



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

RAPORT DE CERCETARE

ACTIVITATEA 3.6 - REALIZAREA EVALUĂRII GENERALE A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE

COMPONENTA CANTITATIVĂ - CATI



BAROMETRUL SERVICIILOR PUBLICE



SECRETARIATUL GENERAL
AL GUVERNULUI



MINISTERUL LUCRĂRILOR PUBLICE,
DEZVOLTĂRII ȘI ADMINISTRAȚIEI



Patronatul Serviciilor Publice





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

„MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”

cod MySMIS 127589 /SIPOCA 616

Activitatea 3.6 Realizarea evaluării generale a performanței
serviciilor publice pe baza metodologiei cadru
-componenta cantitativă-

Raport de cercetare

Noiembrie 2023





1	Cuprins	
2	METODOLOGIE	7
3	REZULTATE.....	7
3.1	Rezultate la nivel național	7
3.1.1	Comportament de utilizator.....	7
3.1.2	Evaluare generală	27
3.1.3	Informare.....	28
3.1.4	Calitate.....	29
3.1.5	Accesibilitate	33
3.1.6	Recomandare	34
3.1.7	Date socio-demografice	36
3.2	Rezultate pe mediul de rezidență	41
3.3	Rezultate pe regiuni de dezvoltare.....	61
3.4	Rezultate pe gen.....	87
3.5	Rezultate pe educație.....	102
3.6	Rezultate pe situația ocupațională.....	118
3.7	Rezultate pe grupe de vârstă.....	138
3.8	Rezultate pe tip de gospodărie	156
3.9	Rezultate pe etnie	171
4	ANEXE	188
4.1	Chestionar CATI -A3.6.....	188



ACRONIME ȘI ABREVIERI

ADI	Asociații de Dezvoltare Intercomunitară
AGA	Adunarea Generală a Acționarilor
ANAR	Administrația Națională „Apele Române”
ANPC	Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
ANPM	Agenția Națională pentru Protecția Mediului
ANRE	Autoritate Națională de Reglementare în domeniul Energiei
ANRSC	Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice
APL	Autorități Publice Locale
ARA	Asociația Română a Apelor
ARI	Asociația Română pentru Iluminat
ARR	Autoritatea Rutieră Română
CE	Comisia Europeană
CET	Centrală Electrică de Termoficare
CJ	Consilii Județene
CMIPB	Compania Municipală de Iluminat Public București
CNP	Comisia Națională de Prognoză
CT	Centrală Termică
DEEE	Deșeuri de Echipamente Electrice și Electronice
DSP	Direcția de Sănătate Publică
EEE	Echipament electric și electronic
FEADR	Fondul European Agricol pentru Dezvoltare Rurală
FEDR	Fondul European de Dezvoltare Regională
FEPAM	Fondul European pentru Pescuit și Afaceri Maritime
FG	Focus grup
FSE	Fondul Social European
GES	Gaze cu efect de seră

GDPR	General Data Protection Regulation
GIS	Geographic Information System
GNM	Garda Națională de Mediu
HG	Hotărâre a Guvernului
INS	Institutul Național de Statistică
ISCTR	Inspectoratul de Stat pentru Controlul în Transportul Rutier
ISPA	Instrument pentru Politicile Structurale de Pre-Aderare
ISS	Interviu semi-structurat
ISU	Inspectoratul pentru Situații de Urgență
ITM	Inspectoratul Teritorial de Muncă
MMAF	Ministerul Mediului, Apelor și Pădurilor
MADR	Ministerului Agriculturii și Dezvoltării Rurale
MFE	Ministerul Fondurilor Europene
ME	Ministerul Economiei
MFP	Ministerul Finanțelor Publice
MLPDA	Ministerul Lucrărilor Publice, Dezvoltării și Administrației
MS	Ministerul Sănătății
MT	Ministerul Transporturilor
NTPA-002	NORMATIV privind condițiile de evacuare a apelor uzate în rețelele de canalizare ale localităților și direct în stațiile de epurare
NTPA-001	NORMATIV privind stabilirea limitelor de încărcare cu poluanți a apelor uzate industriale și urbane la evacuarea în receptorii naturali
OG	Ordonanța Guvernului
OM	Ordinul Ministrului
OUG	Ordonanță de Urgență a Guvernului
PIB	Produs Intern Brut
PGMB	Primăria Generală a Municipiului București
PMUD	Planul de Mobilitate Urbană Durabilă



PNAEE	Planul Național de Acțiune în domeniul Eficienței Energetice
PNRR	Planul Național de Redresare și Reziliență
POCA	Program Operațional Capacitate Administrativă
POIM	Program Operațional Infrastructură Mare
POS Mediu	Programul Operațional Sectorial de Mediu
POR	Programul Operațional Regional
PSP	Patronatul Serviciilor Publice
RDF	refuse-derived fuel: combustibil obținut din tocarea și deshidratarea deșeurilor solide prin tehnologia transformării deșeurilor
REP	Răspunderea Extinsă a Producătorului
SACET	Sistem de Alimentare Centralizată a Energiei Termice
SCADA	Supervisory Control and Data Acquisition
SEAF	Fondul de acțiune în domeniul managementului energiei durabile
SEAP	Sistem Electronic de Achiziții Publice
SEN	Sistemul Energetic Național
SGG	Secretariatul General al Guvernului
SICAP	Sistem Informatic Colaborativ pentru mediu performant de desfășurare a Achizițiilor Publice
SIM	Sistem Integrat de Mediu
SIP	Sistemul de Iluminat Public
SM	Stat Membru
SPAET	Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică în sistem centralizat
SRE	Surse Regenerabile de Energie
TVA	Taxa pe valoarea adăugată
UAT	Unitate administrativ-teritorială
UE	Uniunea Europeană
UNCJR	Uniunea Națională a Consiliilor Județene din România



2 METODOLOGIE

Volumul eșantionului: 16.518 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național

Tipul eșantionului: Simplu, aleatoriu, RDD

Reprezentativitate: Eroare maximă tolerată: $\pm 0,76\%$ la nivelul întregului eșantion.

Metoda: CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

Perioadă de desfășurare: martie - august 2023

3 REZULTATE

3.1 Rezultate la nivel național

3.1.1 Comportament de utilizator

În ultimele 12 luni ați accesat FAȚĂ ÎN FAȚĂ vreun serviciu public din următoarele domenii?	Da	Nu
SĂNĂTATE: asistență medicală, medic familie, internări, Casa de Asigurări Sănătate)	75%	25%
ÎNVĂȚĂMÂNT: creșă, grădiniță, primar, gimnaziu, liceu, postliceal, after-school, Clubul/Palatul Copiilor, Cluburi sportive Școlare, universități)	28%	72%
ORDINE PUBLICĂ: Poliția Locală, Poliția Română, Jandarmerie, control arme, Poliția Rutieră, Cazier)	18%	82%
EVIDENȚA PERSOANELOR: certificat naștere/deces, căsătorii, acte identitate, divorț, pașaport, permise auto și înmatriculări)	31%	69%
ADMINISTRARE FISCALĂ: taxe și impozite la stat, asistență - ANAF, taxe/impozite locale)	59%	41%
ASISTENȚĂ SOCIALĂ: beneficii asistență socială, protecție vârstnici, Poliție locală/Medicină Legală/Direcția de Asistență Socială pentru cazuri violență în familie)	8%	92%
GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru etc.: Serv. Urbanism Primărie, asigurare calitate în construcții, serviciu cadastru)	14%	86%
OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ: interacțiune AJOFM, Casa de Pensii)	11%	89%
AGRICULTURĂ: exploatare pajiști, irigații, APIA, ANSVSA, dezvoltare legumicultură, consultanță agricolă, neutralizarea deșeurilor de origine animală)	9%	91%
TRANSPORTURI: CFR, Regia/Compania de transport local, RAR, ISCTR etc.)	23%	77%
TURISM: salvamont, salvamar)	2%	98%
Alt domeniu decât cele de mai sus	2%	98%

Table 1. Servicii; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 16359 la 16516; total n = 16518;

În ceea ce privește domeniul **SĂNĂTĂȚII**, observăm că serviciul de asistență medicală primară (medicii de familie și Centrele de Permanență), este cel mai frecvent accesat de către respondenți în ultimele 12 luni, cu o rată de 79%. De asemenea, serviciile de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate și cele din unitățile sanitare cu paturi au fost accesate într-o măsură semnificativă, cu 29%, respectiv 22%. Cel mai puțin frecvent menționate sunt serviciile de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (4%) și cel de asistență medicală comunitară (1%). Alte servicii din domeniul sănătății care sunt menționate spontan de respondenți ca fiind accesate în ultimele 12 luni sunt serviciul de urgență, analize de laborator, precum și stomatologie.

