oră, o zi și zece zile, perfectarea nu a fost efectuată în termen. Iar în cazul termenului de până la 4 ore, ponderea celor care au primit efectiv acest serviciu este de 4 ori mai mare, decât a solicitanților în acest termen.

Figura 3.282: Durata de acordare normativă și de-facto a certif., duplicatelor, fișelor privind transportul/ permisul de conducere, %



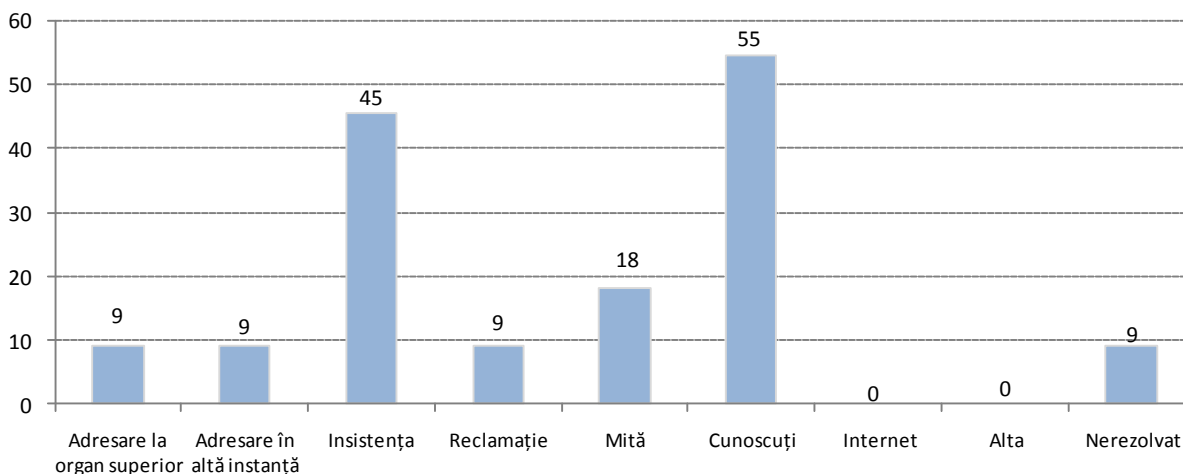
Fiecare al treilea solicitant de certificate, duplicate și fișe privind transportul/permisul de conducere au întâmpinat dificultăți în obținerea acestora.

Figura 3.283: Bariere în obținerea ceritf. etc. privind transportul/ permisul de conducere, N=36, %



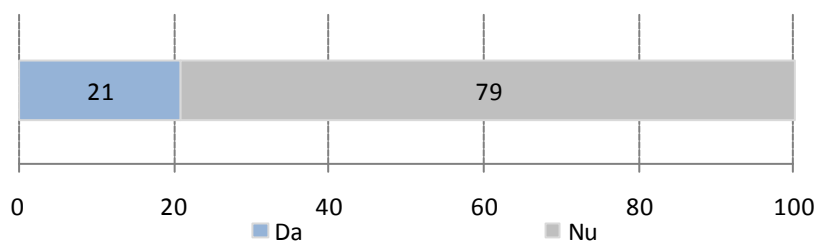
Cei mai mulți au rezolvat probleme apărute prin intermediul cunoșcuților (55%) și fiind ceva mai insistenți (45%). De asemenea, 18% dintre solicitanți au acordat mită pentru acest serviciu.

Figura 3.284: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a ceritf., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=11, %



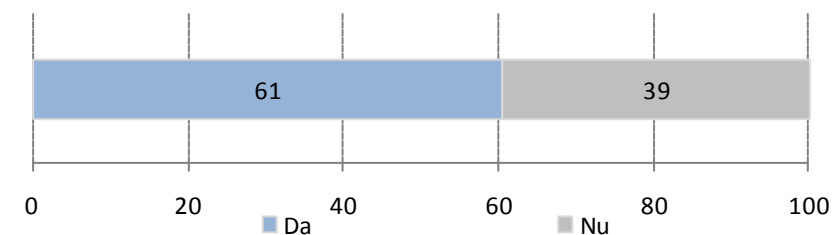
Totodată, fiecare al cincilea solicitant a acordat mită pentru obținerea certificatelor, duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere.

Figura 3.285: Oferirea mitei pentru obținerea ceritf., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=38, %



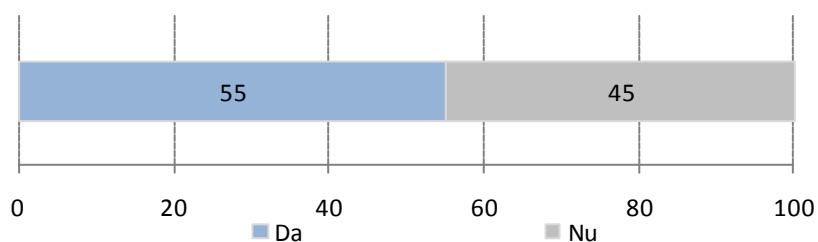
Drept accesibile și complete au fost apreciate informațiile cu referire la acest serviciu de către 21% dintre solicitanții acestui serviciu.

Figura 3.286: Accesul la informații privind ceritif. etc. privind transportul/ permisul de conducere și oferirea completă a acesteia, N=38, %



Totodată, drept calitativă acordarea acestor acte a fost caracterizată de către 61% dintre persoanele, care au apelat la acest serviciu.

Figura 3.287: Aprecierea calității serviciului de acordare a ceritif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=38, %



În mediu satisfacția față de calitatea acordării actelor cu referire la mijlocul de transport/permis de conducere înregistrează un nivel de 4.7 puncte.

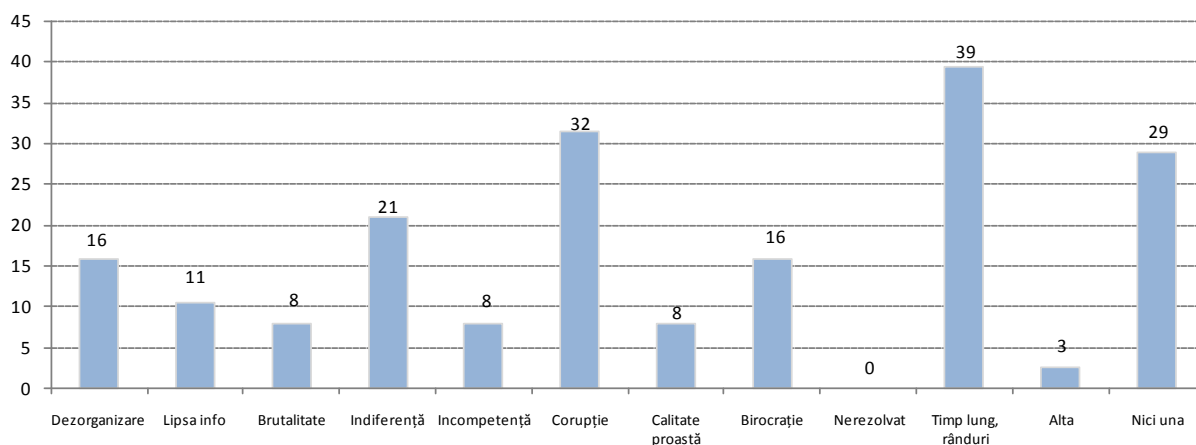
Tabel 3.27: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a ceritif., etc. privind transp./permisul de conducere, puncte

	Media
Nivel satisfacție	4.70

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

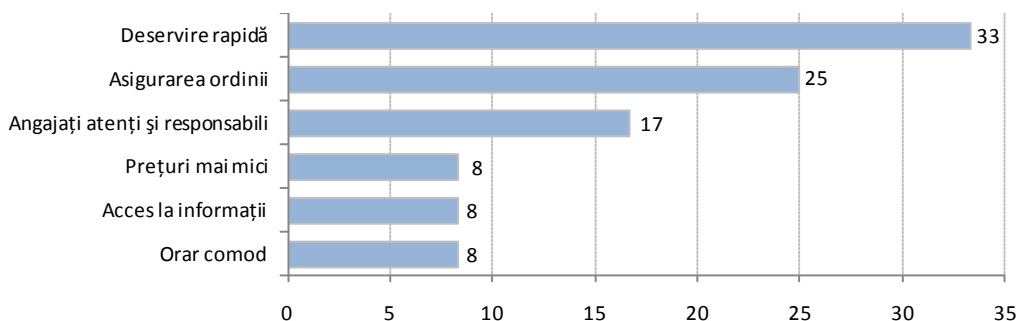
Dintre solicitanții acestui serviciu 29% au declarat că nu au întâmpinat dificultăți la obținerea acestuia. Totodată, 39% dintre aceștia au menționat timpul îndelungat petrecut la coadă, iar 32% au menționat sistemul corupt.

Figura 3.288: Dificultăți întâmpinate la obținerea ceritif., duplicatelor, fișelor privind transportul/permisul de conducere, N=38, %



Sugestiile propuse de către solicitanți țin în mare parte de deservirea mai rapidă – 33%, asigurarea ordinii – 25% și angajați mai atenți și mai responsabili – 17%

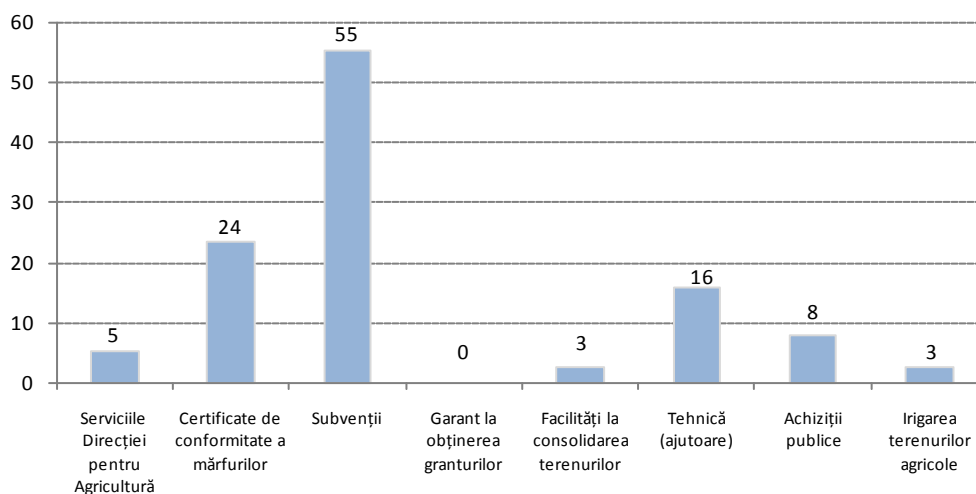
Figura 3.289: Sugestii privind îmbunătățirea calității acordării cerțif., duplicatelor, fișelor privind transportul/ permisul de conducere, N=12, %



3.5.....S serviciile Direcției pentru agricultură

Cele mai solicitate servicii a Direcția pentru agricultură, s-au dovedit a fi solicitarea subvențiilor (55%) și a certificatelor de conformitate (24%). De asemenea, 16% dintre solicitanți de servicii de la această instituție publică a perfectat ajutoare pentru tehnică.

Figura 3.290: Serviciile Direcției pentru agricultură solicitate pe parcursul ultimilor 12 luni, N=38, %



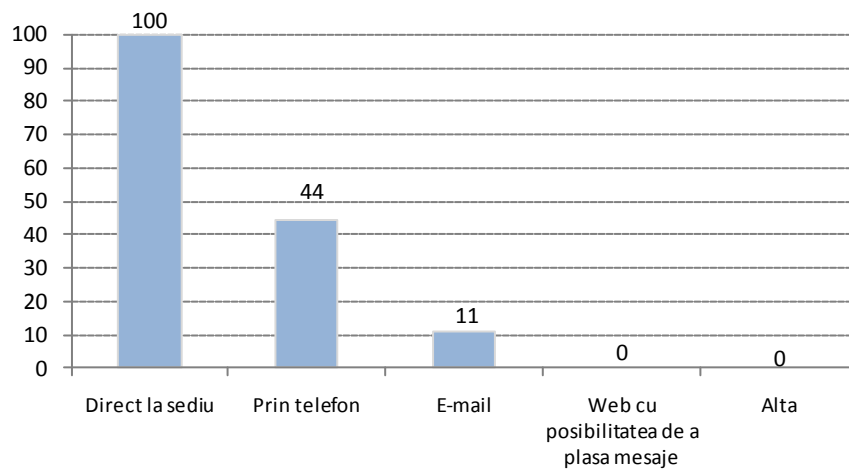
3.5.1 Direcția pentru agricultură

Notă: Dintre participanții la studiu, doar două persoane au menționat că s-au adresat la serviciile direcției pentru agricultură direct.

3.5.2 Certificate de conformitate a mărfurilor

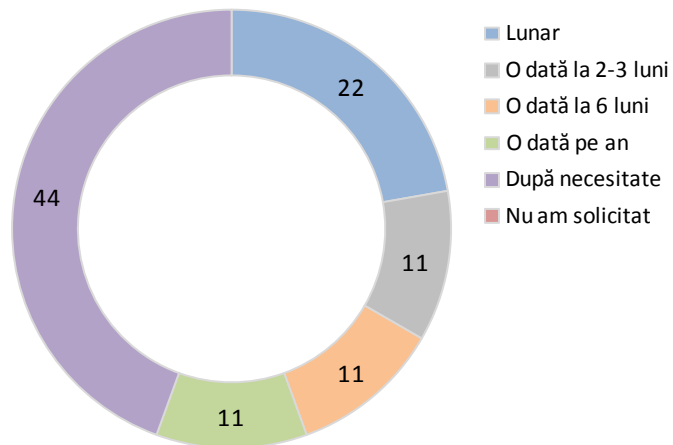
Dintre solicitanții de certificate de conformitate a mărfurilor, toți au mers la sediul instituției abilitate. De asemenea, 44% au contactat-o telefonic, iar 11% au utilizat e-mail-ul.

Figura 3.291: Modalități de contactare a Direcției agricultură pentru perfectarea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %



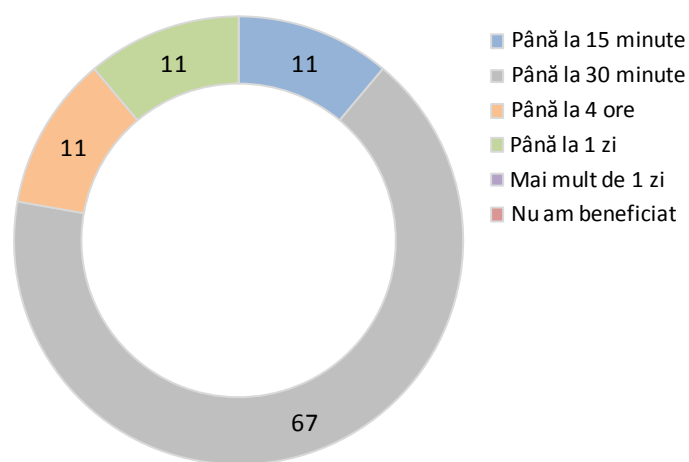
Cei mai mulți dintre solicitanți apelează pentru un certificate de conformitate după necesitate, iar 22% o fac lunar.

Figura 3.292: Frecvența de apelare la Direcția agricultură pentru perfectarea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %



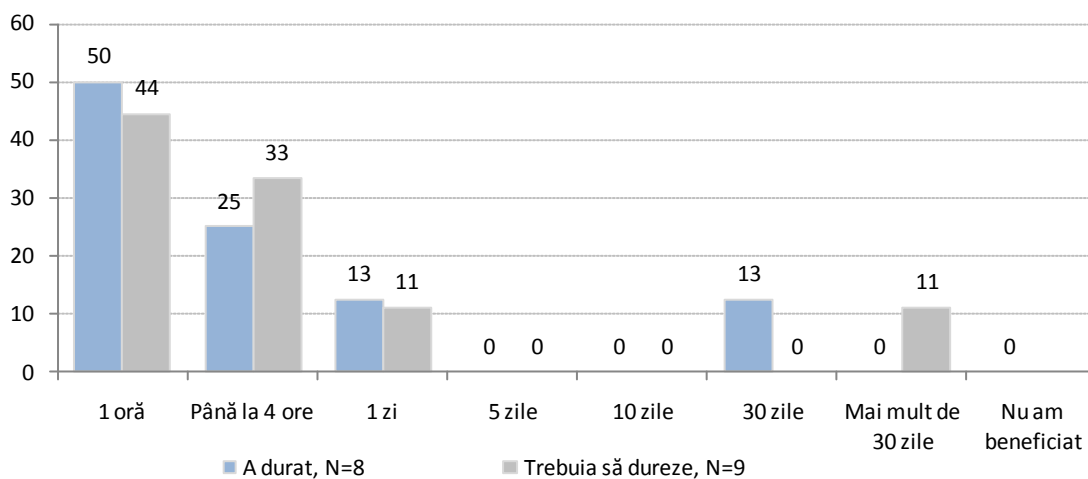
Majoritatea solicitanților au stat la coadă pentru obținerea certificatelor de conformitate până la 30 minute (67%).