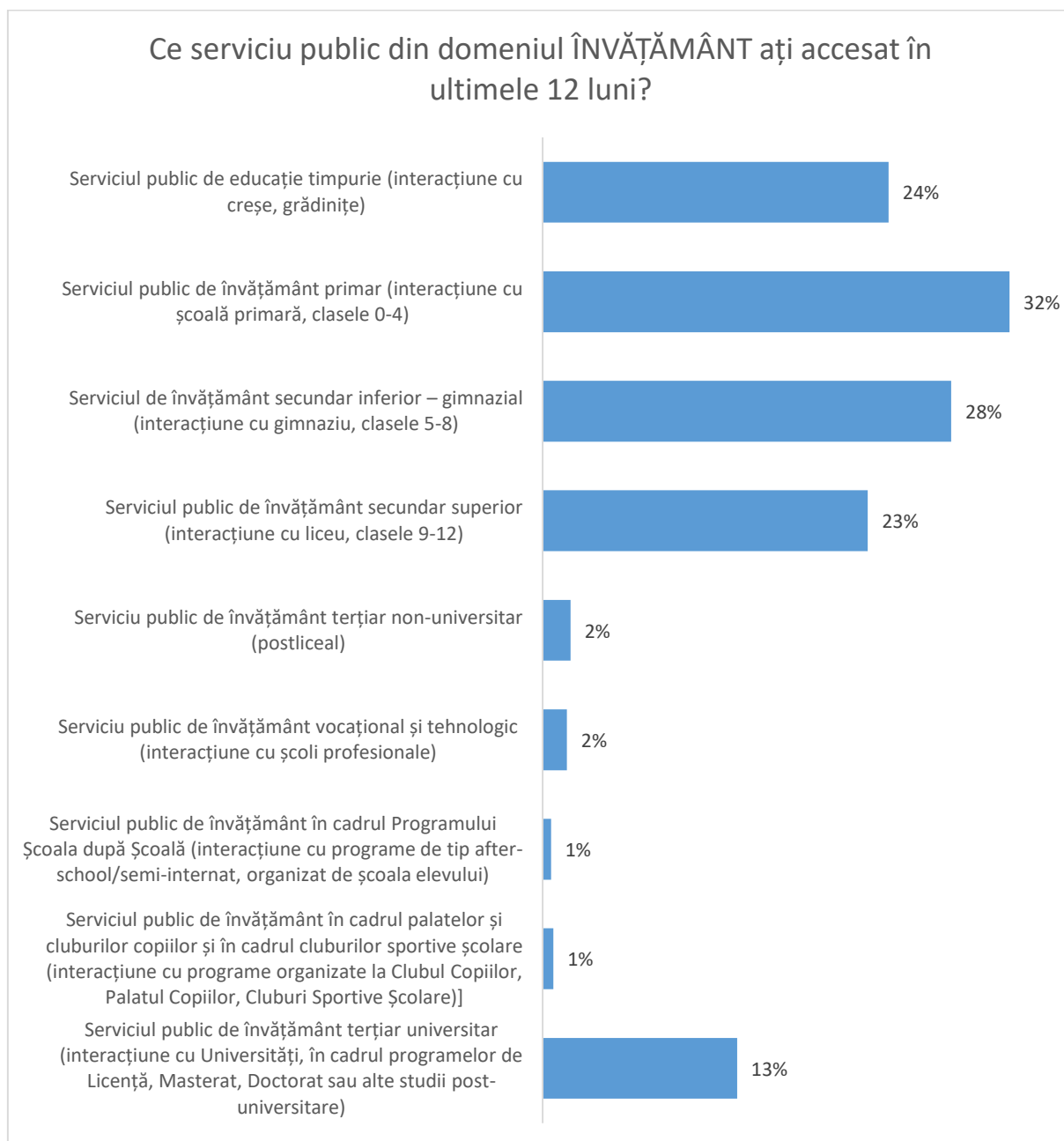


Figura 4. Eșantion total; Ponderat; bază n = 5297; total n = 16518;



Figura 5. Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni?
Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518

Din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNTULUI, cetățenii intervievați au interacționat cel mai frecvent cu serviciul public de învățământ primar (32%) și cu cel de învățământ gimnazial (28%). Aceasta indică faptul că majoritatea participanților au avut copii în școlile primare sau gimnaziale. De asemenea, învățământul preșcolar a fost accesat de aproape un sfert dintre intervievați (24%), iar învățământul secundar superior (liceu) a fost accesat într-o măsură semnificativă, cu 23%. Învățământul terțiar universitar a fost menționat de 13% dintre respondenți. Amintite mai puțin frecvent sunt învățământul postliceal și cel de învățământ vocațional și tehnologic (câte 2%); de asemenea, cu programele școală după școală și cele organizate la cluburile elevilor, palatele copiilor etc. declară că au interacționat câte 1% dintre persoanele participante la cercetare. Un alt serviciu accesat din domeniul învățământului, care a fost menționat spontan de intervievați, este interacțiunea cu inspectoratele școlare județene.

Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni?

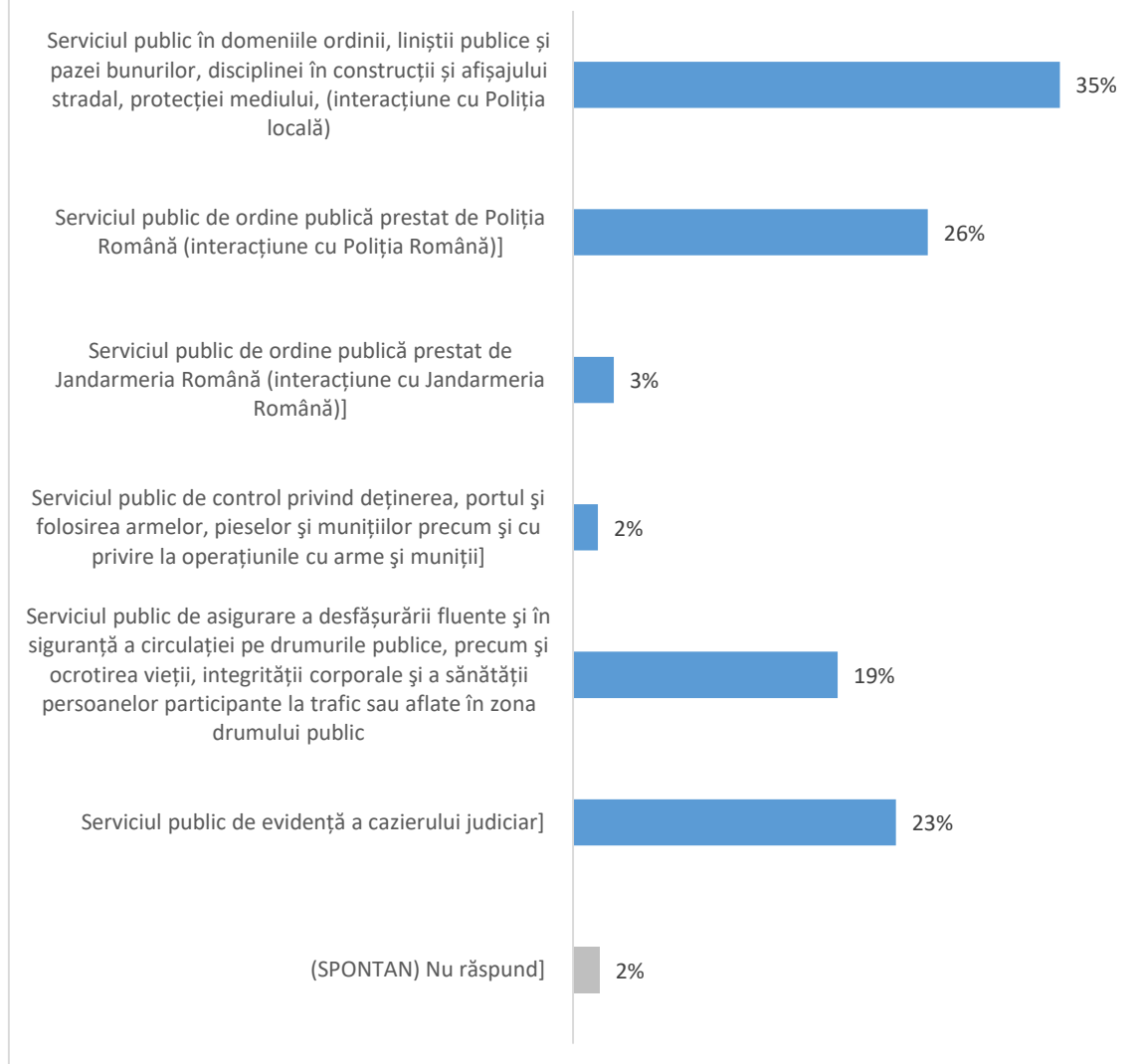


Figura 6. Eșantion total; Ponderat; bază n = 3747; total n = 16518;

În ultimele 12 luni, din domeniul **EVIDENȚEI PERSOANELOR**, serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă a fost accesat cel mai frecvent de către respondenți, cu o pondere de 64%. Acest lucru indică că cetățenii au interacționat în mod semnificativ cu acest serviciu pentru diverse operațiuni, precum înregistrarea certificatelor de naștere, eliberarea sau modificarea actelor de identitate, înregistrarea căsătoriilor, divorțurilor sau deceselor. Serviciul public de eliberare a pașapoartelor a fost accesat doar de 18% dintre respondenți, iar cel de evidență și eliberare a permiselor de conducere, certificate de înmatriculare și plăci cu numere de înmatriculare de 25%.

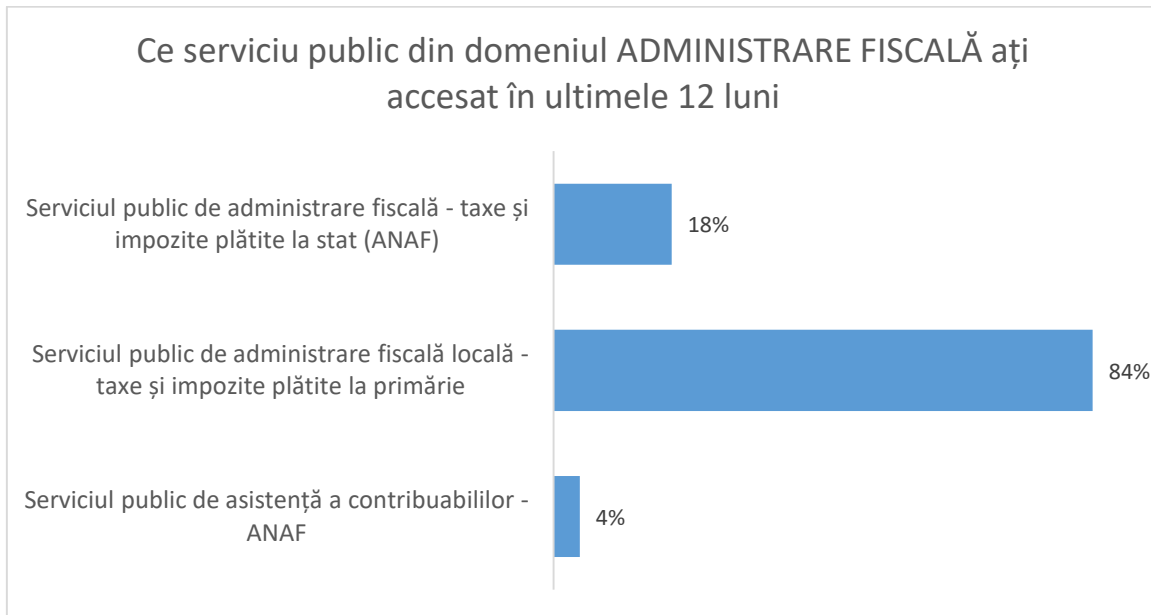


Figura 10. Eșantion total; Ponderat; bază n = 10057; total n = 16518;



Figura 11. Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni? Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518

Cercetarea arată că, din domeniul **ADMINISTRĂRII FISCALE**, în România, serviciile publice de administrare fiscală locală au fost cele mai accesate în ultimul an, cu o pondere de 84%. Serviciile publice de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF) sunt accesate de doar 18% dintre cetățeni, iar serviciile publice de asistență a contribuabililor - ANAF sunt accesate de doar 4% dintre cetățeni. Practic, cetățenii sunt mai familiarizați cu serviciile publice locale decât cu cele publice naționale. Acest lucru poate fi explicat prin faptul că serviciile publice locale sunt mai apropiate de cetățeni.