Figura 3.293: Durata de așteptare la coadă pentru perfectarea certif. de conformitate a mărfurilor, N=9, %



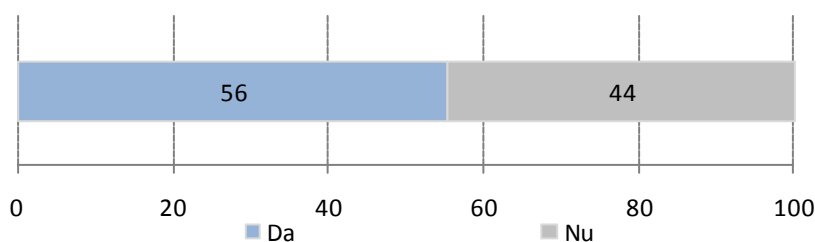
Per ansamblu certificatele de conformitate au fost eliberate înaintea termenului prestabilit.

Figura 3.294: Durata de acordare normativă și de-facto a certificatelor de conformitate a mărfurilor, %



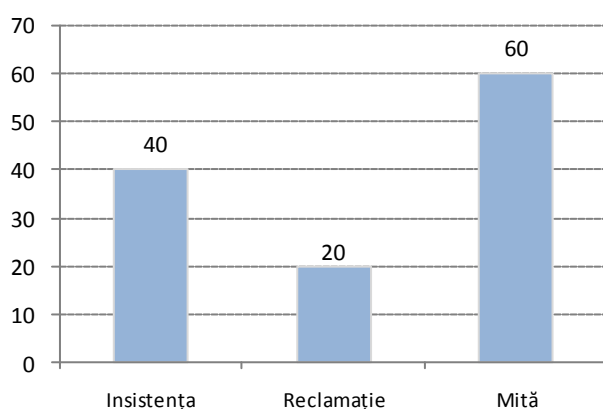
Totodată, 56% dintre solicitanți au întâlnit dificultăți în procesul de perfectare a certificatelor de conformitate a mărfurilor.

Figura 3.295: Bariere în obținerea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %



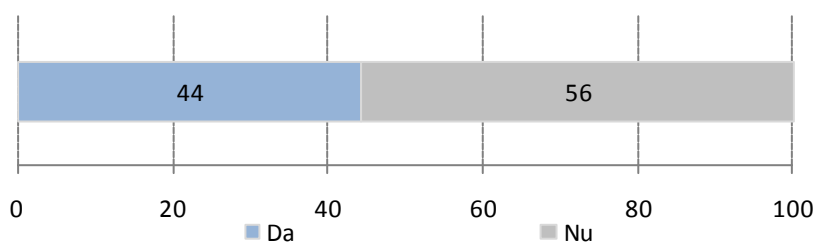
Majoritatea pentru a soluționa problemele apărute au acordat mită (60%).

Figura 3.296: Modalități de rez. a prob. apărute în procesul de obținere a certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=5, %



Per ansamblu 44% dintre solicitanții certificatelor de conformitate au apelat la acordarea mitei.

Figura 3.297: Oferirea mitei pentru obținerea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %



Totodată, în aceeași măsură au fost apreciate accesibile informațiile și drept calitativ serviciul de acordare a certificatelor de conformitate a mărfurilor.

Cât privește nivelul de satisfacție față de acest serviciu acesta a fost apreciat în mediu cu o notă de 3.89.

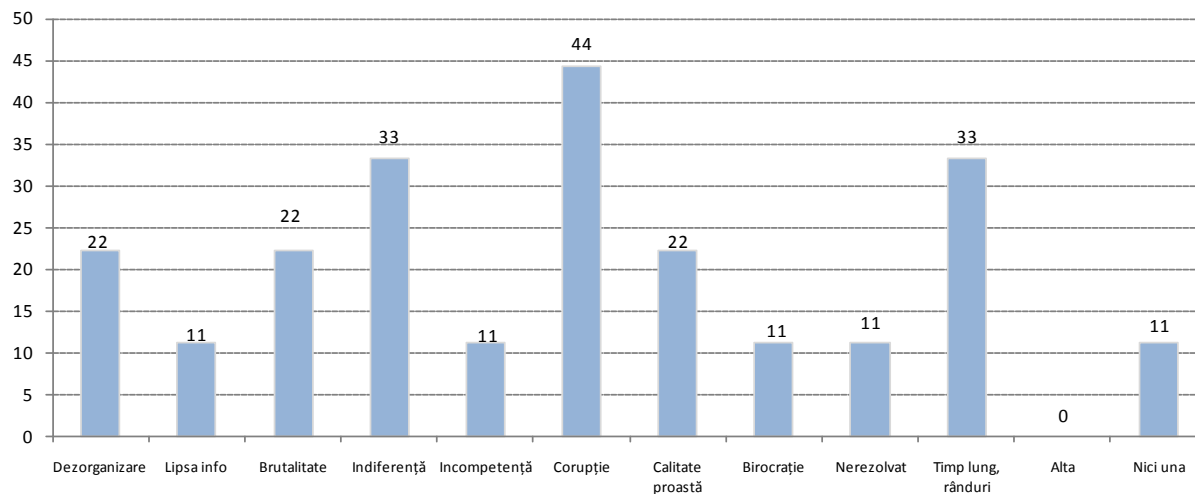
Tabel 3.28: Nivelul de satisfacție privind calitatea serv. de acordare a certif. de confor. a mărfurilor, puncte

	Media
Nivel satisfacție	3.89

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

Principalele dificultăți cu care s-au confruntat solicitanții de certificate de conformitate a mărfurilor s-au dovedit a fi corupția (44%), indiferența personalului și timpul îndelungat pierdut în rând pentru obținerea acestui serviciu (câte 33%).

Figura 3.298: Dificultăți întâmpinate la obținerea certificatelor de conformitate a mărfurilor, N=9, %

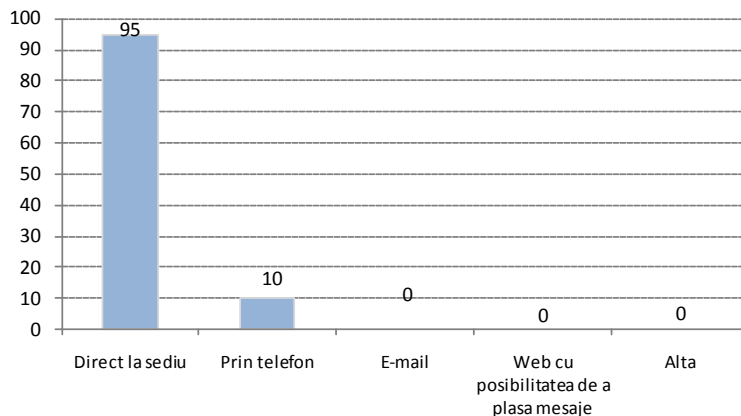


Pentru serviciile de acordare a certificatelor de conformitate a mărfurilor, respondenții au recomandat angajarea unui personal mai amabil și competent, o deservire mai rapidă și prețuri mai mici.

3.5.3 Subvenții

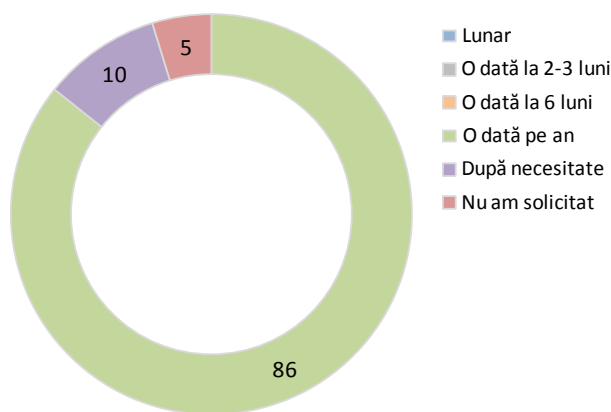
Dintre persoanele care au solicitat subvenții, 95% au mers direct la sediul instituției abilitate, iar fiecare al zecelea a contactat telefonic.

Figura 3.299: Modalități de contactare a Direcției agricultură pentru obținerea subvențiilor, N=20, %



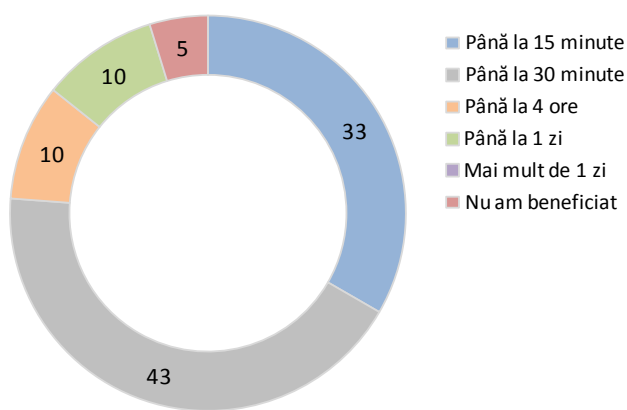
Marea majoritate (86%) solicită acest serviciu anual, iar fiecare al zecelea după necesitate.

Figura 3.300: Frecvența de apelare la Direcția agricultură pentru obținerea subvențiilor, N=21, %



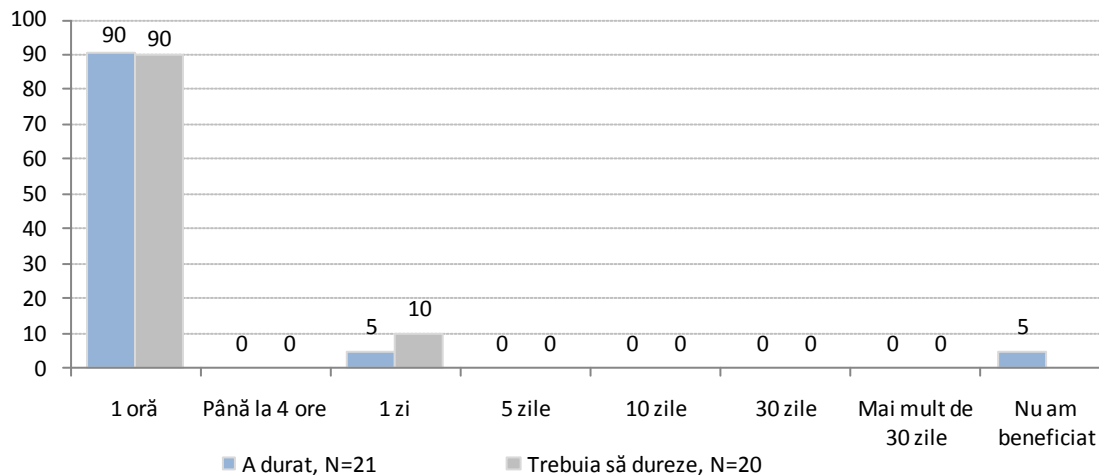
Analiza duratelor de așteptare pentru obținerea acestui serviciu în majoritatea cazurilor se încadrează în limitele de până la 30 minute (76%).

Figura 3.301: Durata de așteptare la coadă pentru obținerea subvențiilor, N=21, %



Majoritatea solicitanților au beneficiat de acest serviciu în termenii prestabiliți.

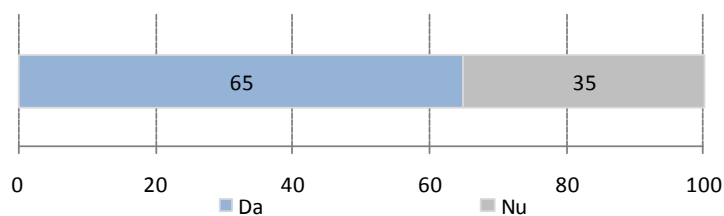
Figura 3.302: Durata de acordare normativă și de-facto a subvențiilor, %



Dintre solicitanții de subvenții nimeni nu a menționat întâmpinarea barierelor în obținerea serviciului. De asemenea, nici unul dintre aceștia nu a acordat mită pentru obținerea subvențiilor.

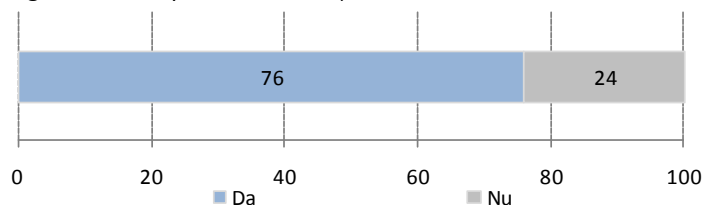
Drept accesibilă și completă informația cu referire la subvenții a fost caracterizată de către 65% dintre solicitanți.

Figura 3.303: Accesul la informații privind subvențiile și oferirea completă a acestora, N=20, %



Serviciul de subvenționare este considerat drept calitativ de către 76% dintre solicitanți.

Figura 3.304: Aprecierea calității serviciului de acordare a subvențiilor, N=21, %



De asemenea, solicitanții de subvenții au caracterizat nivelul de satisfacție față de acest serviciu în mediu cu o notă de 5.95.

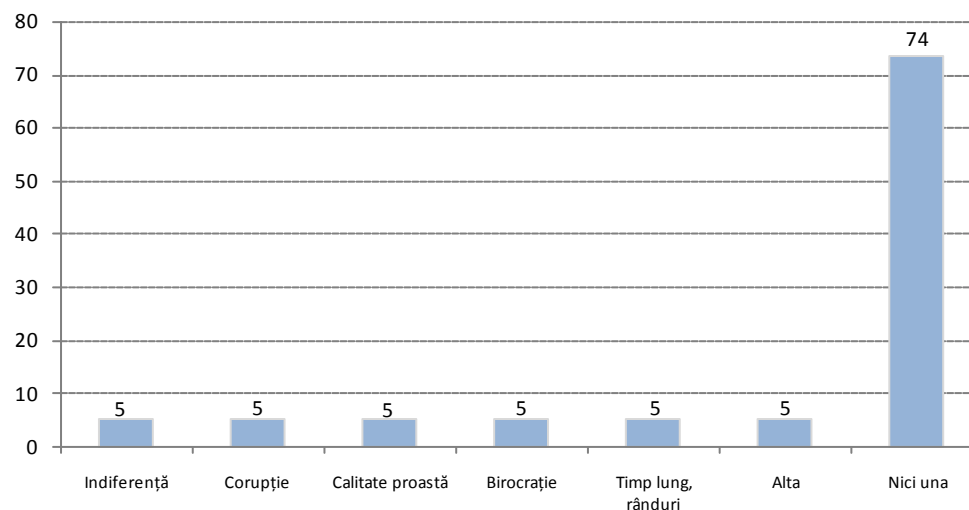
Tabel 3.29: Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciului de acordare a subvențiilor, puncte

	Media
Nivel satisfacție	5.95

Notă: Scala utilizată este de la 1 la 7, unde 1 reprezintă total nesatisfăcut, iar 7 – total satisfăcut.

În procesul de obținere a subvențiilor majoritatea solicitanților au menționat că nu au întâmpinat dificultăți (74%).

Figura 3.105: Dificultăți întâmpinate la obținerea subvențiilor, N=19, %



Pentru serviciile de acordare a subvențiilor au fost recomandate creșterea numărului și cantumului acestora.

3.5.4 Garant la obținerea granturilor, facilități de consolidare a terenurilor, ajutoare pentru tehnică, achiziții publice și irigare a terenurilor agricole

Notă: Dintre participanții la studiu nimeni nu a apelat la garanții pentru obținerea granturilor.

Notă: La facilitățile pentru consolidarea terenului a apelat o singură persoană participantă la studiu.

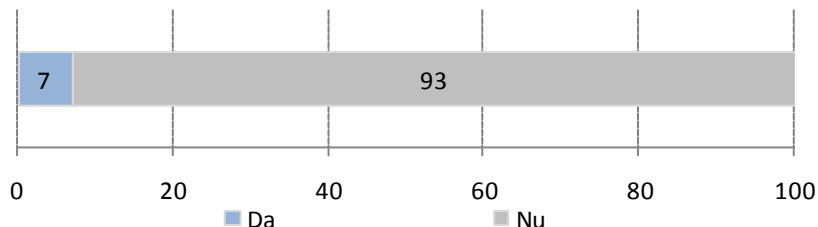
Notă: La ajutoare pentru tehnică agricolă au apelat 6 persoane participante la studiu.

Notă: Dintre participanții la studiu, au participat la achizițiile publice trei persoane, iar la ajutoare pentru irigarea terenurilor agricole a apelat o singură persoană.