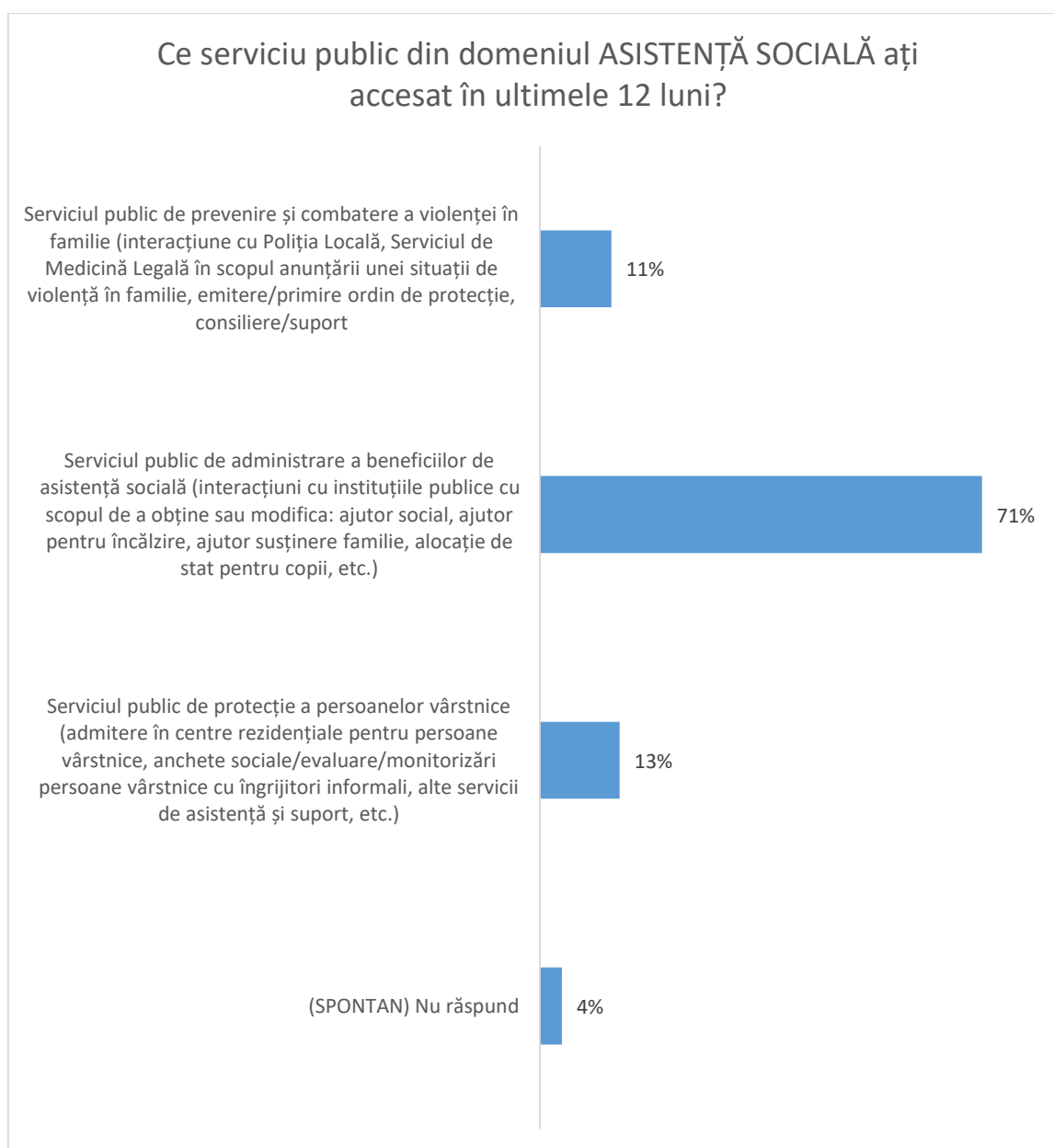


Figura 12. Eșantion total; Ponderat; bază n = 1312; total n = 16518;

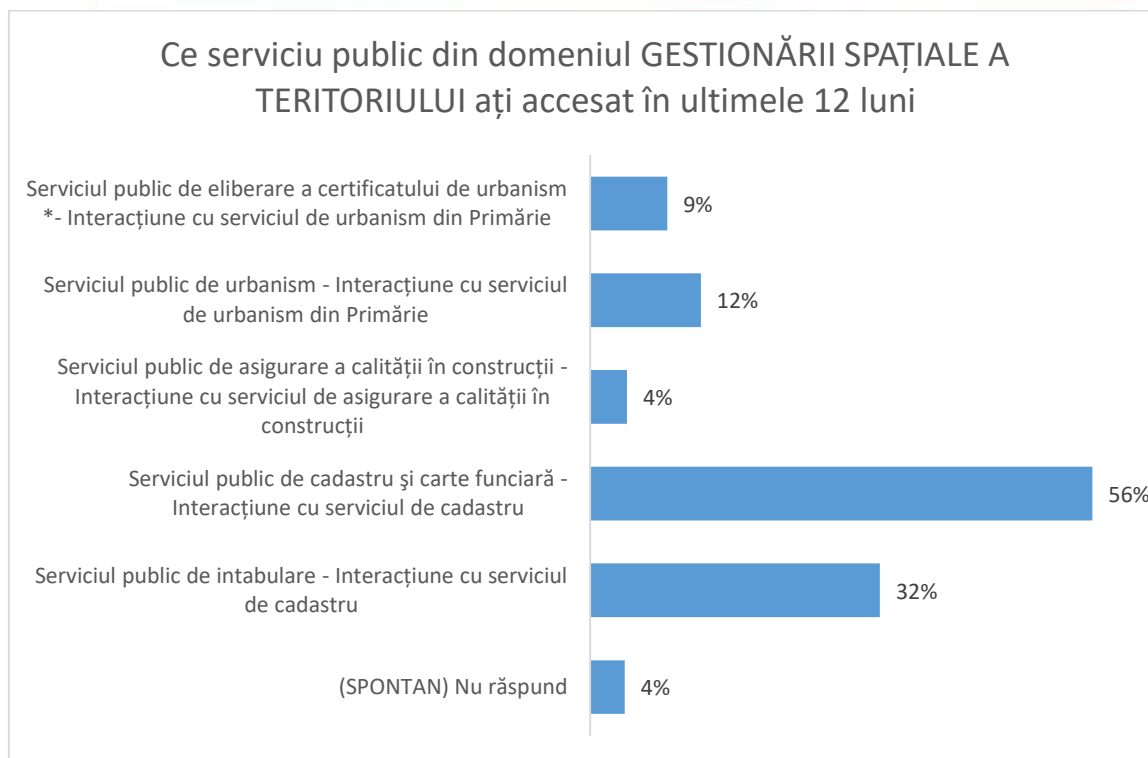


Figura 14. Eșantion total; Ponderat; bază n = 2712; total n = 16518;



Figura 15. Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni? ; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518

Datele referitoare la accesarea serviciilor publice din domeniul **OCUPĂȚIEI ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ** dezvăluie o prioritate semnificativă acordată serviciului public de pensii publice, care a fost accesat de către 72% dintre respondenții care au menționat domeniul. Pe de altă parte, serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă, gestionat de AJOFM, a fost accesat de 13% dintre intervieuați, iar serviciile de protecție în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj și gestionare a formării profesionale a adulților au fost accesate într-o măsură mai mică, de doar 4%. Aceste date subliniază importanța gestionării pensiilor și a asigurărilor sociale în comparație cu serviciile destinate stimulării ocupării forței de muncă și formării profesionale.

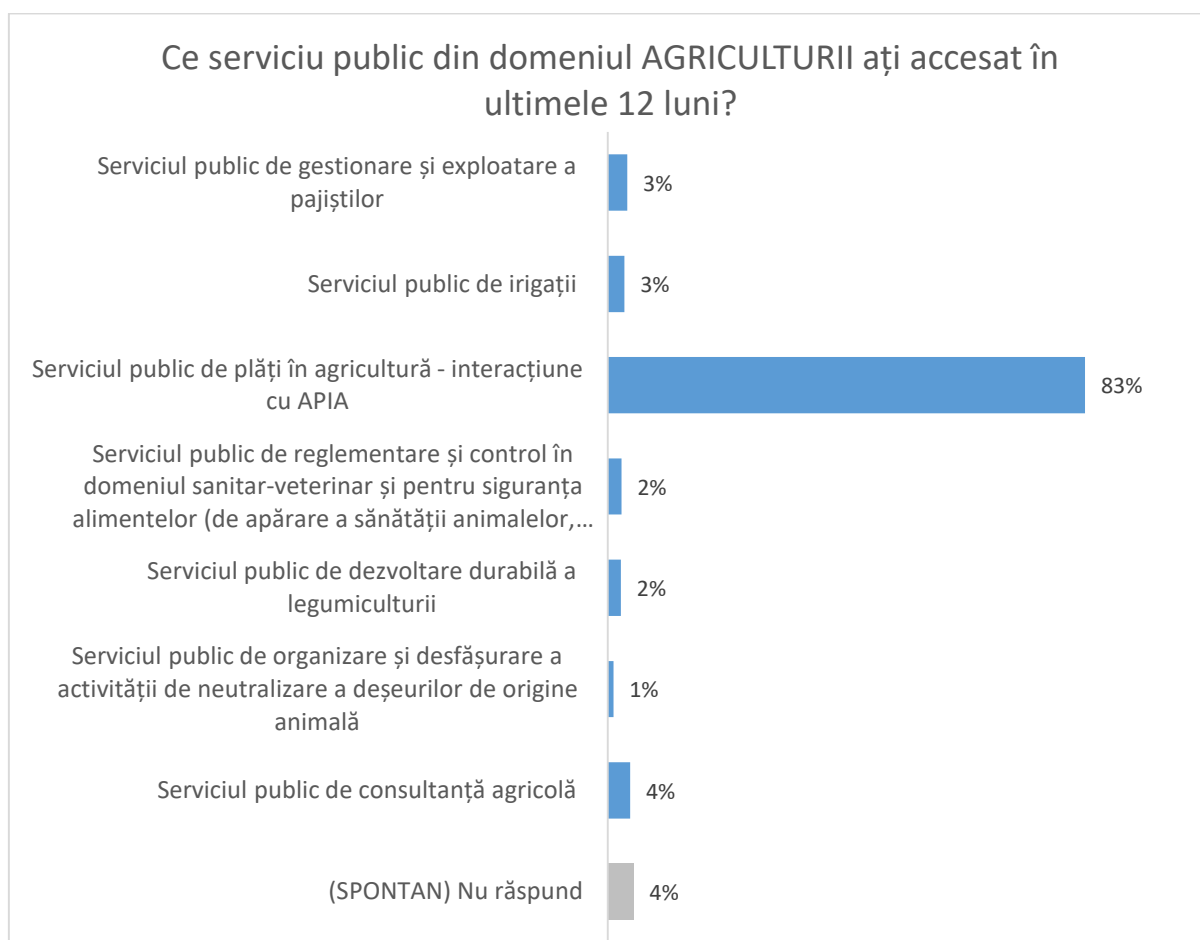


Figura 18. Eșantion total; Ponderat; bază n = 1433; total n = 16518;

Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?	%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	31%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare,	30%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	30%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	29%
Alt serviciu din domeniul TURISM	29%
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	28%
Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ	28%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	27%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	27%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	26%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	26%
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	25%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	24%
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	24%
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	24%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, alocații	24%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiune cu școală primară, clasele 0-4)	23%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiune cu liceu, clasele 9-12)	22%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	22%
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	22%
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, medieri sanitari)	21%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	21%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	20%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare	20%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	20%

Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?	%
Alt serviciu din domeniul AGRICULTURĂ	20%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane)	19%
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism *- Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	19%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	18%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiune cu gimnaziu, clasele 5-8)	18%
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	18%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	18%
Alt serviciu din domeniul OCUPARE ȘI RELAȚII DE MUNCĂ	18%
Serviciul public de consultanță agricolă	18%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	17%
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	17%
Alt serviciu din domeniul TRANSPORTURI	17%
Alt serviciu din domeniul ORDINE PUBLICĂ	16%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	16%
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiune cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport)	14%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiune cu școli profesionale)	12%
Alt serviciu din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ	12%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	12%
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	11%
Alt serviciu din domeniul SĂNĂTATE	10%
Alt serviciu din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT	10%
Alt serviciu din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR	10%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	6%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	6%
Serviciul public de irigații	6%
Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI	5%
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	3%

Table 2. A2 Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 0 la 16518; total n = 16518;

În urma analizei datelor culese în cadrul barometrului serviciilor publice, putem concluziona că serviciile publice cel mai **recent** accesate de către cetățeni în ultimele 12 luni, în perioada culegerii datelor, sunt cele din domeniile **SĂNĂTĂȚII, EDUCAȚIEI și TRANSPORTURILOR.**

Sănătate

- **Serviciul de asistență medicală primară** a fost cel mai frecvent accesat (45%), reflectând nevoia de îngrijire medicală de bază.
- **Serviciul de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi** este al doilea serviciu public cel mai frecvent accesat din domeniu, cu o pondere de 39%
- **Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate** este al treilea serviciu public cel mai frecvent accesat din domeniu, 32% dintre respondenți menționându-l.

Educație

Cu toate că este printre cele mai frecvent accesate domenii, este important de precizat că perioada de culegere a datelor în relație cu calendarele școlare/universitare influențează foarte mult, în acest caz, răspunsurile participanților la cercetare.

- **Serviciul de învățământ terțiar universitar** este al primul serviciu public cel mai frecvent accesat din domeniul educației, cu o pondere de 31%, situație explicabilă prin durata mai lungă a anului universitar, comparativ cu anul școlar preuniversitar.
- **Serviciul de învățământ primar** este cel de-al doilea serviciu public accesat din domeniul educației, cu o pondere de 23%.
- **Serviciul de învățământ secundar superior** este al treilea serviciu public cel mai frecvent menționat din domeniul educației, cu o pondere de 22%

Transporturi

- **Serviciul de transport rutier asigurat de stat (local, județean)** este cel mai frecvent accesat serviciu public din domeniul transporturilor, cu o pondere de 43%.
- **Serviciul de transport feroviar** este al doilea serviciu public cel mai frecvent accesat din domeniul transporturilor, cu o pondere de 36%.

3.1.2 Evaluare generală

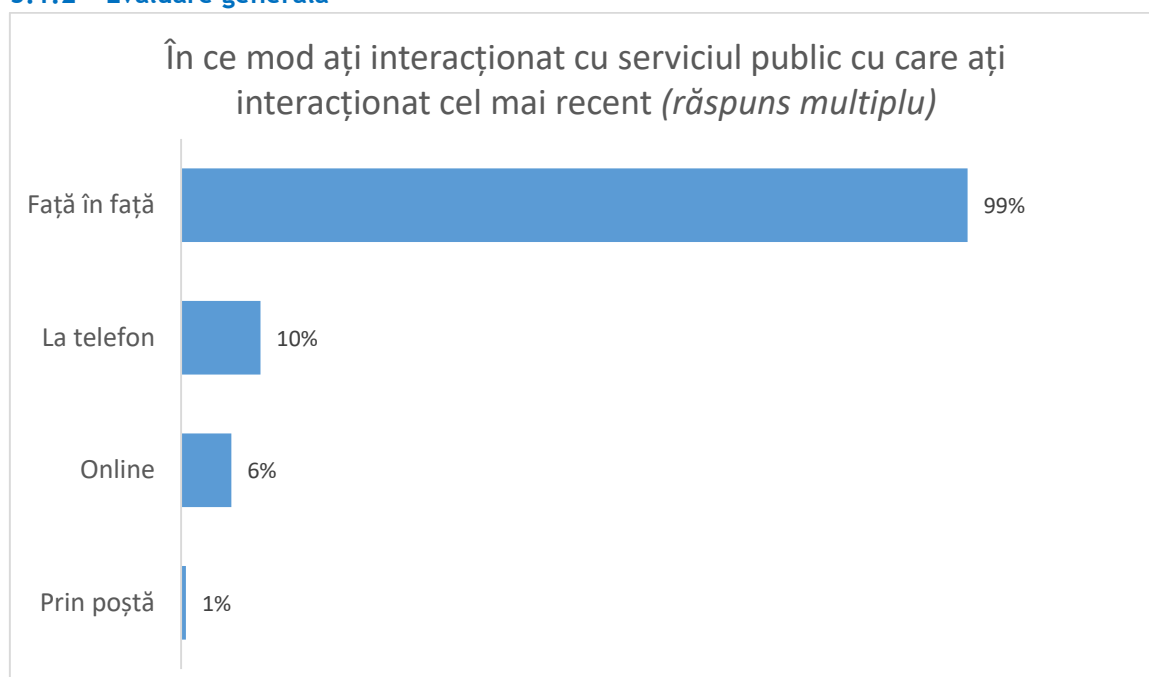


Figura 24. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;



Figura 25. În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?
Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518

Cu serviciile publice, cel mai recent respondenții au interacționat, aproape toți, față în față. Unul din zece intervievați menționează că ar fi interacționat și telefonic pentru accesarea respectivelor servicii, iar 6% precizează că au interacționat online.