CAPITOLUL IV: ACCESAREA RESURSELOR INFORMAȚIONALE A AUTORITĂȚILOR PUBLICE PRIN INTERMEDIUL INTERNETULUI

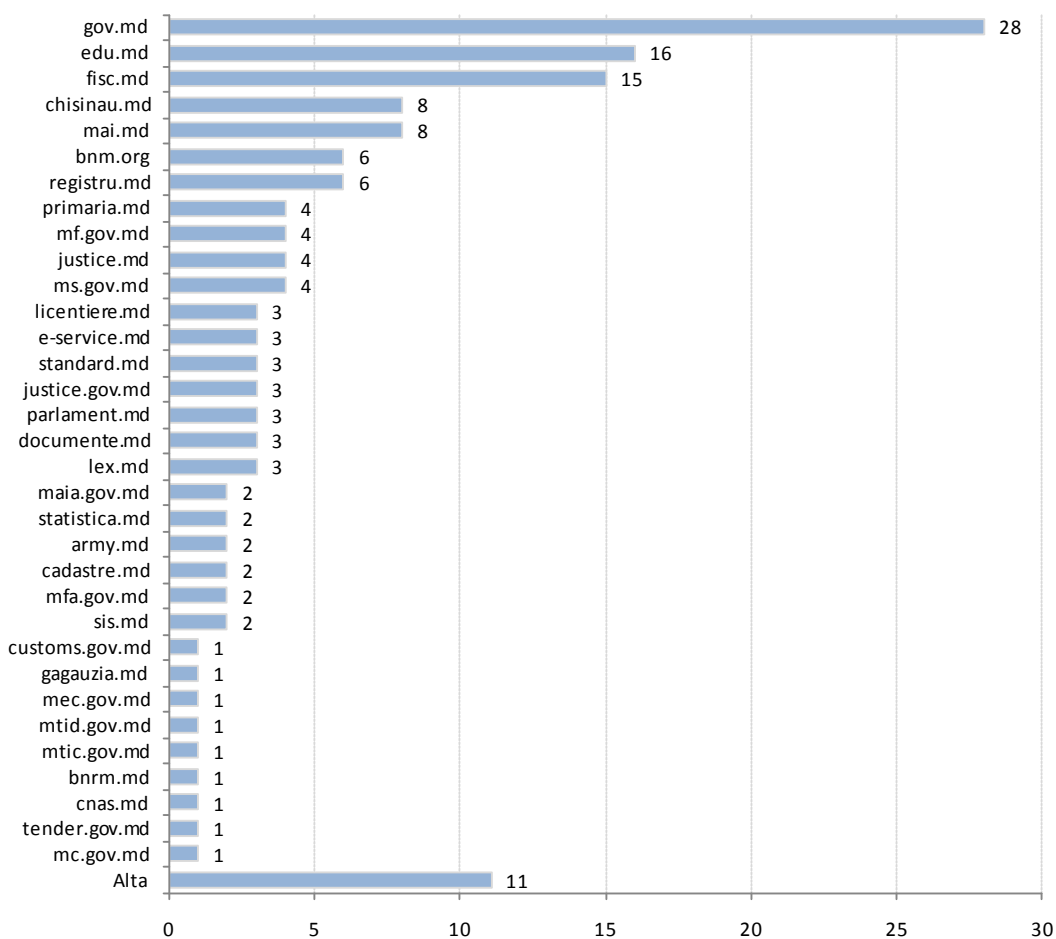
Din total persoane interviuate 7% au accesat cel puțin o dată unul din site-urile autorităților publice. 93% nu s-au informat niciodată pe această cale.

Figura 4.1: Nivelul de accesare a site-urilor publice, N=3000, %



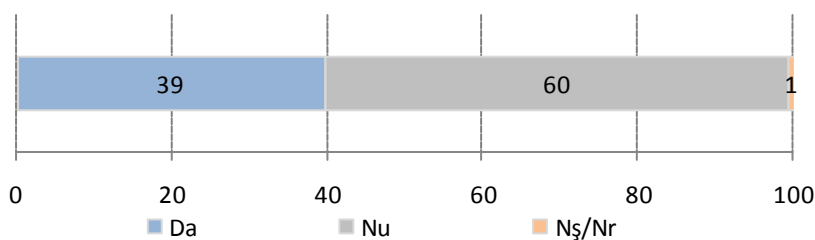
Ca urmare a analizei multicriteriale se observă că segmente cu o mai mare predispoziție în accesarea site-urilor autorităților publice sunt: în funcție de mediu – persoanele din mediul urban (14% față de 3%), în funcție de ocupație – directorii de firme, managerii de departament și funcționarii publici, după domeniul de activitate – persoanele antrenate în electronică, agenții imobiliare și publicitate. Ponderea persoanelor care se informează prin intermediul paginilor web privind serviciile publice se reduce odată cu înaintarea în vârstă (de la 12% la 1%), în schimb crește odată cu creșterea nivelului veniturilor (de la 1% la 28%). [\[Anexa 17\]](#)

Figura 4.2: Site-urilor publice accesate, N=266, %



Referitor la gradul de informare a respondenților privind disponibilitatea informației despre instituțiile publice pe internet, se constată că 39% cunosc acest fapt, iar 60% nu știu despre această modalitate de informare.

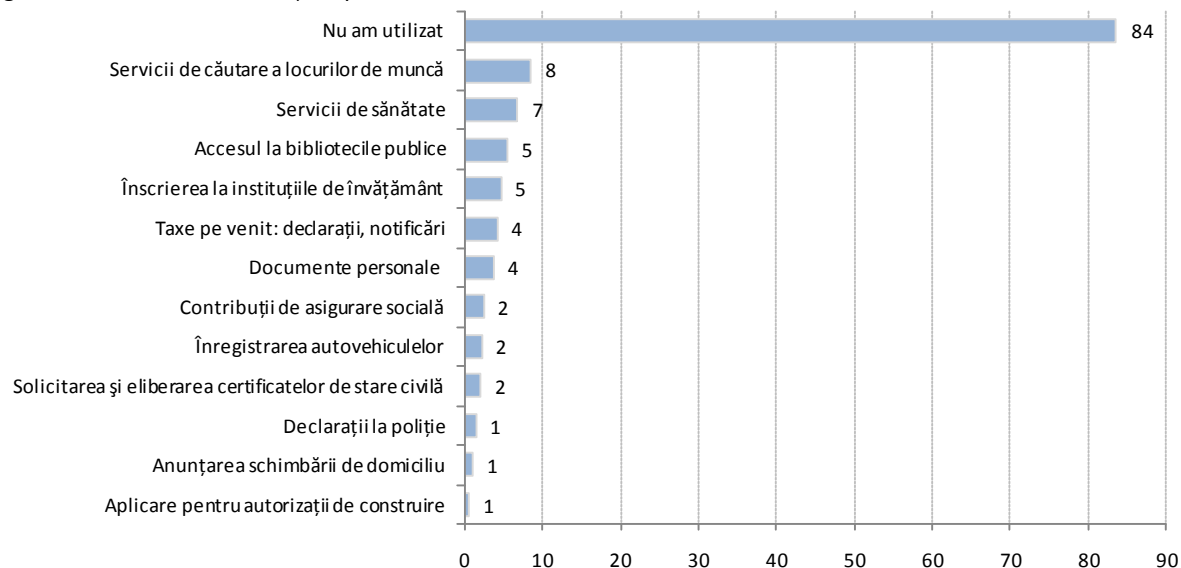
Figura 4.3: Disponibilitatea informației despre instituțiile publice pe internet, N=2793, %



Analiza multicriterială relevă faptul că odată cu înaintarea în vârstă descrește nivelul de informare privind disponibilitatea on-line a informațiilor despre serviciile publice (de la 59% la 12%). Totodată pentru segmentul 16-35 ani predomină ponderea celor care cunosc despre disponibilitate on-line a informațiilor. Alte abateri de la tendința generală sunt caracteristice și următoarelor segmente: în funcție de mediu – ponderea persoanele din mediu urban care cunosc despre disponibilitatea on-line a informațiilor depășește cea a celor care nu cunosc acest fapt (55% față de 44%), în funcție de ocupație – directorii de firme (58% față de 42%), managerii de departament (90% față de 10%), specialiștii (68% față de 31%), funcționarii publici (55% față de 45%) și studenții (63% față de 36%), în funcție de domeniul de activitate – persoanele antrenate în industria grea și ușoară, electronică, învățământ, servicii, agenții imobiliare, bănci și burse, publicitate și medicină. După nivelul veniturilor se observă creșterea ponderii persoanelor care cunosc despre disponibilitatea on-line a informației privind serviciile publice odată cu creștea veniturilor (de la 21% la 82%). [Anexa 18]

Din total respondenți care cunosc despre disponibilitatea informației privind serviciile autorităților publice, se remarcă 84% chiar dacă cunosc nu au utilizat niciodată. Dintre acei care au utilizat, 8% au apelat la serviciile de căutarea locurilor de muncă, 7% - servicii de sănătate, câte 5% - accesul la bibliotecile publice și înscrierea la instituțiile de învățământ, iar câte 4% - taxe pe venit și documente personale.

Figura 4.4: Serviciile autorităților publice utilizate on-line, N=1086, %

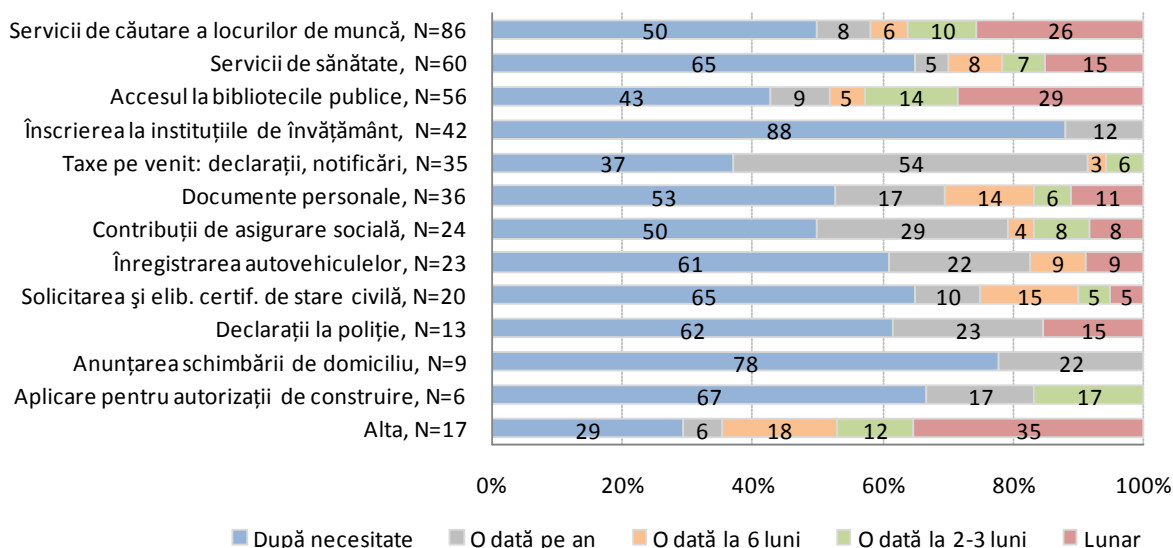


Analiza multicriterială privind nivelul de utilizare on-line a serviciilor publice evidențiază faptul că persoanele tinere cu vârsta între 16-25 ani nu au utilizat în acest mod serviciile publice, într-o pondere mai mică decât celelalte segmente (77% față de 83%-93%). În funcție de limba vorbită se constată că vorbitorii de limbă rusă au utilizat on-line serviciile publice într-o pondere mai mică decât acei de limbă română (11% față de 18%). După criteriul ocupație se observă că segmentele care au utilizat aceste servicii on-line într-o pondere mai mare sunt

directorii de firmă, managerii de departament și studenții. În funcție de venituri cele mai experimentate segmente sunt persoanele cu nivelul veniturilor între 4001-5000 MDL (24% față de 22%-8%). [Anexa 19]

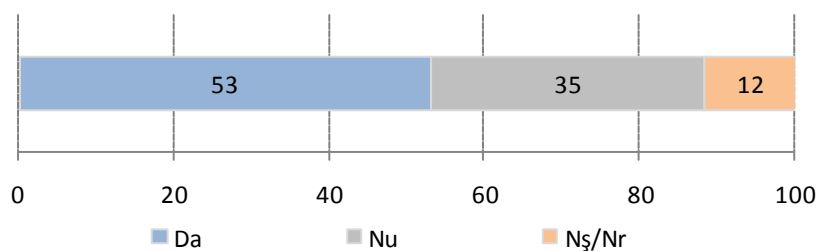
În funcție de frecvența de utilizare on-line a serviciilor autorităților publice, se observă că în mare parte majoritatea serviciilor sunt utilizate după necesitate (peste 43%), cu excepția serviciului de depunere a declarațiilor privind taxele pe venit care este întrebuințat o dată pe an (54%). Alte servicii de care respondenții beneficiază într-o pondere semnificativă o dată pe an sunt contribuțiile de asigurare socială (29%) și înregistrarea autovehiculelor (22%). Servicii cu o pondere semnificativă utilizate lunar sunt serviciile de acces la bibliotecile publice (29%) și serviciile de căutare a locurilor de muncă (26%).

Figura 4.5: Frecvența de utilizare a serviciilor autorităților publice disponibile on-line, %



Referitor la necesitatea prestării serviciilor de către autoritățile publice prin intermediul internetului, 53% optează pentru această variantă de colaborare, pe când 35% nu consideră necesară această modalitate de informatizare.

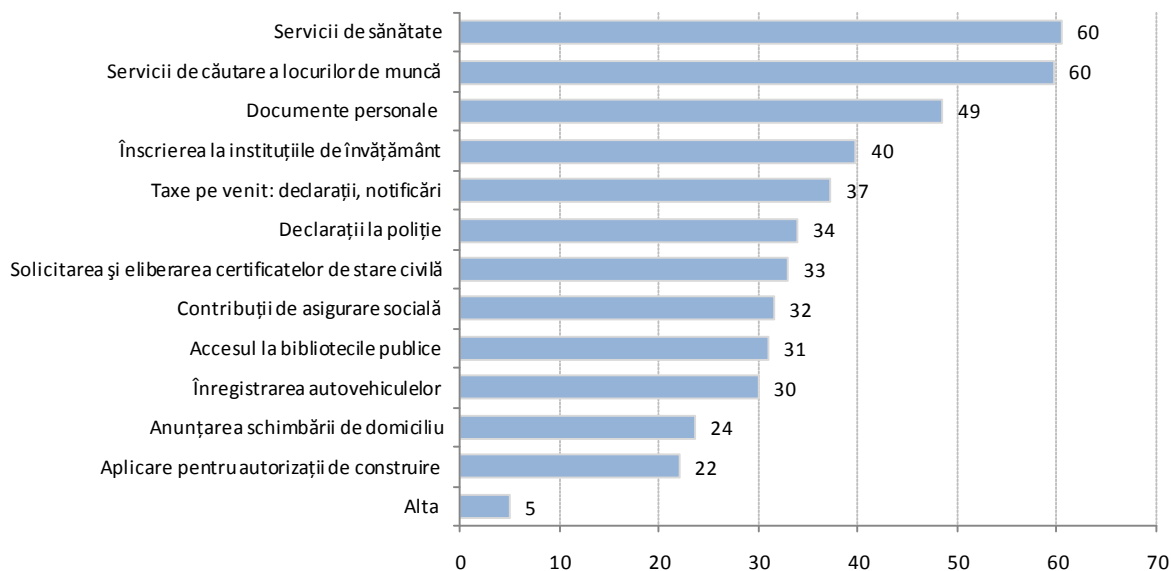
Figura 4.6: Dorința de a utiliza serviciile autorităților publice, N=3000, %



Ca urmare a analizei multicriteriale privind necesitatea de acordare a serviciilor publice prin internet, se observă că pentru mediul urban această dorință persistă la un nivel mai înalt, decât în cel rural (65% față de 45%). Evaluând după criteriul vârstă se constată că odată cu înaintarea în vârstă descrește interesul pentru acest aspect (71% la 19%), în schimb în rândul persoanelor mai tinere această tendință este mai evidentă. Într-o pondere mai mare și-a exprimat opinia necesității informatizării autorităților publice și următoarele segmente: în funcție de ocupație – directorii de firme, managerii de departament, specialiștii, funcționarii publici, muncitorii calificați și studenții; în funcție de domeniul de activitate – majoritatea persoanelor antrenate în câmpul muncii. Analizând în funcție de venituri se observă că odată cu sporirea acestora crește și interesul persoanelor referitor la acordarea on-line a serviciilor instituțiilor publice (de la 32% la 85%). [Anexa 20]

Serviciile cele mai des menționate de către respondenți ca fiind necesare de prestat prin intermediul internetului sau telefonului mobil sunt serviciile de sănătate și cele de căutare a locurilor de muncă – câte 60%, de eliberare a documentelor personale – 49%. Alte servicii pentru care s-a optat sunt înscrierea la instituțiile de învățământ – 40%, depunerea declarațiilor privind taxele pe venit – 37%, declarații la poliție – 34%, solicitarea și eliberarea certificatelor de stare civilă – 33%, contribuții de asigurare socială - 32%, accesul la bibliotecile publice – 31%, anunțarea schimbării de domiciliu – 24% și aplicarea pentru autorizații de construire – 22%.

Figura 4.7: Serviciile autorităților publice dorite on-line, N=1702, %



Ca urmare a analizei multicriteriale privind serviciile publice care ar trebui să fie prestate on-line sau telefonic mobilă, se relevă că persoanele mediului urban optează într-o pondere mai mare pentru depunerea declarațiilor la poliție (45% față de 24%). Cele tinere, 16-25 ani, optează pentru înscrierea la instituțiile de învățământ (58% față de 12% - 41%). De asemenea, în cazul persoanelor de peste 65 ani se observă o polarizare în ceea ce privește acordarea on-line a serviciilor de sănătate, în comparație cu celelalte tipuri de servicii oferite on-line (64% față de 8% - 24%). Bărbații au menționat într-o măsură mai mare serviciile de înregistrare a autovehiculelor (41% față de 21%). Referitor la criteriul venituri se evidențiază faptul că odată cu creșterea nivelului veniturilor crește și interesul persoanelor pentru prestarea on-line a mai multor servicii, fapt observat și în cazul persoanelor care sunt antrenate în câmpul muncii. [\[Anexa 21\]](#)

CONCLUZII

În urma efectuării studiului dat s-au evidențiat următoarele aspecte:

Disponibilitatea, accesul și utilizarea serviciilor publice. Majoritatea locuitorilor republicii pe parcursul ultimului an au interacționat cu instituțiile publice. Cele mai apelate instituții s-au dovedit a fi *Centrele Medicilor de Familie, Primăriile, Spitalele Publice și Oficiile de Documentare a Populației*. Principala modalitate de contactare a instituțiilor publice este prezentarea la sediile acestora. Totuși, mai mult de jumătate dintre respondenți le-au apelat și telefonic. Când privește utilizarea resurselor internet pentru contactarea instituțiilor publice, acestea au fost utilizate de către fiecare al zecelea participant la studiu. În mediu pentru a ajunge la instituțiile publice respondenții au de parcurs 1.4 km, în cazul instituțiilor medicale și 1.9 km, în cazul instituțiilor emitente de acte. În majoritatea cazurilor participanții la studiu merg la o instituție publică pe jos.