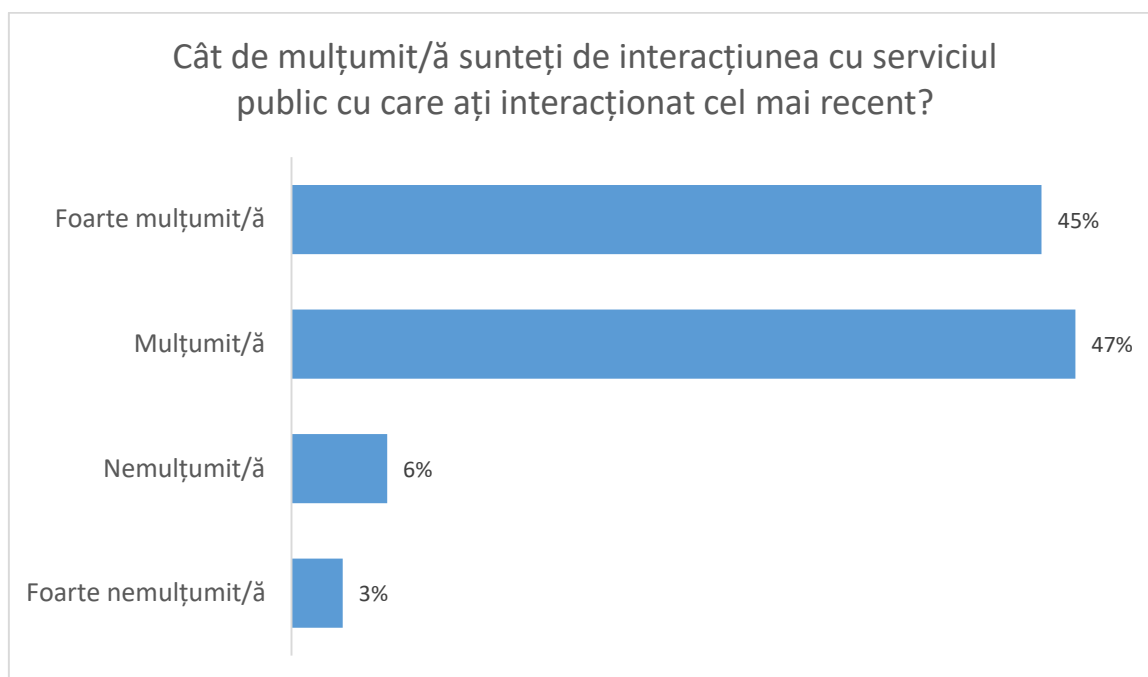


Figura 26. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16483; total n = 16518;

Per ansamblu, aproximativ jumătate dintre participanții la cercetare sunt foarte mulțumiți și altă jumătate - mulțumiți de interacțiunea față în față pe care au avut-o cu serviciul public pe care l-au accesat cel mai recent. Mai puțin de unul din zece cetățeni își arată nemulțumirea, precizând că sunt nemulțumiți (6%) sau foarte nemulțumiți (3%).

3.1.3 Informare

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent?	Foarte mulțumit/ă	Destul de mulțumit/ă	Destul de nemulțumit/ă	Foarte nemulțumit/ă	(SPONTAN) Nu e cazul
Găesc ușor informațiile pe care le caut	41%	49%	6%	3%	0%
Informațiile furnizate sunt utile	44%	48%	5%	3%	0%
Informațiile sunt de actualitate	42%	49%	5%	3%	0%
Limbajul utilizat este accesibil publicului	49%	44%	5%	2%	0%
Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	38%	40%	5%	4%	12%
Site-ul instituției este util publicului	35%	39%	5%	3%	17%

Table 3. Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 14620 la 1

Respondenții au avut diferite niveluri de satisfacție cu privire la aspectele legate de informare în relația cu instituția cu care au interacționat cel mai recent pentru a accesa un serviciu public. Răspunsurile indică un grad acceptabil de satisfacție cu privire la informarea din cadrul interacțiunilor cu serviciile publice, cu câteva aspecte care necesită o atenție

suplimentară, cum ar fi posibilitatea de a oferi feedback și utilitatea site-urilor instituționale. Cea mai mare parte (90%) dintre respondenți au exprimat niveluri de satisfacție pozitive, fiind fie foarte mulțumiți (41%), fie destul de mulțumiți (49%) cu privire la identificarea informațiilor pe care le caută. Aproape 90% dintre cetățeni au considerat că informațiile furnizate au fost utile, (fie foarte utile - 44% , fie destul de utile - 48%). Tot aproximativ nouă din zece utilizatori ai serviciilor publice au fost mulțumiți de actualitatea informațiilor (foarte mulțumiți - 42% sau destul de mulțumiți - 49%). Aproximativ 93% dintre beneficiari au fost mulțumiți de limbajul utilizat, considerându-l accesibil publicului (49% foarte mulțumiți, respectiv 44% - destul de mulțumiți). **Gradul de satisfacție scade când e vorba despre posibilitatea de a da feedback cu privire la serviciile accesate, unde mai puțin de opt din zece utilizatori (78%) exprimă evaluări pozitive cu privire la posibilitatea de a oferi feedback (38% - foarte mulțumiți, respectiv 40% - destul de mulțumiți), iar unul din zece respondenți indică nemulțumirea cu privire la acest aspect. În ceea ce privește utilitatea site-ului instituției, aproape trei sferturi dintre respondenți au fost mulțumiți, 8% - nemulțumiți, iar 17% nu și-au exprimat opinia, fiindcă au considerat că evaluarea nu se aplică în cazul serviciului accesat.**

3.1.4 Calitate

Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu?	Foarte mulțumit/ă	Destul de mulțumit/ă	Destul de nemulțumit/ă	Foarte nemulțumit/ă	(SPONTAN) Nu știu/ Nu răspund
Punctualitatea /respectarea	46%	42%	6%	4%	2%
Competența /știu ce trebuie să facă	47%	42%	6%	3%	2%
Interesul față de problemele cetățeanului	40%	43%	9%	5%	2%
Amabilitatea față de cetățean	47%	41%	6%	4%	2%
Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	40%	41%	10%	6%	2%
Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	37%	44%	10%	5%	3%
Respectarea procedurilor și normelor legale	42%	44%	5%	3%	5%
Furnizarea de informații clare și corecte	44%	43%	7%	4%	3%
Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale	50%	39%	2%	1%	6%
Integritatea sau lipsa corupției	38%	37%	8%	7%	8%

Table 4. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Respondenții sunt, în general, mulțumiți de aspectele privind angajații care furnizează serviciile publice. **Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale și competența au fost evaluate pozitiv în cea mai mare măsură, cu 89% dintre respondenți care au fost mulțumiți de respectarea confidențialității și protecția datelor personale de către angajați, respectiv competența acestora. Amabilitatea față de cetățean și punctualitatea sunt aspecte de care sunt foarte mulțumite sau mulțumite 88% dintre persoanele intervievate. Furnizarea de informații clare și corecte, respectarea procedurilor, interesul față de problemele cetățeanului, rapiditatea soluționării problemelor și flexibilitatea față de nevoile cetățeanului sunt toate aspecte care sunt evaluate pozitiv de mai mult de opt din zece utilizatori ai serviciilor publice. Aspectele pentru care intervievații**

au exprimat grade de nemulțumire mai ridicate au fost, totuși, **flexibilitatea față de nevoile cetățeanului** (37% nemulțumiți și foarte nemulțumiți) și **integritatea/lipsa corupției** (38% nemulțumiți și foarte nemulțumiți).



Figura 27. Eșantion total; Ponderat; bază n = 15773; total n = 16518;

Patru din zece participanți la cercetare declară că, în cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciul public cu care au interacționat cel mai recent **știu** unde să reclame situația respectivă, restul de șase din zece neștiind acest lucru.

Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?

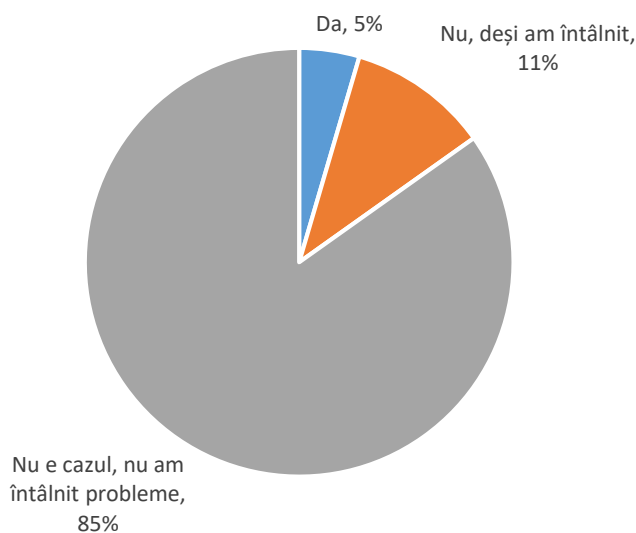


Figura 28. Eșantion total; Ponderat; bază n = 15962; total n = 16518;

85% dintre utilizatorii serviciilor publice care au fost intervievați spun că nu s-au confruntat cu incidente sau nu au avut nemulțumiri. Doar 5% dintre toți respondenții declară că au raportat astfel de probleme și aproximativ unul din zece spun că au întâlnit astfel de situații în interacțiunea cu serviciul accesat cel mai recent, dar nu au raportat problema.