Calitatea și satisfacția față de calitatea serviciilor publice. Acest indice, înregistrează abateri semnificative în funcție de instituția publică de la care respondenții au solicitat servicii. Astfel, cel mai des au fost numite drept calitative serviciile *Camerei Înregistrării de Stat, Bibliotecilor Publice, Serviciului Veterinar de Stat și a Camerei de Licențiere*. Totodată, prin cel mai ridicat nivel de satisfacție față de calitatea serviciilor prestate se caracterizează persoanele care au interacționat cu *Inspectoratul Fiscal, Bibliotecile Publice și Camera Înregistrării de Stat*.

În același timp, principalele motive de insatisfacție față de serviciile instituțiilor publice au fost numite: timpul îndelungat de așteptare la coadă, indiferența personalului și dezorganizarea instituțiilor publice. De asemenea, în cazul unor instituții, drept motiv de insatisfacție prevalează corupția.

Incidente, probleme și modalitățile de rezolvare a acestora. În majoritatea cazurilor instituțiilor publice, solicițanții de servicii au întâmpinat bariere/dificultăți în obținerea serviciilor. Principalele modalități de rezolvare a problemelor apărute în procesul de obținere a serviciilor instituțiilor publice s-au dovedit a fi insistența solicițanților, implicarea cunoscuților în soluționarea problemei și acordarea de mită.

Efectuarea plăților neoficiale. Pentru obținerea serviciilor instituțiilor publice în majoritatea instituțiilor publice respondenții au fost nevoiți să acorde mită. În topul instituțiilor la care cu o frecvență mai ridicată au acordat mită persoanele care s-au adresat la acestea sunt *Serviciul Standardizare și Metrologie, Direcția Înregistrare a Transportului și Calificare a Conducătorilor Auto și Centrul de Medicină Preventivă*. Totodată, în cazul *Camerei de Licențiere, Camerei Înregistrării de Stat, Biroului Național de Statistică, Preturilor, ANRE și ANRTI* nimeni dintre participanții la studiu nu a acordat mită.

Disponibilitatea și calitatea informației despre serviciile publice. Dintre participanții la studiu mai puțin de jumătate au apreciat pozitiv accesul la informații cu referire la serviciile și receptivitatea instituțiilor publice. Printr-un acces mai ridicat la informație completă au fost caracterizate următoarele instituții: *Bibliotecile publice, Consiliile Raionale și Camera de Licențiere*, iar prin cel mai scăzut nivel de acces la informație se numără *Piliția, Arhiva de Stat și Oficiile Cadastrale*.

Accesarea resurselor informaționale a autorităților publice prin intermediul internetului. Dintre participanții la studiu o pondere redusă au accesat site-urile instituțiilor publice. Cele mai vizitate site-uri guvernamentale s-au dovedit a fi *gov.md, edu.md și fisc.md*. Totuși mai mult de o treime dintre respondenți cunosc despre posibilitatea accesării informațiilor cu referire la instituțiile publice pe internet. Cu toate acestea dintre persoanele informate doar fiecare al șaptelea le-a accesat, iar în marea majoritate a cazurilor caracterul utilizării acestor servicii fiind ocazional. Totuși, mai mult de jumătate dintre respondenți au declarat că este necesară informatizarea serviciilor internet și accesul la acestea prin intermediul web-ului sau a telefonului mobil. Cele mai solicitate servicii din acest punct de vedere s-au dovedit a fi cele ale instituțiilor din sfera sănătății, de căutare a locurilor de muncă, de documentare a populației și a instituțiilor de învățământ.

Caracteristica utilizării computerului și a resurselor internet. Mai mult de jumătate dintre locuitorii republicii au avut acces la calculator în decursul ultimelor 12 luni, când privește accesul la internet, de această facilitate au beneficiat 38% dintre respondenți. Totodată, 37% dintre gospodăriile sunt dotate cu un calculator, iar 31% au acces la internet. Printr-o utilizare mai ridicată a calculatorului și resurselor internet se caracterizează tinerii, iar

odată cu înaintarea în vârstă se înregistrează o tendință de scădere a acestui indicator. De asemenea, locuitorii mediului urban utilizează semnificativ mai frecvent calculatorul și conexiunea internet, iar odată cu creșterea veniturilor respondenților sporește și ponderea utilizării acestor facilități.

Majoritatea persoanelor care au acces la internet, beneficiază de conexiune ADSL, iar fiecare al patrulea este conectat la domiciliu prin fibră optică. De asemenea, fiecare al unsprezecelea participant la studiu beneficiază și de conexiune 3G.

Principalele scopuri de utilizare a resurselor internet s-au dovedit a fi utilizarea programelor de tip *chat*, vizionarea înregistrărilor video, TV-ului, ascultarea muzicii și utilizarea poștei electronice. Mai mult de jumătate dintre respondenții care au acces la internet utilizează această resursă informațională de mai multe ori pe zi. Principalele locuri de acces la internet sunt la domiciliu (66%) sau acasă la prieteni/cunoscuți (40%).

ANEXE

Anexa 1: Nivelul de utilizare a calculatorului, analiză multicriterială. %

		N	Da	Nu	Total
Regiune	Nord	863	33	67	100
	Centru	1511	49	51	100
	Sud	624	33	67	100
Mediu	Urban	1154	62	38	100
	Rural	1844	28	72	100
Vârsta	16-25 ani	714	83	17	100
	26-35 ani	479	56	44	100
	36-45 ani	466	37	63	100
	46-55 ani	527	26	74	100
	56-65 ani	439	13	87	100
	Peste 65 ani	373	2	98	100
Gen	Masculin	1283	45	55	100
	Feminin	1715	38	62	100
Limba	Română	2106	41	59	100
	Rusă	677	43	57	100
Ocupație	Director de firmă	43	65	35	100
	Mg. de departament	30	83	17	100
	Lucrez pe cont propriu	173	42	58	100
	Specialist	299	75	25	100
	Funcționar public	87	63	37	100
	Muncitor calificat	182	50	50	100
	Lucrător	309	26	74	100
	Student	415	92	8	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	32	68	100
	Șomer	371	36	64	100
	Casnică	298	23	77	100
	Pensionar	636	5	95	100
	Alta	4	0	100	100
Domeniul de activitate	Industria grea	13	69	31	100
	Industria ușoară	44	59	41	100
	Electronică	26	92	8	100
	Agricultură	155	15	85	100
	Comerț	177	46	54	100
	Construcții	99	47	53	100
	Învățământ	165	63	37	100
	Transport	95	48	52	100
	Servicii	218	59	41	100
	Agentie imobiliara	14	86	14	100
	Bănci și burse	21	90	10	100
	Publicitate	6	67	33	100
	Medicină	76	59	41	100
	Alta	11	55	45	100
Nu lucrează	1864	35	65	100	
Venit	Până la 1000 MDL	991	17	83	100
	1000-2000 MDL	647	31	69	100
	2001-3000 MDL	592	56	44	100
	3001-4000 MDL	282	70	30	100
	4001-5000 MDL	164	77	23	100
	Peste 5000 MDL	193	84	16	100

Anexa 2: Accesul la internet, analiză multicriterială, %

		N	Da	Nu	Total
Regiune	Nord	864	30	70	100
	Centru	1512	46	54	100
	Sud	624	29	71	100
Mediu	Urban	1155	59	41	100
	Rural	1845	25	75	100
Vârsta	16-25 ani	714	79	21	100
	26-35 ani	480	52	48	100
	36-45 ani	466	33	67	100
	46-55 ani	528	22	78	100
	56-65 ani	439	10	90	100
	Peste 65 ani	373	2	98	100
Gen	Masculin	1284	42	58	100
	Feminin	1716	35	65	100
Limba	Română	2108	37	63	100
	Rusă	677	40	60	100
Ocupație	Director de firmă	43	65	35	100
	Mg. de departament	30	80	20	100
	Lucrez pe cont propriu	174	40	60	100
	Specialist	299	70	30	100
	Funcționar public	87	54	46	100
	Muncitor calificat	183	46	54	100
	Lucrător	309	23	77	100
	Student	415	89	11	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	26	74	100
	Șomer	371	32	68	100
	Casnică	298	20	80	100
	Pensionar	636	3	97	100
	Alta	4	0	100	100
Domeniul de activitate	Industria grea	13	62	38	100
	Industria ușoară	44	59	41	100
	Electronică	26	92	8	100
	Agricultură	156	13	87	100
	Comerț	177	41	59	100
	Construcții	99	42	58	100
	Învățământ	165	59	41	100
	Transport	95	44	56	100
	Servicii	219	55	45	100
	Agencție imobiliară	14	86	14	100
	Bănci și burse	21	86	14	100
	Publicitate	6	67	33	100
	Medicină	76	54	46	100
	Alta	11	55	45	100
Nu lucrează	1864	32	68	100	
Venit	Până la 1000 MDL	991	15	85	100
	1000-2000 MDL	647	27	73	100
	2001-3000 MDL	594	52	48	100
	3001-4000 MDL	282	65	35	100
	4001-5000 MDL	164	74	26	100
	Peste 5000 MDL	193	83	17	100

Anexa 3: Nivelul de posesie a calculatorului, analiză multicriterială, %

		N	Da	Nu	Total
Regiune	Nord	864	29	71	100
	Centru	1512	44	56	100
	Sud	624	30	70	100
Mediu	Urban	1155	58	42	100
	Rural	1845	24	76	100
Vârsta	16-25 ani	714	57	43	100
	26-35 ani	480	46	54	100
	36-45 ani	466	42	58	100
	46-55 ani	528	34	66	100
	56-65 ani	439	17	83	100
	Peste 65 ani	373	8	92	100
Gen	Masculin	1284	41	59	100
	Feminin	1716	34	66	100
Limba	Română	2108	36	64	100
	Rusă	677	40	60	100
Ocupație	Director de firmă	43	65	35	100
	Mg. de departament	30	80	20	100
	Lucrez pe cont propriu	174	47	53	100
	Specialist	299	68	32	100
	Funcționar public	87	60	40	100
	Muncitor calificat	183	45	55	100
	Lucrător	309	27	73	100
	Student	415	66	34	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	28	72	100
	Șomer	371	27	73	100
	Casnică	298	21	79	100
	Pensionar	636	11	89	100
	Alta	4	0	100	100
Domeniul de activitate	Industria grea	13	46	54	100
	Industria ușoară	44	57	43	100
	Electronică	26	88	12	100
	Agricultură	156	24	76	100
	Comerț	177	47	53	100
	Construcții	99	47	53	100
	Învățământ	165	56	44	100
	Transport	95	49	51	100
	Servicii	219	49	51	100
	Agenție imobiliară	14	71	29	100
	Bănci și burse	21	81	19	100
	Publicitate	6	83	17	100
	Medicină	76	62	38	100
	Alta	11	55	45	100
	Nu lucrează	1864	29	71	100
Venit	Până la 1000 MDL	991	15	85	100
	1000-2000 MDL	647	26	74	100
	2001-3000 MDL	594	49	51	100
	3001-4000 MDL	282	65	35	100
	4001-5000 MDL	164	74	26	100
	Peste 5000 MDL	193	79	21	100

Anexa 4: Conectarea la internet, analiză multicriterială, %

		N	Da	Nu	Total
Regiune	Nord	253	80	20	100
	Centru	665	86	14	100
	Sud	187	77	23	100
Mediu	Urban	669	87	13	100
	Rural	436	78	22	100
Vârsta	16-25 ani	407	86	14	100
	26-35 ani	220	85	15	100
	36-45 ani	195	82	18	100
	46-55 ani	181	81	19	100
	56-65 ani	73	84	16	100
	Peste 65 ani	29	62	38	100
Gen	Masculin	529	82	18	100
	Feminin	576	84	16	100
Limba	Română	761	83	17	100
	Rusă	268	82	18	100
Ocupație	Director de firmă	28	89	11	100
	Mg. de departament	24	83	17	100
	Lucrez pe cont propriu	82	85	15	100
	Specialist	203	87	13	100
	Funcționar public	52	83	17	100
	Muncitor calificat	83	82	18	100
	Lucrător	82	71	29	100
	Student	274	86	14	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	41	83	17	100
	Șomer	101	79	21	100
	Casnică	64	89	11	100
	Pensionar	68	76	24	100
Alta	0	0	0	0	
Domeniul de activitate	Industria grea	6	67	33	100
	Industria ușoară	25	76	24	100
	Electronică	23	91	9	100
	Agricultură	38	79	21	100
	Comerț	83	81	19	100
	Construcții	47	81	19	100
	Învățământ	93	89	11	100
	Transport	47	77	23	100
	Servicii	107	83	17	100
	Agentie imobiliara	10	90	10	100
	Bănci și burse	17	94	6	100
	Publicitate	5	80	20	100
	Medicină	47	85	15	100
	Alta	6	83	17	100
	Nu lucrează	546	84	16	100
Venit	Până la 1000 MDL	147	78	22	100
	1000-2000 MDL	165	79	21	100
	2001-3000 MDL	289	82	18	100
	3001-4000 MDL	184	84	16	100
	4001-5000 MDL	122	93	7	100
	Peste 5000 MDL	153	91	9	100

Anexa 5: Tipul conexiunii la internet, analiză multicriterială, %

		N	ADSL modem	Fibră optică	3G	Dial-up	Wi-Fi	GPRS	Alta
Regiune	Nord	200	64	14	14	9	4	2	3
	Centru	566	55	33	8	5	4	3	2
	Sud	141	77	6	10	6	6	2	5
Mediu	Urban	574	55	36	6	4	4	3	2
	Rural	333	69	6	16	9	4	1	3
Vârsta	16-25 ani	347	63	21	10	6	7	2	1
	26-35 ani	184	54	35	9	5	2	3	2
	36-45 ani	157	61	21	11	8	4	3	3
	46-55 ani	146	66	21	6	5	1	2	5
	56-65 ani	58	57	24	9	5	5	0	3
	Peste 65 ani	15	40	47	7	0	0	0	13
Gen	Masculin	429	60	27	9	5	4	2	2
	Feminin	478	61	23	10	7	4	3	3
Limba	Română	624	62	26	10	5	3	3	1
	Rusă	219	59	23	7	4	6	2	6
Ocupație	Director de firmă	25	60	36	4	0	8	4	0
	Mg. de departament	20	65	25	5	5	10	0	0
	Lucrez pe cont propriu	69	57	25	9	7	9	3	1
	Specialist	175	55	28	12	7	2	2	4
	Funcționar public	42	52	33	10	7	7	10	0
	Muncitor calificat	68	62	28	4	3	4	0	1
	Lucrător	57	74	18	7	7	0	0	0
	Student	232	63	22	12	6	5	2	1
	Nu lucrez, nu caut de lucru	33	64	24	9	3	3	0	6
	Șomer	80	63	25	5	8	1	5	5
	Casnică	57	56	18	11	5	5	2	7
	Pensionar	47	60	26	11	9	0	2	6
	Alta	0	0	0	0	0	0	0	0
Domeniul de activitate	Industria grea	4	25	50	25	0	25	25	0
	Industria ușoară	19	63	26	5	11	0	0	0
	Electronică	21	33	67	0	0	5	0	5
	Agricultură	30	87	7	7	3	0	0	0
	Comerț	66	62	24	9	6	5	0	2
	Construcții	38	58	34	8	3	0	3	3
	Învățământ	81	57	25	16	7	5	5	2
	Transport	35	71	9	9	9	9	0	3
	Servicii	88	49	34	8	7	6	5	3
	Agenție imobiliară	9	56	22	11	22	0	0	0
	Bănci și burse	16	63	31	6	0	6	0	0
	Publicitate	4	75	25	25	0	0	0	0
	Medicină	40	65	23	3	5	3	3	0
	Alta	5	80	0	0	0	20	0	0
	Nu lucrează	447	62	23	10	6	4	2	3
Venit	Până la 1000 MDL	110	71	13	10	6	1	1	4
	1000-2000 MDL	129	57	17	10	10	5	2	5
	2001-3000 MDL	234	67	21	7	7	5	2	3
	3001-4000 MDL	150	61	25	11	7	4	3	3
	4001-5000 MDL	113	51	34	11	5	4	2	1

	Peste 5000 MDL	139	48	40	12	2	6	4	1
--	----------------	------------	----	----	----	---	---	---	---