Problema raportată de dumneavoastră cu privire la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent a fost rezolvată?

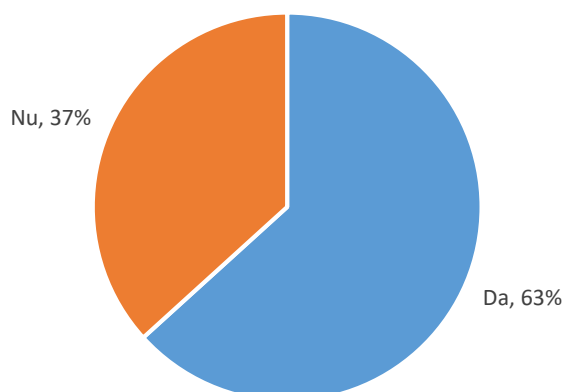


Figura 29. Eșantion total; Ponderat; bază n = 740; total n = 16518;

În situația celor 5% care au raportat problemele pe care le-au întâlnit în interacțiunea cu un serviciu public, puțin peste șase din zece intervievați declară că situația lor a fost

soluționată. Dintre aceștia, aproximativ jumătate spun că problema a fost soluționată târziu, dar în timp util, iar patru din zece menționează că problema a fost rezolvată imediat.

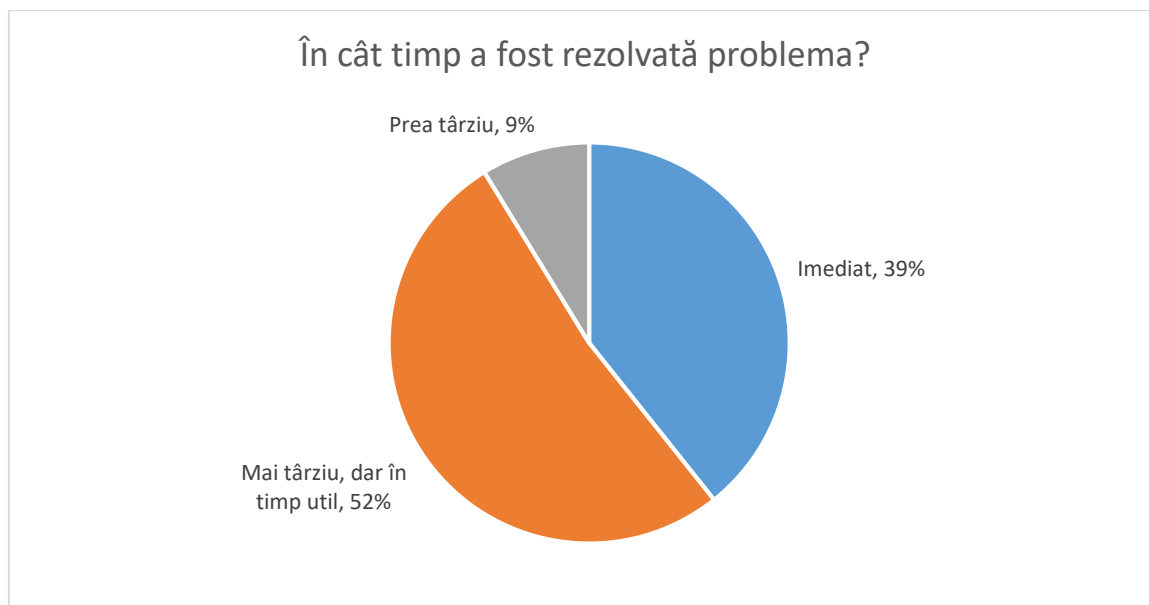


Figura 30. Eșantion total; Ponderat; bază n = 397; total n = 16518;

3.1.5 Accesibilitate

În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent?	Foarte mare măsură	Mare măsură	Mică măsură	Deloc
Echipamentul cu care este dotată este modern	22%	52%	20%	6%
Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	24%	55%	16%	5%
Publicul este informat despre ce este important	27%	53%	14%	5%
Programul de lucru cu publicul este convenabil	31%	55%	10%	4%
Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	35%	54%	8%	3%
Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	34%	51%	11%	3%
Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	32%	46%	12%	10%
Cetățenii sunt tratați fără discriminare	36%	48%	10%	6%
În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	31%	49%	14%	7%
Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	23%	45%	22%	10%
Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	26%	51%	17%	6%
Multe dintre probleme se pot rezolva online	22%	44%	21%	13%

Table 5. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent?; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 10877 la 15704; total n = 16518

Evaluând diverse aspecte privind instituția cu care au interacționat în accesarea cea mai recentă a unui serviciu public cel mai recent, respondenții exprimă un grad de acord ridicat cu privire la afirmațiile:

- „**accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor**”. Aproape nouă din zece intervievați au fost de acord într-o măsură mare sau foarte mare că accesul la locația serviciului este ușor, ceea ce indică o accesibilitate bună a serviciului.
- „**programul de lucru cu publicul este convenabil**”. 86% dintre respondenți au fost de acord într-o măsură mare sau foarte mare că programul de lucru cu publicul este convenabil.
- „**personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor**”. 85% dintre utilizatorii serviciilor și-au exprimat acordul într-o măsură mare sau foarte mare cu privire la acest aspect, arătând un nivel ridicat de satisfacție în ceea ce privește asistența oferită.
- „**cetățenii sunt tratați fără discriminare**”. Acord în foarte mare sau mare măsură a fost exprimat cu privire la acest aspect de 84% dintre respondenți, ceea ce indică un nivel înalt de satisfacție în ceea ce privește egalitatea de tratament.
- „**durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă**”. Puțin peste trei sferturi dintre participanții la cercetare au fost de acord într-o măsură mare sau foarte mare că durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă.

În ceea ce privește aspectele față de care utilizatorii serviciilor au exprimat grade mici de acord (procente mari de acord „mică măsură” sau „deloc”), principalele trei sunt soluționarea problemelor online, soluționarea problemelor fără birocrație și modernitatea echipamentului cu care este dotată instituția.

1. **„multe dintre probleme se pot rezolva online”**. O treime dintre respondenți nu consideră că instituția furnizează suficiente opțiuni online pentru rezolvarea problemelor.
2. **„problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație”**. Aproximativ trei din zece intervieuați nu au fost de acord cu faptul că rezolvarea problemelor lor se face fără a întâmpina birocrație excesivă.
3. **„echipamentul cu care este dotată este modern”**. Mai mult de un sfert dintre respondenți au considerat echipamentul instituției nefiind modern.