Anexa 6: Locul utilizării Internetului, analiză multicriterială, %

		N	Acasă	La prieteni, cunoscuți	La serviciu	Internet cafe, hotel	La orice locație prin tel. mobil	La școală, univ.	La orice locație prin alt echip. mobil	La bibl., oficiu poștal
Regiune	Nord	261	58	39	12	15	9	16	1	2
	Centru	694	70	38	23	15	13	11	7	4
	Sud	174	59	47	10	24	30	16	6	0
Mediu	Urban	677	73	37	24	16	13	9	8	4
	Rural	452	54	44	11	17	17	18	2	2
Vârsta	16-25 ani	562	59	51	7	23	20	22	7	5
	26-35 ani	251	71	33	33	14	15	4	6	2
	36-45 ani	153	76	27	31	8	7	2	4	1
	46-55 ani	114	78	22	25	6	4	5	3	0
	56-65 ani	43	56	26	33	2	5	7	0	0
	Peste 65 ani	6	50	33	17	0	0	0	0	0
Gen	Masculin	535	67	41	20	19	17	11	7	2
	Feminin	594	64	39	18	14	12	14	4	3
Limba	Română	774	67	40	18	15	15	14	6	4
	Rusă	267	63	40	20	24	18	10	6	1
Ocupație	Director de firmă	27	81	33	37	15	7	4	11	4
	Mg. de departament	24	83	13	75	13	4	0	4	0
	Lucrez pe cont propriu	70	79	29	23	11	14	4	4	0
	Specialist	209	74	28	49	11	11	10	7	3
	Funcționar public	46	76	30	52	11	9	9	9	0
	Muncitor calificat	83	64	30	28	12	8	0	2	0
	Lucrător	70	47	53	7	11	10	0	1	3
	Student	366	62	51	2	23	23	30	8	6
	Nu lucrez, nu caut de lucru	36	67	42	0	22	11	0	0	0
	Șomer	117	55	38	3	22	18	3	3	1
	Casnică	60	70	47	2	8	7	3	0	0
	Pensionar	19	58	37	5	0	5	0	5	0
	Alta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Domeniul de activitate	Industria grea	8	50	38	50	25	0	0	0	0
	Industria ușoară	26	69	35	50	8	12	4	4	0
	Electronică	24	83	46	50	13	21	8	25	4
	Agricultură	19	74	16	32	5	11	0	0	0
	Comerț	71	69	31	35	7	8	4	6	0
	Construcții	42	71	43	14	14	14	0	5	0
	Învățământ	98	71	21	44	12	4	17	5	5
	Transport	42	62	36	19	14	12	0	2	2
	Servicii	119	66	35	42	12	16	4	3	1
	Agentie imobiliara	12	75	25	58	0	8	0	17	8
	Bănci și burse	17	88	24	65	6	6	0	18	0
	Publicitate	4	100	75	75	75	0	0	0	0
	Medicină	41	80	24	24	10	2	2	0	0
	Alta	6	67	17	17	17	0	0	0	0
Nu lucrează	597	61	47	2	21	19	19	6	4	
Venit	Până la 1000 MDL	144	55	40	2	19	16	17	3	4
	1000-2000 MDL	173	51	42	9	23	17	11	2	3
	2001-3000 MDL	302	63	46	16	15	16	16	4	3
	3001-4000 MDL	180	72	39	28	14	17	12	6	2
	4001-5000 MDL	120	83	27	26	10	8	10	10	4
	Peste 5000 MDL	160	79	33	34	15	11	6	11	1

Anexa 7: Scopul utilizării Internetului, analiză multicriterială, %

	N	Chat (skype, messenger)	Vizionarea TV, video etc.	Transmiterea sau primirea mes. e-mail	Descărcarea a filmelor etc.	Citirea știrilor etc.	A obține info. cu referire la bunuri, serv.	Descărcarea progr.	Convorbiri tel. prin Internet/ VoIP	Jocuri on-line etc.	Plasarea info.	Activități de instr. și educ.	A obține info. cu referire la sănătate, serv. med.	A obține info. legate de inst. culturale	A obține info. generale despre orga. guvern., AP	Procurarea sau comandarea bunurilor sau serv.	Solicitarea serv. de la org. guvern., AP	Efectuarea operaț. bancare		
Regiune	Nord	246	62	45	39	34	31	35	20	26	30	24	24	21	7	12	5	6	3	
	Centru	665	72	49	46	48	45	42	37	34	29	29	22	26	19	15	10	8	6	
	Sud	175	91	55	42	41	34	28	22	19	21	18	41	13	7	9	3	5	2	
Mediu	Urban	667	69	49	46	44	45	49	35	31	30	32	23	28	19	17	11	10	6	
	Rural	419	79	50	41	43	33	21	23	27	25	17	30	15	7	8	3	3	1	
Vârsta	16-25 ani	536	85	58	46	57	36	30	36	30	40	26	28	18	13	11	7	5	4	
	26-35 ani	245	69	53	48	42	48	50	35	33	27	34	22	29	16	15	11	11	8	
	36-45 ani	144	66	40	45	22	39	47	21	28	9	22	24	27	18	18	7	6	4	
	46-55 ani	113	50	27	32	28	41	41	18	26	9	23	26	24	13	13	9	11	2	
	56-65 ani	42	38	12	24	10	40	36	7	21	2	12	21	24	19	19	0	7	2	
	Peste 65 ani	6	17	0	33	0	67	50	0	17	0	0	17	50	17	0	0	0	17	
Gen	Masculin	517	74	53	44	50	38	41	39	29	38	30	21	18	16	15	9	8	5	
	Feminin	569	72	46	44	38	42	36	23	30	18	22	29	27	13	12	6	6	4	
Limba	Română	741	75	49	45	45	40	37	31	32	28	26	23	14	15	8	7	4		
	Rusă	260	68	52	43	43	43	45	30	24	27	26	36	22	20	12	9	8	7	
Ocupație	Director de firmă	27	63	41	52	41	52	67	41	30	22	44	30	33	26	33	22	26	7	
	Mg. de departament	23	65	43	57	48	52	74	43	35	22	48	30	39	35	39	13	17	17	
	Lucrez pe cont propriu	68	69	46	46	43	38	47	34	31	24	29	13	19	13	10	12	7	7	
	Specialist	201	62	39	52	32	49	48	25	33	17	29	33	34	26	20	15	12	6	
	Funcționar public	46	67	39	46	33	46	50	30	30	15	30	30	24	17	24	7	15	7	
	Muncitor calificat	84	58	54	39	42	37	42	33	27	30	25	24	26	10	12	4	6	8	
	Lucrător	68	66	44	29	35	29	29	21	19	31	16	7	6	1	6	1	3	0	
	Student	350	89	62	47	61	37	29	39	30	39	26	32	15	11	9	6	4	2	
	Nu lucrez, nu caut de lucru	34	65	38	29	21	29	44	21	24	35	15	15	26	12	9	6	9	6	
	Șomer	111	74	52	40	42	38	33	23	24	31	27	18	20	12	12	4	5	1	
	Casnică	55	76	33	36	25	40	27	15	38	13	16	16	38	11	13	5	5	2	
	Pensionar	18	33	28	17	17	50	33	6	22	0	6	11	28	17	6	0	0	11	
	Alta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Domeniul de activitate	Industria grea	8	38	13	50	50	50	63	25	13	25	38	13	38	13	25	13	13	13	
	Industria ușoară	26	58	27	42	19	35	54	23	35	19	31	19	19	12	27	12	12	12	
	Electronică	24	67	46	71	75	38	58	67	58	25	54	25	46	33	33	25	25	21	
	Agricultură	19	79	37	26	37	26	26	11	16	16	16	26	5	11	11	0	5	0	
	Comerț	69	67	39	36	35	38	55	22	25	22	26	13	19	22	17	13	12	6	6
	Construcții	40	73	63	45	53	45	45	43	33	38	30	10	13	10	15	5	8	5	
	Învățământ	93	55	37	49	30	55	37	19	30	13	30	54	29	26	23	8	11	1	
	Transport	42	69	60	29	48	26	43	43	19	38	14	12	10	2	7	10	2	2	
	Servicii	119	70	46	52	36	47	52	31	26	25	29	22	29	20	16	9	14	6	
	Agenție imobiliară	12	33	42	42	25	25	50	17	25	0	33	8	33	33	17	8	25	17	
	Bănci și burse	18	67	50	56	28	44	72	22	39	17	22	22	56	17	22	22	11	22	
	Publicitate	4	50	50	50	25	100	50	75	75	25	25	75	50	50	25	50	25	0	
	Medicină	39	56	31	49	26	44	31	26	41	13	28	23	41	15	18	10	3	10	
Alta	5	60	60	0	0	20	40	0	20	20	20	20	20	0	0	0	0	0		
Nu lucrează	567	81	55	43	50	37	31	32	29	33	24	26	19	11	10	5	4	2		
Venit	Până la 1000 MDL	128	68	45	38	45	34	24	16	33	31	21	16	13	9	9	2	2	2	
	1000-2000 MDL	168	83	54	38	44	39	28	23	22	29	18	27	18	15	9	2	4	3	
	2001-3000 MDL	293	77	47	43	41	38	32	29	24	26	25	30	25	11	11	5	9	3	
	3001-4000 MDL	174	70	44	46	39	43	48	34	31	28	34	26	26	16	19	13	9	6	
	4001-5000 MDL	120	72	59	51	49	47	45	41	33	31	21	23	25	18	16	9	5	4	
	Peste 5000 MDL	156	65	54	49	51	46	55	42	41	27	40	23	27	20	21	16	13	10	

Anexa 8: Frecvența utilizării Internetului, analiză multicriterială, %

		N	Cel puțin o dată pe zi	Cel puțin o dată pe săptămână	Mai puțin o dată pe săptămână	Total
Regiune	Nord	232	49	31	19	100
	Centru	658	58	27	15	100
	Sud	173	55	34	10	100
Mediu	Urban	643	60	27	13	100
	Rural	420	48	34	18	100
Vârsta	16-25 ani	526	62	24	14	100
	26-35 ani	236	58	30	11	100
	36-45 ani	143	48	38	14	100
	46-55 ani	113	41	32	27	100
	56-65 ani	39	26	51	23	100
	Peste 65 ani	6	17	50	33	100
Gen	Masculin	503	57	27	15	100
	Feminin	560	54	31	15	100
Limba	Română	732	56	29	15	100
	Rusă	252	56	29	15	100
Ocupație	Director de firmă	26	73	15	12	100
	Mg. de departament	24	71	21	8	100
	Lucrez pe cont propriu	66	55	33	12	100
	Specialist	201	56	39	5	100
	Funcționar public	44	64	30	7	100
	Muncitor calificat	74	51	32	16	100
	Lucrător	63	33	27	40	100
	Student	338	66	22	12	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	36	58	19	22	100
	Șomer	113	44	28	27	100
	Casnică	59	34	42	24	100
	Pensionar	18	17	50	33	100
	Alta	0	0	0	0	0
Domeniul de activitate	Industria grea	8	38	38	25	100
	Industria ușoară	26	42	35	23	100
	Electronică	24	71	21	8	100
	Agricultură	17	65	24	12	100
	Comerț	72	58	29	13	100
	Construcții	40	58	30	13	100
	Învățământ	92	48	41	11	100
	Transport	35	46	31	23	100
	Servicii	110	55	35	10	100
	Agenție imobiliară	12	67	17	17	100
	Bănci și burse	17	59	41	0	100
	Publicitate	4	100	0	0	100
	Medicină	35	54	34	11	100
	Alta	6	33	17	50	100
	Nu lucrează	564	56	26	17	100
Venit	Până la 1000 MDL	133	47	31	22	100
	1000-2000 MDL	163	50	29	21	100
	2001-3000 MDL	283	47	35	18	100
	3001-4000 MDL	172	59	30	11	100
	4001-5000 MDL	116	69	26	5	100
	Peste 5000 MDL	149	73	16	11	100

Anexa 9: Nivelul de contactare a instituțiilor publice și organelor guvernamentale, analiză multicriterială, %

		N	Da	Nu	Nș/Nr	Total
Regiune	Nord	864	72	24	4	100
	Centru	1512	71	25	4	100
	Sud	624	79	20	2	100
Mediu	Urban	1155	74	22	4	100
	Rural	1845	72	24	3	100
Vârsta	16-25 ani	714	71	24	5	100
	26-35 ani	480	75	20	4	100
	36-45 ani	466	74	24	2	100
	46-55 ani	528	75	21	4	100
	56-65 ani	439	75	22	2	100
	Peste 65 ani	373	68	30	2	100
Gen	Masculin	1284	72	24	4	100
	Feminin	1716	74	23	3	100
Limba	Română	2108	74	23	3	100
	Rusă	677	72	24	4	100
Ocupație	Director de firmă	43	84	16	0	100
	Mg. de departament	30	90	10	0	100
	Lucrez pe cont propriu	174	75	21	3	100
	Specialist	299	77	18	5	100
	Funcționar public	87	75	21	5	100
	Muncitor calificat	183	73	26	2	100
	Lucrător	309	73	23	4	100
	Student	415	71	23	6	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	63	29	8	100
	Șomer	371	73	24	3	100
	Casnică	298	77	20	3	100
	Pensionar	636	70	27	2	100
Alta	4	50	50	0	100	
Domeniul de activitate	Industria grea	13	62	31	8	100
	Industria ușoară	44	77	20	2	100
	Electronică	26	88	12	0	100
	Agricultură	156	80	18	2	100
	Comerț	177	82	14	5	100
	Construcții	99	66	31	3	100
	Învățământ	165	76	19	4	100
	Transport	95	80	17	3	100
	Servicii	219	69	27	4	100
	Agenție imobiliară	14	79	21	0	100
	Bănci și burse	21	62	29	10	100
	Publicitate	6	100	0	0	100
	Medicină	76	70	26	4	100
	Alta	11	82	18	0	100
	Nu lucrează	1864	72	25	4	100
Venit	Până la 1000 MDL	991	70	27	3	100
	1000-2000 MDL	647	72	24	4	100
	2001-3000 MDL	594	76	20	4	100
	3001-4000 MDL	282	78	19	3	100
	4001-5000 MDL	164	77	17	6	100
	Peste 5000 MDL	193	74	21	5	100

Anexa 10: Accesibilitatea informațiilor cu referire la serviciile publice, analiză multicriterială, %

		N	Da	Nu	Total
Regiune	Nord	862	45	55	100
	Centru	1502	46	54	100
	Sud	621	42	58	100
Mediu	Urban	1148	40	60	100
	Rural	1837	48	52	100
Vârsta	16-25 ani	709	46	54	100
	26-35 ani	479	41	59	100
	36-45 ani	464	44	56	100
	46-55 ani	526	46	54	100
	56-65 ani	438	49	51	100
	Peste 65 ani	369	41	59	100
Gen	Masculin	1278	41	59	100
	Feminin	1707	48	52	100
Limba	Română	2101	48	52	100
	Rusă	671	35	65	100
ocupație	Director de firmă	43	47	53	100
	Mg. de departament	30	27	73	100
	Lucrez pe cont propriu	174	37	63	100
	Specialist	297	41	59	100
	Funcționar public	87	46	54	100
	Muncitor calificat	181	51	49	100
	Lucrător	308	39	61	100
	Student	411	47	53	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	45	55	100
	Șomer	370	49	51	100
	Casnică	297	49	51	100
	Pensionar	632	45	55	100
	Alta	4	25	75	100
Domeniul de activitate	Industria grea	13	31	69	100
	Industria ușoară	44	50	50	100
	Electronică	25	24	76	100
	Agricultură	155	42	58	100
	Comerț	177	46	54	100
	Construcții	98	34	66	100
	Învățământ	165	46	54	100
	Transport	95	36	64	100
	Servicii	218	44	56	100
	Agenteie imobiliara	14	21	79	100
	Bănci și burse	21	52	48	100
	Publicitate	6	33	67	100
	Medicină	75	44	56	100
	Alta	1854	47	53	100
	Nu lucrează	11	27	73	100
Venit	Până la 1000 MDL	987	51	49	100
	1000-2000 MDL	644	45	55	100
	2001-3000 MDL	591	42	58	100
	3001-4000 MDL	278	36	64	100
	4001-5000 MDL	164	41	59	100
	Peste 5000 MDL	192	36	64	100

Anexa 11: Receptivitatea autorităților publice, analiză multicriterială, %

		N	Da	Nu	Ns/Nr	Total
Regiune	Nord	864	34	47	20	100
	Centru	1512	32	57	11	100
	Sud	624	33	54	13	100
Mediu	Urban	1155	26	64	11	100
	Rural	1845	37	47	16	100
Vârsta	16-25 ani	714	28	56	16	100
	26-35 ani	480	32	57	11	100
	36-45 ani	466	35	53	12	100
	46-55 ani	528	37	52	11	100
	56-65 ani	439	35	49	16	100
	Peste 65 ani	373	31	49	20	100
Gen	Masculin	1284	29	57	14	100
	Feminin	1716	35	50	14	100
Limba	Română	2108	35	51	14	100
	Rusă	677	24	60	15	100
ocupație	Director de firmă	43	28	65	7	100
	Mg. de departament	30	20	70	10	100
	Lucrez pe cont propriu	174	33	50	17	100
	Specialist	299	37	56	7	100
	Funcționar public	87	44	49	7	100
	Muncitor calificat	183	32	57	11	100
	Lucrător	309	31	55	14	100
	Student	415	28	58	14	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	30	52	18	100
	Șomer	371	34	51	15	100
	Casnică	298	36	49	14	100
	Pensionar	636	32	50	18	100
	Alta	4	0	100	0	100
Domeniul de activitate	Industria grea	13	8	92	0	100
	Industria ușoară	44	41	50	9	100
	Electronică	26	23	73	4	100
	Agricultură	156	33	52	15	100
	Comerț	177	32	59	10	100
	Construcții	99	25	62	13	100
	Învățământ	165	41	47	13	100
	Transport	95	25	60	15	100
	Servicii	219	42	48	10	100
	Agenție imobiliară	14	14	79	7	100
	Bănci și burse	21	43	57	0	100
	Publicitate	6	17	83	0	100
	Medicină	76	36	55	9	100
	Alta	11	27	64	9	100
	Nu lucrează	1864	32	52	16	100
Venit	Până la 1000 MDL	991	38	46	17	100
	1000-2000 MDL	647	32	52	16	100
	2001-3000 MDL	594	33	54	13	100
	3001-4000 MDL	282	24	68	7	100
	4001-5000 MDL	164	22	63	15	100
	Peste 5000 MDL	193	28	66	6	100

Anexa 12: Modalități preferate de interacționare cu instituțiile publice, analiză multicriterială, %

		N	Direct la sediu	Prin telefon	E-mail	Web cu posibilitatea de a plasa mesaje	Alta
Regiune	Nord	859	74	50	11	9	4
	Centru	1501	72	58	14	12	1
	Sud	618	76	45	6	6	3
Mediu	Urban	1148	65	58	19	14	2
	Rural	1830	78	50	7	8	2
Vârsta	16-25 ani	708	66	53	24	25	2
	26-35 ani	479	70	54	17	13	1
	36-45 ani	462	78	53	11	8	2
	46-55 ani	524	75	57	6	3	2
	56-65 ani	437	78	53	2	2	3
	Peste 65 ani	368	75	47	1	1	6
Gen	Masculin	1275	73	52	12	12	2
	Feminin	1703	73	54	11	8	3
Limba	Română	2093	75	54	11	11	2
	Rusă	672	69	49	12	7	5
Ocupație	Director de firmă	43	65	51	16	21	0
	Mg. de departament	30	50	73	33	30	3
	Lucrez pe cont propriu	173	76	54	12	12	3
	Specialist	297	70	65	24	19	2
	Funcționar public	87	72	59	15	7	0
	Muncitor calificat	183	72	56	13	10	1
	Lucrător	307	77	53	7	5	3
	Student	411	63	52	26	28	2
	Nu lucrez, nu caut de lucru	143	76	46	11	8	0
	Șomer	368	76	45	7	7	1
	Casnică	296	80	57	8	3	3
	Pensionar	629	75	50	1	1	4
	Alta	4	100	50	0	0	0
Domeniul de activitate	Industria grea	13	31	54	23	31	8
	Industria ușoară	44	70	68	16	18	2
	Electronică	26	54	62	31	42	0
	Agricultură	154	77	59	5	8	3
	Comerț	176	73	53	10	7	2
	Construcții	98	80	52	9	13	2
	Învățământ	165	72	56	15	11	1
	Transport	95	75	58	15	5	1
	Servicii	218	70	59	17	11	2
	Agente imobiliare	14	86	86	21	21	7
	Bănci și burse	21	57	52	57	29	0
	Publicitate	6	67	83	67	50	0
	Medicină	76	75	64	22	11	5
	Alta	11	91	55	0	18	0
	Nu lucrează	1847	73	50	10	9	3
	Venit	Până la 1000 MDL	982	78	50	4	4
1000-2000 MDL		642	72	51	7	6	4
2001-3000 MDL		589	72	53	16	14	1
3001-4000 MDL		281	66	56	24	16	2
4001-5000 MDL		164	65	62	21	18	2
Peste 5000 MDL		192	68	67	23	20	2

Anexa 13: Distanța până la punctul medical, analiză multicriterială, %

		N	Mediu	Maximum	Minimum
Regiune	Nord	864	1331	15000	10
	Centru	1512	1489	18000	20
	Sud	624	1293	11000	30
Mediul	Urban	1155	1653	15000	20
	Rural	1845	1248	18000	10
Vârsta	16-25 ani	714	1573	15000	20
	26-35 ani	480	1420	9000	10
	36-45 ani	466	1449	11000	30
	46-55 ani	528	1441	18000	30
	56-65 ani	439	1229	10000	30
	Peste 65 ani	373	1154	10500	50
Gen	Masculin	1284	1413	18000	20
	Feminin	1716	1395	15000	10
Limba	Română	2108	1395	18000	10
	Rusă	677	1298	10000	30
ocupație	Director de firmă	43	1038	6000	100
	Mg. de departament	30	1505	7000	20
	Lucrez pe cont propriu	174	1410	7000	50
	Specialist	299	1452	15000	30
	Funcționar public	87	1429	7000	50
	Muncitor calificat	183	1673	18000	70
	Lucrător	309	1386	10000	10
	Student	415	1649	15000	20
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	1372	15000	30
	Șomer	371	1181	8000	30
	Casnică	298	1557	11000	30
	Pensionar	636	1233	10500	50
	Alta	4	1300	2000	700
Domeniul de activitate	Industria grea	13	1670	9000	60
	Industria ușoară	44	1602	10000	50
	Electronică	26	1033	5000	100
	Agricultură	156	1053	10000	30
	Comerț	177	1368	10000	10
	Construcții	99	1565	8000	100
	Învățământ	165	1343	15000	30
	Transport	95	1724	8000	100
	Servicii	219	1538	18000	20
	Agenție imobiliară	14	2632	7000	300
	Bănci și burse	21	1696	7000	100
	Publicitate	6	1883	5000	200
	Medicină	76	1599	7000	100
	Alta	11	1391	5000	200
	Nu lucrează	1864	1378	15000	20
Venit	Până la 1000 MDL	991	1260	10000	20
	1000-2000 MDL	647	1258	11000	10
	2001-3000 MDL	594	1348	18000	30
	3001-4000 MDL	282	1674	15000	60
	4001-5000 MDL	164	1776	15000	20
	Peste 5000 MDL	193	2002	10000	30

Anexa 14: Modalități de deplasare la punctele medicale, analiză multicriterială, %

		N	Mergeți pe jos	Mergeți cu transport public	Mergeți cu mașina personală	Mergeți cu mașina rudelor	Solicitați ambulanța	Alta	Total
Regiune	Nord	848	73	12	8	3	2	1	100
	Centru	1498	68	19	9	1	2	0	100
	Sud	618	80	6	10	0	2	1	100
Mediu	Urban	1145	53	28	15	1	3	0	100
	Rural	1819	85	6	5	2	2	1	100
Vârsta	16-25 ani	703	67	21	7	2	2	1	100
	26-35 ani	477	64	15	16	1	3	0	100
	36-45 ani	461	72	11	15	1	1	1	100
	46-55 ani	523	74	13	9	2	2	0	100
	56-65 ani	434	80	11	3	1	3	2	100
	Peste 65 ani	366	82	9	2	3	3	1	100
Gen	Masculin	1267	68	14	13	2	2	1	100
	Feminin	1697	75	15	6	2	2	1	100
Limba	Română	2083	75	13	8	1	2	1	100
	Rusă	668	69	18	9	1	2	1	100
Ocupație	Director de firmă	43	51	5	37	0	5	2	100
	Mg. de departament	30	50	13	37	0	0	0	100
	Lucrez pe cont propriu	172	69	5	23	2	2	1	100
	Specialist	296	65	16	13	2	3	0	100
	Funcționar public	85	69	16	13	1	0	0	100
	Muncitor calificat	180	59	23	14	1	2	1	100
	Lucrător	307	75	13	10	1	1	0	100
	Student	410	66	26	5	1	1	0	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	70	12	10	2	3	3	100
	Șomer	365	79	11	6	2	2	1	100
	Casnică	295	77	11	8	1	2	1	100
	Pensionar	626	80	11	2	2	4	1	100
Alta	4	75	25	0	0	0	0	100	
Domeniul de activitate	Industria grea	13	38	23	23	0	8	8	100
	Industria ușoară	44	59	16	20	0	5	0	100
	Electronică	26	54	31	12	0	4	0	100
	Agricultură	155	85	4	8	1	1	1	100
	Comerț	177	64	15	18	1	1	0	100
	Construcții	96	64	14	22	1	0	0	100
	Învățământ	165	76	13	7	2	1	0	100
	Transport	93	53	15	30	1	1	0	100
	Servicii	215	66	14	13	2	3	0	100
	Agenție imobiliară	14	29	43	29	0	0	0	100
	Bănci și burse	21	62	5	24	0	10	0	100
	Publicitate	6	33	33	33	0	0	0	100
	Medicină	74	69	14	15	1	1	0	100
	Alta	11	45	36	9	0	9	0	100
	Nu lucrează	1840	76	14	5	2	2	1	100
Venit	Până la 1000 MDL	982	84	8	2	2	2	1	100
	1000-2000 MDL	639	77	13	6	1	2	1	100
	2001-3000 MDL	589	69	16	9	2	3	1	100
	3001-4000 MDL	277	59	20	16	2	3	0	100
	4001-5000 MDL	162	50	25	21	2	2	0	100
	Peste 5000 MDL	189	44	22	32	1	1	0	100

Anexa 15: Distanța până la instituția care eliberează acte, analiză multicriterială, %

		N	Mediu	Maximum	Minimum
Regiune	Nord	864	1984	15000	20
	Centru	1512	2135	18000	50
	Sud	624	1350	18000	20
Mediu	Urban	1155	2232	18000	20
	Rural	1845	1738	15000	20
Vârsta	16-25 ani	714	2052	18000	50
	26-35 ani	480	2154	15000	20
	36-45 ani	466	1788	17000	20
	46-55 ani	528	2017	15000	50
	56-65 ani	439	1755	18000	30
	Peste 65 ani	373	1646	15000	50
Gen	Masculin	1284	1991	18000	50
	Feminin	1716	1878	18000	20
Limba	Română	2108	1868	18000	20
	Rusă	677	2024	18000	50
Ocupație	Director de firmă	43	2170	10000	100
	Mg. de departament	30	2317	9000	50
	Lucrez pe cont propriu	174	2311	10000	50
	Specialist	299	2126	18000	50
	Funcționar public	87	1705	10000	50
	Muncitor calificat	183	1990	17000	20
	Lucrător	309	1919	13000	20
	Student	415	2034	18000	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	2002	15000	70
	Șomer	371	1709	12000	50
	Casnică	298	1905	12000	20
	Pensionar	636	1758	15000	30
Alta	4	2400	7000	800	
Domeniul de activitate	Industria grea	13	1842	6000	50
	Industria ușoară	44	2108	17000	150
	Electronică	26	2637	7000	200
	Agricultură	156	1741	12000	100
	Comerț	177	2107	13000	20
	Construcții	99	2389	8000	50
	Învățământ	165	1962	15000	50
	Transport	95	2478	14000	150
	Servicii	219	1875	10000	50
	Agentie imobiliara	14	3027	6000	50
	Bănci și burse	21	2101	7000	300
	Publicitate	6	3092	6000	750
	Medicină	76	1904	18000	20
	Alta	11	2473	7000	200
	Nu lucrează	1864	1852	18000	20
Venit	Până la 1000 MDL	991	1845	15000	20
	1000-2000 MDL	647	1766	15000	20
	2001-3000 MDL	594	1717	15000	50
	3001-4000 MDL	282	2123	15000	20
	4001-5000 MDL	164	2301	18000	50
	Peste 5000 MDL	193	2854	14000	50

Anexa 16: Modalități de deplasare la instituția care eliberează acte, analiză multicriterială, %

		N	Pe jos	Cu mașina personala	Cu mașina rudelor	Cu transport public	Nu mă adresez	Alta	Total
Regiune	Nord	847	62	12	3	17	4	1	100
	Centru	1503	55	11	2	28	4	1	100
	Sud	620	76	11	1	7	5	1	100
Mediu	Urban	1149	39	17	1	38	5	1	100
	Rural	1821	76	7	2	10	4	1	100
Vârsta	16-25 ani	704	54	9	2	28	6	0	100
	26-35 ani	476	54	20	2	21	3	1	100
	36-45 ani	463	67	17	0	14	2	1	100
	46-55 ani	524	65	11	2	19	3	1	100
	56-65 ani	433	70	5	2	19	4	1	100
	Peste 65 ani	370	66	3	4	19	7	1	100
Gen	Masculin	1272	57	16	2	21	4	1	100
	Feminin	1698	66	7	2	21	5	0	100
Limba	Română	2087	65	11	1	18	4	1	100
	Rusă	670	54	11	2	27	5	1	100
Ocupație	Director de firmă	43	40	44	0	14	0	2	100
	Mg. de departament	29	28	45	3	21	3	0	100
	Lucrez pe cont propriu	172	51	28	1	17	2	1	100
	Specialist	297	54	15	2	27	2	1	100
	Funcționar public	87	59	18	1	17	5	0	100
	Muncitor calificat	182	55	16	2	26	1	1	100
	Lucrător	306	65	12	1	17	4	1	100
	Student	412	53	7	1	31	8	0	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	65	10	4	15	6	1	100
	Șomer	365	72	7	1	16	3	1	100
	Casnică	292	74	9	2	13	2	1	100
	Pensionar	630	66	3	3	21	6	1	100
	Alta	4	75	0	0	25	0	0	100
Domeniul de activitate	Industria grea	13	46	31	0	23	0	0	100
	Industria ușoară	44	48	23	0	27	0	2	100
	Electronică	26	35	38	0	23	0	4	100
	Agricultură	153	75	10	2	9	3	1	100
	Comerț	177	54	22	1	21	1	1	100
	Construcții	98	45	26	0	27	2	1	100
	Învățământ	165	65	10	1	21	2	1	100
	Transport	92	39	33	5	18	4	0	100
	Servicii	217	54	14	2	27	3	0	100
	Agenție imobiliară	14	14	36	0	43	7	0	100
	Bănci și burse	21	62	29	0	5	5	0	100
	Publicitate	6	17	33	0	50	0	0	100
	Medicină	76	66	16	0	13	5	0	100
	Alta	11	36	18	0	45	0	0	100
	Nu lucrează	1843	65	6	2	20	5	1	100
Venit	Până la 1000 MDL	981	73	4	2	15	5	1	100
	1000-2000 MDL	638	66	7	2	21	3	1	100
	2001-3000 MDL	591	61	13	2	21	3	0	100
	3001-4000 MDL	278	47	19	2	26	5	1	100
	4001-5000 MDL	163	42	23	3	30	2	0	100
	Peste 5000 MDL	192	32	35	2	28	3	1	100

Anexa 17: Nivelul de accesare a site-urilor publice, analiză multicriterială, %

		N	Da	Nu	Total
Regiune	Nord	864	6	94	100
	Centru	1512	9	91	100
	Sud	624	3	97	100
Mediu	Urban	1155	14	86	100
	Rural	1845	3	97	100
Vârsta	16-25 ani	714	12	88	100
	26-35 ani	480	11	89	100
	36-45 ani	466	8	92	100
	46-55 ani	528	4	96	100
	56-65 ani	439	2	98	100
	Peste 65 ani	373	1	99	100
Gen	Masculin	1284	9	91	100
	Feminin	1716	6	94	100
Limba	Română	2108	7	93	100
	Rusă	677	6	94	100
Ocupație	Director de firmă	43	26	74	100
	Mg. de departament	30	40	60	100
	Lucrez pe cont propriu	174	9	91	100
	Specialist	299	16	84	100
	Funcționar public	87	26	74	100
	Muncitor calificat	183	9	91	100
	Lucrător	309	2	98	100
	Student	415	13	87	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	3	97	100
	Șomer	371	3	97	100
	Casnică	298	1	99	100
	Pensionar	636	1	99	100
Alta	4	0	100	100	
Domeniul de activitate	Industria grea	13	15	85	100
	Industria ușoară	44	14	86	100
	Electronică	26	27	73	100
	Agricultură	156	3	97	100
	Comerț	177	10	90	100
	Construcții	99	10	90	100
	Învățământ	165	13	87	100
	Transport	95	8	92	100
	Servicii	219	16	84	100
	Agenție imobiliară	14	36	64	100
	Bănci și burse	21	24	76	100
	Publicitate	6	67	33	100
	Medicină	76	11	89	100
	Alta	11	0	100	100
Nu lucrează	1864	4	96	100	
Venit	Până la 1000 MDL	991	1	99	100
	1000-2000 MDL	647	3	97	100
	2001-3000 MDL	594	8	92	100
	3001-4000 MDL	282	14	86	100
	4001-5000 MDL	164	18	82	100
	Peste 5000 MDL	193	28	72	100

Anexa 18: Disponibilitatea informației despre instituțiile publice pe internet, analiză multicriterială, %

		N	Da	Nu	Nș/Nr	Total
Regiune	Nord	810	30	69	1	100
	Centru	1402	47	52	1	100
	Sud	581	34	65	0	100
Mediu	Urban	1094	55	44	1	100
	Rural	1699	29	70	0	100
Vârsta	16-25 ani	677	59	40	1	100
	26-35 ani	449	53	47	0	100
	36-45 ani	439	40	59	1	100
	46-55 ani	488	33	66	1	100
	56-65 ani	400	23	77	1	100
	Peste 65 ani	340	12	88	0	100
Gen	Masculin	1201	41	58	0	100
	Feminin	1592	38	61	1	100
Limba	Română	1962	39	61	1	100
	Rusă	633	42	58	0	100
Ocupație	Director de firmă	43	58	42	0	100
	Mg. de departament	29	90	10	0	100
	Lucrez pe cont propriu	163	40	60	0	100
	Specialist	293	68	31	1	100
	Funcționar public	82	55	45	0	100
	Muncitor calificat	170	49	51	1	100
	Lucrător	280	32	67	1	100
	Student	397	63	36	1	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	135	33	66	1	100
	Șomer	341	34	65	1	100
	Casnică	277	25	75	0	100
	Pensionar	573	15	85	0	100
Alta	4	25	75	0	100	
Domeniul de activitate	Industria grea	11	55	45	0	100
	Industria ușoară	44	57	41	2	100
	Electronică	25	64	32	4	100
	Agricultură	144	22	78	0	100
	Comerț	163	46	53	1	100
	Construcții	94	49	51	0	100
	Învățământ	158	57	42	1	100
	Transport	88	51	48	1	100
	Servicii	209	58	41	0	100
	Agenție imobiliară	13	85	15	0	100
	Bănci și burse	21	76	24	0	100
	Publicitate	6	83	17	0	100
	Medicină	71	56	44	0	100
	Alta	10	40	60	0	100
Nu lucrează	1723	33	67	1	100	
Venit	Până la 1000 MDL	905	21	79	0	100
	1000-2000 MDL	588	31	68	0	100
	2001-3000 MDL	568	46	54	1	100
	3001-4000 MDL	272	56	42	2	100
	4001-5000 MDL	158	72	28	0	100
	Peste 5000 MDL	186	82	17	1	100

Anexa 19: Serviciile autorităților publice utilizate on-line, analiză multicriterială, %

		N	Serv. de căutare a locurilor de muncă	Servicii de sănătate	Accesul la bibliotecile publice	Înscrierea la instituțiile de învățământ	Taxe pe venit: declarații, notificări	Documente personale	Contribuții de asigurare socială	Înregistrarea autovehiculelor	Solicitarea și elib. certificatelor de stare civilă	Declarații la poliție	Anunțarea schimbării de domiciliu	Aplicare pentru autorizații de construire	Nu am utilizat
Regiune	Nord	239	6	5	2	5	6	2	3	2	2	1	1	1	87
	Centru	650	11	8	7	5	4	4	2	2	2	1	1	1	81
	Sud	197	3	6	5	4	3	5	3	2	2	2	0	0	89
Mediu	Urban	594	11	9	6	5	6	5	3	3	3	2	2	1	80
	Rural	492	6	4	4	4	2	2	2	1	1	0	0	0	88
Vârsta	16-25 ani	391	13	7	10	9	3	4	2	2	1	2	2	1	77
	26-35 ani	233	12	8	5	2	5	6	3	3	3	1	1	1	83
	36-45 ani	171	2	8	2	2	6	4	2	2	4	2	1	0	87
	46-55 ani	161	4	4	1	2	4	2	2	2	1	1	0	1	89
	56-65 ani	90	2	7	2	2	3	1	4	1	2	3	1	1	91
	Peste 65 ani	40	0	5	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	93
Gen	Masculin	483	9	5	4	3	6	4	3	4	2	1	1	0	84
	Feminin	603	8	8	6	6	3	4	2	1	2	1	1	1	83
Limba	Română	756	9	8	6	5	4	4	2	2	2	1	1	1	82
	Rusă	248	7	4	3	3	4	2	4	3	2	1	1	0	89
Ocupație	Director de firmă	23	13	13	0	4	13	4	4	4	4	0	0	0	74
	Mg. de departament	23	13	22	4	4	13	9	9	9	17	0	0	0	70
	Lucrez pe cont propriu	64	8	8	0	0	6	8	8	8	5	5	2	0	80
	Specialist	194	9	9	7	5	9	6	5	2	3	1	3	2	81
	Funcționar public	44	16	9	7	0	7	5	5	5	7	0	0	0	82
	Muncitor calificat	84	7	5	1	4	8	2	2	1	0	0	0	1	87
	Lucrător	90	4	1	2	1	1	2	0	1	0	2	0	0	92
	Student	246	11	7	13	11	1	4	0	1	1	2	1	0	76
	Nu lucrez, nu caut de lucru	45	2	4	0	2	0	0	0	2	2	2	2	0	93
	Șomer	117	13	6	3	3	3	3	0	1	0	1	0	0	86
	Casnică	66	2	5	0	0	0	2	3	2	2	0	0	0	92
	Pensionar	86	1	8	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	92
	Alta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Domeniul de activitate	Industria grea	6	0	17	0	0	17	0	17	0	0	17	0	0	67
	Industria ușoară	25	4	12	4	4	8	4	4	0	0	4	0	0	80
	Electronică	17	24	6	6	6	12	0	0	12	6	0	6	0	71
	Agricultură	30	7	3	3	0	10	0	10	0	0	0	0	0	87
	Comerț	73	7	5	1	1	5	7	3	4	4	1	0	0	85
	Construcții	45	11	4	0	0	2	9	0	2	2	0	2	0	89
	Învățământ	89	9	13	9	7	6	6	4	2	3	1	1	1	79
	Transport	45	7	0	0	0	9	0	2	4	2	4	0	0	91
	Servicii	117	10	6	4	3	5	3	3	1	2	0	1	1	85
	Agencie imobiliară	11	9	18	9	0	45	18	18	18	18	0	0	9	64
	Bănci și burse	16	13	13	6	6	25	19	6	6	13	6	0	0	81
	Publicitate	5	0	20	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	80
	Medicină	38	8	8	3	5	5	3	3	5	3	0	5	3	82
	Alta	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Nu lucrează	560	8	6	7	6	1	3	1	1	1	1	1	0	84	
Venit	Până la 1000 MDL	192	5	3	4	5	3	2	2	1	2	2	2	1	92
	1000-2000 MDL	178	8	8	6	3	3	2	2	3	1	1	1	1	87
	2001-3000 MDL	259	8	6	6	7	2	3	1	1	0	1	1	0	84
	3001-4000 MDL	151	11	8	9	5	7	4	4	1	1	1	1	1	78
	4001-5000 MDL	111	13	12	6	4	5	4	5	4	5	2	0	1	76
	Peste 5000 MDL	146	8	9	3	4	9	8	3	5	5	3	1	1	79

Anexa 20: Dorința de a utiliza serviciile autorităților publice, analiză multicriterială, %

		N	Da	Nu	Nș/Nr	Total
Regiune	Nord	864	48	34	17	100
	Centru	1512	57	34	9	100
	Sud	624	51	39	10	100
Mediu	Urban	1155	65	27	8	100
	Rural	1845	45	40	14	100
Vârsta	16-25 ani	714	71	23	6	100
	26-35 ani	480	67	23	10	100
	36-45 ani	466	57	35	8	100
	46-55 ani	528	50	40	10	100
	56-65 ani	439	36	46	18	100
	Peste 65 ani	373	19	57	24	100
Gen	Masculin	1284	55	34	11	100
	Feminin	1716	52	36	12	100
Limba	Română	2108	52	37	11	100
	Rusă	677	58	29	13	100
Ocupație	Director de firmă	43	72	26	2	100
	Mg. de departament	30	90	3	7	100
	Lucrez pe cont propriu	174	53	33	14	100
	Specialist	299	75	21	4	100
	Funcționar public	87	69	25	6	100
	Muncitor calificat	183	64	28	7	100
	Lucrător	309	56	31	13	100
	Student	415	76	21	3	100
	Nu lucrez, nu caut de lucru	144	44	40	16	100
	Șomer	371	56	31	13	100
	Casnică	298	42	46	12	100
	Pensionar	636	24	55	22	100
	Alta	4	50	50	0	100
Domeniul de activitate	Industria grea	13	77	15	8	100
	Industria ușoară	44	64	30	7	100
	Electronică	26	88	8	4	100
	Agricultură	156	46	36	18	100
	Comerț	177	59	31	11	100
	Construcții	99	70	26	4	100
	Învățământ	165	77	21	2	100
	Transport	95	63	31	6	100
	Servicii	219	66	25	9	100
	Agenție imobiliară	14	86	14	0	100
	Bănci și burse	21	86	10	5	100
	Publicitate	6	67	33	0	100
	Medicină	76	62	28	11	100
	Alta	11	64	27	9	100
	Nu lucrează	1864	46	40	14	100
Venit	Până la 1000 MDL	991	32	50	18	100
	1000-2000 MDL	647	51	36	13	100
	2001-3000 MDL	594	65	28	7	100
	3001-4000 MDL	282	73	22	5	100
	4001-5000 MDL	164	75	20	5	100
	Peste 5000 MDL	193	85	11	4	100

Anexa 21: Serviciile autorităților publice dorite on-line, analiză multicriterială, %

		N	Servicii de sănătate	Servicii de căutare a locurilor de muncă	Documente personale	Înscrierea la instituțiile de învățământ	Taxe pe venit: declarații, notificări	Declarații la poliție	Solicitarea și eliberarea certif. de stare civilă	Contribuții de asigurare socială	Accesul la bibliotecile publice	Înregistrarea autovehiculelor	Anunțarea schimbării de domiciliu	Aplicare pentru autorizații de construire	Alta	
Regiune	Nord	421	60	66	46	43	39	36	34	33	30	30	26	28	7	
	Centru	946	64	62	49	40	38	39	34	32	34	34	24	23	3	
	Sud	335	53	44	52	36	34	17	29	30	24	19	19	13	7	
Mediu	Urban	803	61	58	51	41	41	45	37	35	37	34	30	26	7	
	Rural	899	60	61	47	39	34	24	29	29	25	26	18	19	4	
Vârsta	16-25 ani	519	54	66	51	58	31	33	28	27	42	31	23	21	4	
	26-35 ani	343	64	67	52	35	42	34	38	34	29	37	29	24	5	
	36-45 ani	275	61	65	53	41	50	39	41	41	32	37	30	29	3	
	46-55 ani	281	63	58	46	29	39	35	32	36	23	28	22	23	4	
	56-65 ani	179	64	48	45	27	35	35	37	30	25	20	18	15	6	
	Peste 65 ani	105	64	16	24	12	22	23	15	19	12	8	9	10	13	
Gen	Masculin	746	55	59	51	37	39	40	36	31	29	41	26	26	6	
	Feminin	956	65	60	47	42	36	30	31	32	32	21	22	19	4	
Limba	Română	1150	62	61	47	41	37	33	32	32	31	30	22	20	4	
	Rusă	429	60	60	55	38	41	36	37	33	32	32	29	28	7	
ocupație	Director de firmă	31	55	58	61	42	65	48	65	55	32	55	39	45	10	
	Mg. de departament	26	58	69	54	42	58	38	58	50	50	58	31	31	4	
	Lucrez pe cont propriu	90	54	67	60	36	46	32	44	39	29	42	36	33	7	
	Specialist	230	67	62	53	50	53	48	42	42	41	40	31	29	4	
	Funcționar public	62	47	56	47	35	42	40	44	35	32	34	29	23	3	
	Muncitor calificat	125	65	59	55	41	55	41	37	36	30	29	36	21	26	2
	Lucrător	188	64	60	49	31	38	31	36	31	22	28	22	24	4	
	Student	317	54	64	50	66	28	34	25	25	47	30	22	18	4	
	Nu lucrez, nu caut de lucru	69	55	62	51	41	33	39	35	28	30	30	29	26	6	
	Șomer	222	53	70	47	31	35	25	27	28	22	29	22	19	5	
	Casnică	141	68	72	48	24	32	25	33	34	21	18	18	16	4	
	Pensionar	197	70	26	32	17	28	29	21	25	19	11	14	13	9	
Alta	2	50	50	0	0	0	0	0	50	50	0	50	0	0		
Domeniul de activitate	Industria grea	11	73	45	55	36	55	36	36	27	45	55	27	36	0	
	Industria ușoară	29	52	41	38	24	48	38	17	28	31	28	10	10	0	
	Electronică	24	58	50	50	38	54	54	50	42	33	54	29	29	0	
	Agricultură	72	46	57	53	29	47	21	31	38	18	18	14	26	7	
	Comerț	115	68	64	50	33	45	30	41	34	27	30	25	19	4	
	Construcții	68	60	74	53	44	41	47	44	32	26	53	26	40	3	
	Învățământ	129	67	60	51	60	44	38	42	36	41	33	27	24	2	
	Transport	62	66	55	58	29	35	32	40	21	15	52	32	27	5	
	Servicii	149	57	67	56	45	48	50	45	45	40	45	37	36	6	
	Agenție imobiliară	12	50	67	58	25	58	50	50	50	25	42	25	25	0	
	Bănci și burse	19	74	63	63	53	63	68	47	58	47	58	63	32	11	
	Publicitate	4	25	50	75	0	50	25	75	50	75	50	25	0	0	
	Medicină	52	73	54	50	29	50	35	44	37	31	19	21	25	4	
	Alta	5	60	40	40	0	0	20	20	40	20	20	40	40	0	
	Nu lucrează	945	59	58	45	40	31	30	27	27	30	24	20	18	6	
	Venit	Până la 1000 MDL	379	61	54	37	29	33	21	25	26	22	19	16	15	7
1000-2000 MDL		353	63	57	51	39	33	29	31	29	27	23	20	18	5	
2001-3000 MDL		393	62	64	50	43	36	32	35	32	35	30	25	25	4	
3001-4000 MDL		210	57	57	53	42	39	39	33	33	32	32	27	25	4	
4001-5000 MDL		128	55	61	55	52	45	53	35	30	37	48	30	28	4	
Peste 5000 MDL	167	62	67	53	44	53	59	44	47	46	54	35	32	6		

1. BACKGROUND

Governance is a significant challenge to growth and poverty reduction in Moldova. Weak governance, uncompetitive private sector, and fragmented civil society together create a dynamic circle where a large part of the population migrates abroad instead of being agents for wealth creation at home. The World Bank's Moldova Country Governance and Anti-Corruption Strategy emphasizes that the Bank should put incremental efforts and resources into measures to strengthen the demand side for good governance.

The Government of Moldova emphasizes the need for a more efficient and transparent public administration in its most recent policy document (Rethink Moldova 24 March 2010): *"Our strategic objective is to create an efficient, professional, honest and transparent public administration aligned with democratic principles and enabled to provide high value services to Moldova's people"*.

Both Government and donors believe that E-Government will be an important instrument to improve governance in Moldova. E-Government is about using the tools and systems made possible by Information and Communication Technologies (ICTs) to provide better public services to citizens and businesses. ICTs are already widely used by government bodies, just as in enterprises, but E-Government involves much more than just the tools. Effective E-Government also involves rethinking organisations and processes, and changing behaviour so that public services are delivered more efficiently to the people who need to use them.

"The Government sees ICT as a new engine of sustained growth and citizen-centric government transformation" (Rethink Moldova 24 March 2010).

UNDP is implementing a project to assist the Government in the implementation of the e-Governance component of the National Strategy on Building of Information Society in Moldova. As a part of the project UNDP commissioned a survey "Population priorities needs assessment in public services" in in 2007 (see attachment). The World Bank is currently preparing a USD 15 million project (Moldova governance e-transformation) that aims to increase availability and quality of a selected range of public services to citizens and businesses through innovative use of ICT in the public sector. The present assignment will build upon UNDP:s previous survey and will serve as a key input in the design of the new e-governance project, as well as a baseline to measures changes over time and enable systematic feedback from stakeholders.

2. CITIZEN REPORT CARD

Evolved from the pioneering experience of Bangalore and disseminated in many countries such as the Philippines, Vietnam, Ukraine, Ethiopia and Tanzania, the Citizen Report Card (CRC) is an international best practice tool for improving service delivery. By means of collecting citizen feedback on the performance and quality of public services from actual users, CRC provides a rigorous basis and a proactive agenda for communities and local governments to engage in a dialogue to improve the delivery of public services.

The Citizen Report Card (CRC) is a simple but powerful tool to provide public agencies with systematic feedback from users of public services. CRCs are client feedback surveys that provide a quantitative measure of user perceptions on the quality, efficiency and adequacy of different public services. CRCs facilitate prioritization of reforms and corrective actions by drawing attention to the problems highlighted. Beyond the process of executing a survey, CRCs involve efforts at dissemination and institutionalization that make them effective instruments to exact public accountability.

3. SCOPE OF CONSULTANT WORK

The objectives of the assignment are to:

4. increase transparency and accountability in the public sector by providing client feedback on services
5. strengthen capacity of civil society to do performance monitoring
6. provide a baseline for the new World Bank e-governance project

The main task is to do a quantitative survey (a so called citizen report card) with a representative sample of the Moldovan population regarding selected public institutions – how satisfied are citizens with service delivery, what

are the means of contacting the authority, have they experienced unofficial payments for public services? The outputs are 1) a report, 2) report cards where services are ranked by citizen satisfaction, 3) public hearings with dissemination of findings.

The selection of services and methodology could be based on the UNDP study from 2007 (see attachment 1) which will enable a longer view, but the final selection of services will be decided in collaboration with World Bank. The vulnerable, excluded groups in society should be given specific attention in the survey, knowing that these groups are more dependent on the public services but at the same time generally have less access to them.

A tentative list of public authorities to be included in the survey is given below:

Policlinici/ spitale publice
Primria, consiliu raional
Inspectoratul Fiscal de Stat
Oficii de Documentare a populației (secții pașapoarte, buletine)
Casa Națională de Asigurări Sociale/ Oficiile teritoriale
Instituții publice de învățământ
Casa Națională de Asigurări în Medicină
Oficiu Cadastral
Poliția
Oficii de Asistență Socială
Biblioteci publice
Oficiul Stării Civile
Birouri de angajare a forței de muncă
Arhiva de Stat
Serviciul Vamal
Biroul Național de Statistică
Pretura
Centru Medicină Preventivă
Camera Înregistrării de Stat
Serviciul Veterinar
Camera de Licențiere
Alte autorități
Serviciul Standardizare și Metrologie
Agenția Națională pentru Reglementări în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
Serviciul Pompieri
Inspectoratul Ecologic de Stat
Agenția Națională pentru Reglementări în Energetică

The report should tentatively include feedback from actual users regarding:

1. AVAILABILITY, ACCESS & USAGE OF SERVICES
2. QUALITY & RELIABILITY
3. INCIDENCE OF PROBLEMS & RESPONSIVENESS OF SERVICE PROVIDERS
4. HIDDEN COSTS - CORRUPTION & FORCED INVESTMENTS
5. SATISFACTION WITH SERVICE
6. REASONS FOR DISSATISFACTION
7. SUGGESTIONS FOR IMPROVEMENTS
8. THE AVAILABILITY AND QUALITY OF INFORMATION ABOUT SERVICES
9. CITIZENS' MEANS OF CONTACTING PUBLIC AUTHORITIES
10. SERVICES THAT CITIZENS PREFER TO ACCESS THROUGH INTERNET OR MOBILE PHONES

4. DELIVERABLES AND TENTATIVE TIMELINE

The assignment will have an estimated duration of 2 months and commence in June, 2010. A limited number of Moldovan NGO:s are invited to tender (and the organizations can choose to liaise with market research firms). In order to fulfill the study objectives the selected organization has to provide one senior professionals with adequate experience to coordinate the entire assignment and mobilize adequate number of field survey investigators. The deliverables mentioned below should be delivered in English, and the final report and citizen report cards in both English and Romanian.

Date	Deliverable
By May 28, 2010	Contract
By June 4, 2010	Consultant to WB: Inception Report with a detailed description of survey methodology, questionnaire and work plan.
By June 9, 2010	WB to Consultant: Comments on the Inception Report
June 10-24, 2010	Survey implemented by consultant
June 24-29, 2010	Data processed by consultant
By June 30, 2010	Consultant to WB: Draft Report
By July 7, 2010	WB to Consultant: Comments on Draft Report
By July 21, 2010	Consultant to WB: Final Report
By July 26, 2010	Citizen Report Cards
July 27-30, 2010	Dissemination and public hearings on findings

5. REPORTING

The consultant will report to Kristin Sinclair, Governance Operations Officer in the WB Office in Chisinau. Transactions will be processed by Diana Calugher in the WB office.

6. INSTITUTE/ORGANIZATION QUALIFICATIONS

- An understanding of governance and E-Government
- Sound knowledge of execution and analysis of quantitative surveys
- Experience in media and advocacy campaigns
- Superior writing skills in English

Excellent communication skills in Romanian and Russian

Chestionar**Necesitatea populației în servicii publice**

Bună dimineața/ziua. Mă numesc _____. Vă invit să participați la sondajul sociologic realizat de "Magenta Consulting" în colaborare cu Institutul de Politici Publice și Banca Mondială. Ținem să vă aducem la cunoștință că acesta este un studiu social, nu unul politic sau cu scop de campanie electorală.

Scopul cercetării pe care o efectuăm este orientat spre evaluarea gradului de utilizare a serviciilor publice de către cetățeni. În baza rezultatelor furnizate de Dvs. și locuitorii altor gospodării selectate aleatoriu se vor examina perspectivele de dezvoltare ulterioară a serviciilor publice.

Numărul chestionarului	---
Oraș	
Sector	
Cod operator	
Data/luna/anul	
Numele respondentului	
Nr. de contact	

Demografie1.1 Vârsta (*un răspuns posibil*)

16 - 25 ani	1
26 - 35 ani	2
36 - 45 ani	3
46 - 55 ani	4
56 - 65 ani	5
Peste 66 ani	6

1.2 Sex (*un răspuns posibil*)

Masculin	1
Feminin	2

1.3 Poziția curentă (*un răspuns posibil*)

Patron, director de firmă	1
Manager de departament	2
Lucrez pe cont propriu	3
Specialist (cu studii superioare)	4
Funcționar public	5
Muncitor calificat	6
Lucrător (inclusiv șofer)	7
Student	8
Nu lucrez, nu caut de lucru	9
Nu lucrez, caut de lucru	10
Casnică	11
Pensionar	12
Alta, specificați _____	13

1.4 Domeniul de activitate (*un răspuns posibil*)

Industria grea (auto, utilaj)	1
Industria ușoară (textile, etc.)	2
Electronica (PC/IT)	3
Agricultura	4
Comerț cu amănuntul/ angro	5
Construcții	6
Învățământ	7
Transport	8
Servicii	9
Agencii imobiliare, asigurări	10
Bănci, burse	11
Publicitate	12
Medicina	13
Alta, specificați _____	14
NU LUCREZ	15

1.5 Venitul lunar per familie (*un răspuns posibil*)

< 1000 lei	1
1001 – 2000 lei	2
2001 – 3000 lei	3
3001 – 4000 lei	4
4001 – 5000 lei	5
> 5001 lei	6

1.6 Mediul de reședință (*un răspuns posibil*)

Urban	1
Rural	2

1.7 Regiunea (*un răspuns posibil*)

Nord	1
Centru	2
Sud	3

Utilizarea computerelor și Internetului

2.1 Dvs. aveți computer în gospodărie? (*un răspuns posibil*)

Da	1
Nu	2 – treceți la 2.4

2.2 Dvs. aveți acces la Internet acasă? (*un răspuns posibil*)

Da	1
Nu	2 – treceți la 2.5

2.3 Care este modalitatea de conectare la Internet acasă? (*răspuns multiplu*)

Dial-up	1
ADSL/modem	2
Fibră optică	3
Wi Fi	4
GPRS (telefon, card)	5 - Indicați numărul ____
3 G (telefon, dispozitiv mobil)	6 - Indicați numărul ____
Alta, specificați	7

2.4 Indiferent de locație Dvs. personal ați utilizat computerul în ultimele 12 luni? (*un răspuns posibil*)

Da	1
Nu	2 – treceți la 3.1

2.5 Indiferent de locație Dvs. ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni? (*un răspuns posibil*)

Da	1 – treceți la 2.6
Nu	2 – treceți la 3.1

2.6 Unde Dvs. ați accesat Internetul în ultimele 12 luni? (*răspuns multiplu*)

Acasă	1
La prieteni, cunoscuți	2
La școală, universitate	3
La serviciu	4
La bibliotecă, oficiu poștal etc. (gratis)	5
Internet cafe, hotel (acces cu plată)	6
La orice locație prin telefon celular mobil	7
La orice locație prin alt echipament mobil de acces Internet (notebook cu Wi-Fi etc.)	8

2.7 Dvs ați utilizat Internet pentru... (*răspuns multiplu*)

A obține informații cu referire la bunuri, servicii	1
A obține informații cu referire la sănătate, servicii medicale	2
A obține informații generale despre organizații guvernamentale, autorități publice	3
Solicita servicii de la organizații guvernamentale, autorități publice	4
Transmiterea sau primirea mesajelor e-mail	5
Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP	6
Plasarea informației	7
Chat (skype, messenger)	8
Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor prin intermediul Internetului	9
Efectuarea operațiilor bancare prin intermediul Internetului	10
Activități de instruire și educație	11
Jocuri on-line sau descărcarea jocurilor video	12
Descărcarea filmelor, imaginilor, muzicii, imaginilor, cărților	
Vizionarea TV, video, și imaginilor; audierea stațiilor radio sau a muzicii	13
Descărcarea programelor	14
Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line, descărcarea cărților electronice	15
A obține informații legate de instituțiile culturale (programele teatrelor, cinema, muzeelor, sălilor de concerte etc.)	16

2.8 Cât de frecvent Dvs. ați utilizat Internet în ultimele 12 luni din orice locație? (*un răspuns posibil*)

Cel puțin o dată pe zi	1
Cel puțin o dată pe săptămână	2
Mai puțin o dată pe săptămână	3

Utilizarea serviciilor publice

3.1 Dvs. ați solicitat servicii de la organele guvernamentale, autoritățile publice în ultimele 12 luni? (*un răspuns posibil*)

Da	1
Nu	2– treci – 3.12
Nș/Nr	3

3.2 Bifați serviciile căror instituții publice le-ați solicitat în ultimele 12 luni (răspuns multiplu)		3.3 Cât de des ați solicitat aceste servicii? (un răspuns posibil, doar pentru cele bifate la 3.2)					3.4 Cât timp ați așteptat la coadă pentru a obține serviciul solicitat, inclusiv pentru aplicare cât și pentru obținerea serviciului? (un răspuns posibil)					3.5 Cât timp a durat acordarea serviciului însuși? (un răspuns posibil)					3.6 Ați întâmpinat dificultăți în obținerea serviciului? (un răspuns posibil)		3.7 Cum ați rezolvat problema? (răspuns multiplu)											
		Luna	O	1	1	După	Până	Până	Până	Până	Ma	Nu am	1	Până	1	5	10	30	Ma	Nu am	Da	Nu →	Adres	Adres	Insiste	Reclam	Mit	Cunosc	Intern	Ne-
		r	dat	dat	dat	necesitate	la	la	la	la	mult de	ore	la	zi	ze	ze	ze	mult de	beneficiat	→	3.8	are la	are în	anța	ație	a	uți	et	rezolvat	
1	Serviciile Inspectoratului Fiscal	1																												
2	Serviciile Casei Națională de Asigurări Sociale	2																												
3	Serviciile Oficiilor de Asistență Socială	3																												
4	Serviciile Casei Națională de Asigurări în Medicină	4																												
5	Serviciile Oficiilor de Documentare a populației, dintre care:																													
	Pașaport străin	5																												
	Buletin de identitate	6																												
	Cetățenia	7																												
	Înregistrarea la domiciliu	8																												
	Modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor (etnie, gr. științific etc.)	9																												
6	Serviciile Consiliului raional	10																												
7	Serviciile Primăriei	11																												
8	Serviciile Preturii (reprezentantul guvernului	12																												

		3.8 Sunteți satisfăcut de calitatea serviciilor publice? (un răspuns posibil)	3.9 Pe o scală de la 1 la 7 evaluați nivelul Dvs. de satisfacție privind calitatea serviciilor, unde 1 – total nesatisfăcut, 7 – total satisfăcut	3.10 Indicați cauzele insatisfacției? (răspuns multiplu)										3.11 Sugestii de îmbunătățire	
				Dezorganizare	Lipsa info	Brutalitate	Indiferență	Incompetență	Corupție	Calitate proastă	Birocrație	Ne rezolvat	Timp lung, rânduri		
1	Serviciile Inspectoratului Fiscal	Da Nu													
2	Serviciile Casei Națională de Asigurări Sociale	Da Nu													
3	Serviciile Oficiilor de Asistență Socială	Da Nu													
4	Serviciile Casei Națională de Asigurări în Medicină	Da Nu													
5	Serviciile Oficiilor de Documentare a populației, dintre care:	Da Nu													
	Pașaport străin	Da Nu													
	Buletin de identitate	Da Nu													
	Cetățenia	Da Nu													
	Înregistrarea la domiciliu	Da Nu													
	Modificarea datelor care nu implică schimbarea actelor (etnie, gr. științific etc.)	Da Nu													
6	Serviciile Consiliului raional	Da Nu													
7	Serviciile Primăriei	Da Nu													
8	Serviciile Preturii (reprezentantul guvernului în teritoriu)	Da Nu													
9	Serviciile Oficiului Stării Civile (ЗАГС), dintre care certificate, adevăruri, duplicate:	Da Nu													
	De naștere	Da Nu													
	De căsătorie	Da Nu													
	De divorț	Da Nu													
	De schimbarea numelui/ prenumelui	Da Nu													
	De deces	Da Nu													
	De adopție	Da Nu													
	De stabilire a paternității	Da Nu													

10	Serviciile Poliției	Da	Nu															
11	Serviciile Birourilor de stat de angajare a forței de muncă	Da	Nu															
12	Serviciile Policlinicilor/ Centrului medicilor de familie	Da	Nu															
	Informații interactive despre disponibilitatea serviciilor în policlinici	Da	Nu															
	Programări pentru policlinici	Da	Nu															
	Solicitarea serv. medicale	Da	Nu															
	Certificate medicale	Da	Nu															
	Recete	Da	Nu															
	Buletine	Da	Nu															
13	Serviciile Spitale publice	Da	Nu															
	Informații interactive despre disponibilitatea serviciilor în spitale	Da	Nu															
	Programări pentru spitale	Da	Nu															
	Solicitarea serv. medicale	Da	Nu															
	Certificate medicale	Da	Nu															
	Recete	Da	Nu															
	Buletine	Da	Nu															
	Programări pentru internare	Da	Nu															
14	Serviciile Instituțiilor publice de învățământ	Da	Nu															
15	Serviciile Bibliotecilor publice	Da	Nu															
16	Serviciile Biroului Național de Statistică	Da	Nu															
17	Serviciile Camerei Înregistrării de Stat	Da	Nu															
18	Serviciile Camerei de Licențiere	Da	Nu															
19	Serviciile Serviciul Standardizare și Metrologie	Da	Nu															
20	Serviciile Serviciul Vamal, inclusiv trecerea frontierei	Da	Nu															
21	Serviciile Oficiului Cadastral (БТИ)	Da	Nu															
22	Serviciile Agenției Naționale pentru Reglementări în Energetică	Da	Nu															
23	Serviciile Agenției Naționale pentru	Da	Nu															

	Reglementări în Telecomunicații și Informatică																		
24	Serviciile Serviciului Pompieri	Da	Nu																
25	Serviciile Centrului Medicină Preventivă	Da	Nu																
26	Serviciile Inspectoratului Ecologic de Stat	Da	Nu																
27	Serviciile Serviciului Veterinar Public	Da	Nu																
28	Serviciile Arhivei de Stat	Da	Nu																
29	Serviciile Direcției Înregistrare a Transportului și Calificarea Conducătorilor Auto (MPЭO)	Da	Nu																
	Înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto	Da	Nu																
	Certificatul privind mijlocul de transport	Da	Nu																
	Permisul de conducere	Da	Nu																
	Certificate, duplicate, fișe	Da	Nu																
30	Alte, dintre care:	Da	Nu																
	Certificate de conformitate a mărfurilor	Da	Nu																
	Subvenții	Da	Nu																
	Garant la obținerea granturilor	Da	Nu																
	Facilități la consolidarea terenurilor	Da	Nu																
	Tehnică (ajutoare)	Da	Nu																
	Achiziții publice	Da	Nu																
	Irigarea terenurilor agricole	Da	Nu																
31	Alte, _____ indicați	Da																	

1	Taxe pe venit: declarații, notificări					
2	Servicii de căutare a locurilor de muncă					
3	Contribuții de asigurare socială					
4	Documente personale (pașapoarte, acte de identitate, permise de conducere)					
5	Înregistrarea autovehiculelor					
6	Aplicare pentru autorizații de construire					
7	Declarații la poliție					
8	Accesul la bibliotecile publice					
9	Solicitarea și eliberarea certificatelor de stare civilă					
10	Înscrierea la instituțiile de învățământ					
11	Anunțarea schimbării de domiciliu					
12	Servicii de sănătate					
	b) Servicii publice pentru companii					
13	Contribuțiile de asigurare socială a angajaților					
14	Taxele întreprinderilor: declarații, notificări					
15	TVA: declarații, notificări					
16	Înregistrarea întreprinderilor noi					
17	Transmiterea de date către oficiile de statistică					
18	Declarații vamale					
19	Autorizații de mediu					
20	Achiziții publice					
	c) Alte servicii (specificați care)					

3.22 Cum credeți, este necesară informatizarea autorităților publice (implementarea TIC), adică acordarea serviciilor prin internet? (*un răspuns posibil*)

Da	1
Nu	2 – sfârșit chestionar
Nș/Nr	3

3.23 Dacă da, atunci care din serviciile de mai jos trebuie informatizate? (*răspuns multiplu*)

Serviciul public	
a) Servicii publice pentru cetățeni	
1	Taxe pe venit: declarații, notificări
2	Servicii de căutare a locurilor de muncă
3	Contribuții de asigurare socială
4	Documente personale (pașapoarte, acte de identitate, permise de conducere)
5	Înregistrarea autovehiculelor
6	Aplicare pentru autorizații de construire
7	Declarații la poliție
8	Accesul la bibliotecile publice
9	Solicitarea și eliberarea certificatelor de stare civilă
10	Înscrierea la instituțiile de învățământ
11	Anunțarea schimbării de domiciliu
12	Servicii de sănătate
b) Servicii publice pentru companii	
13	Contribuțiile de asigurare socială a angajaților
14	Taxele întreprinderilor: declarații, notificări
15	TVA: declarații, notificări
16	Înregistrarea întreprinderilor noi

17	Transmiterea de date către oficiile de statistică
18	Declarații vamale
19	Autorizații de mediu
20	Achiziții publice
	c) Alte servicii (specificați care)

Vă mulțumim pentru participare!