3.1.6 Recomandare

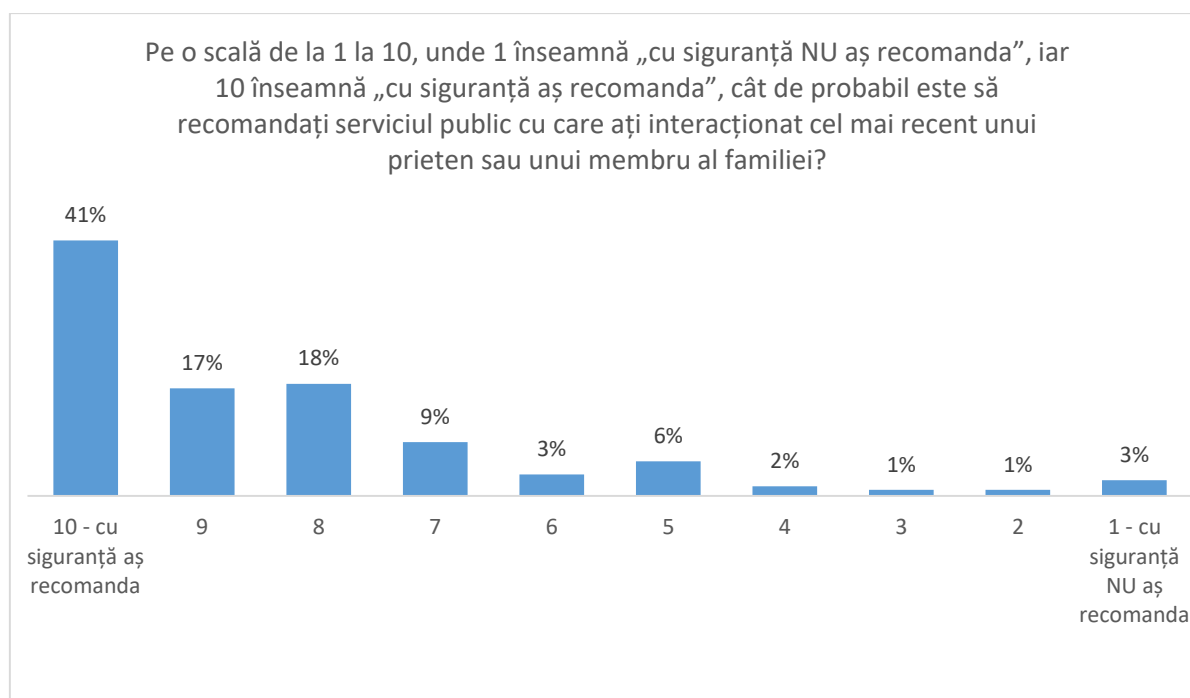


Figura 31. Eșantion total; Ponderat; bază n = 15493; total n = 16518;

În general, cetățenii sunt dispuși să recomande serviciile publice cu care au interacționat cel mai recent. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „cu siguranță NU aș recomanda”, iar 10 înseamnă „cu siguranță aș recomanda”, media este de **7,2**, ceea ce sugerează un grad ridicat de mulțumire cu privire la serviciile publice cu care au interacționat cel mai recent. Majoritatea respondenților (41%) sunt foarte dispuși să recomande acest serviciu public unui prieten, acordându-i calificativul „10”. Totuși, unul din zece utilizatori a acordat scoruri mai mici, în special între 1 și 6, sugerând un nivel variabil de nemulțumire sau rezerve cu privire la serviciu.



Figura 32. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518

3.1.7 Date socio-demografice

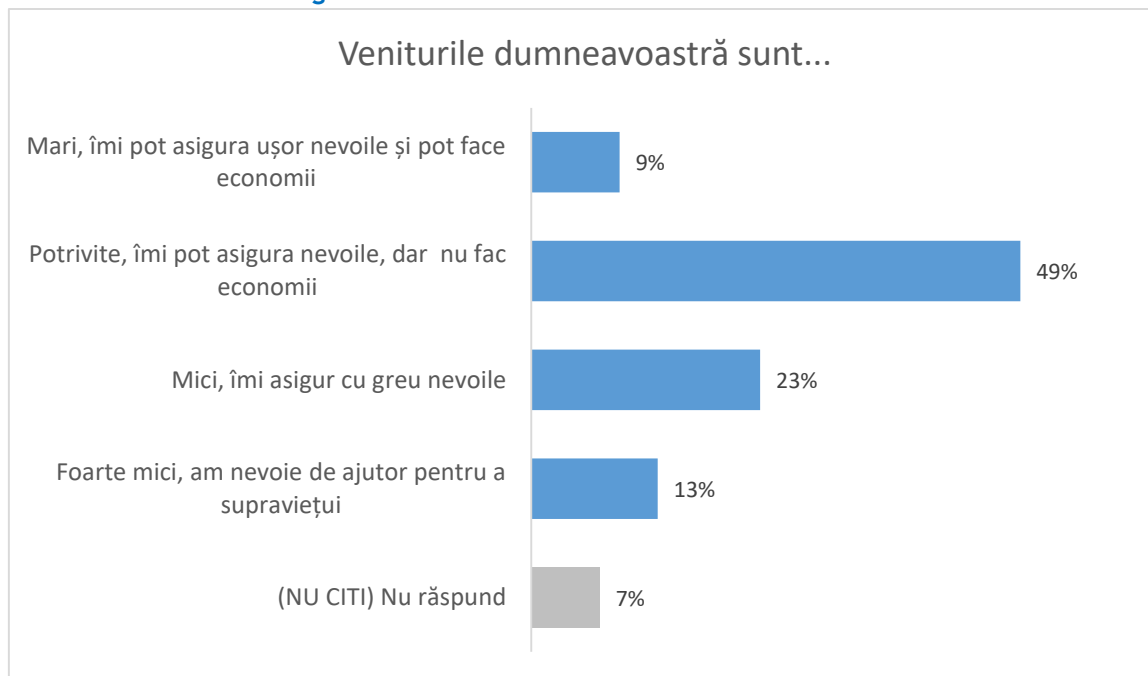


Figura 33. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Jumătate din eșantion declară că veniturile le pot asigura nevoile, dar nu pot face economii, în timp ce aproape un sfert dintre respondenți spun că au venituri mici, care le asigură cu greu nevoile și alți 13% susțin că au veniturile foarte mici.

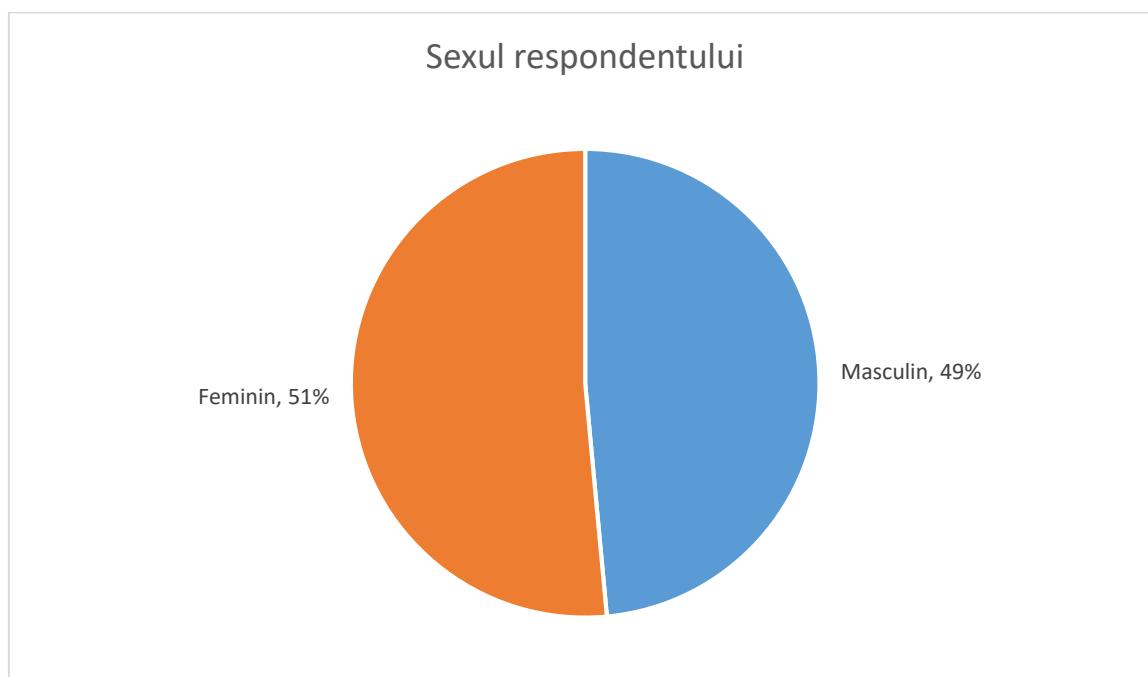


Figura 34. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Utilizatorii de servicii intervievați au fost femei, în proporție de 51% și bărbați, în proporție de 49%.

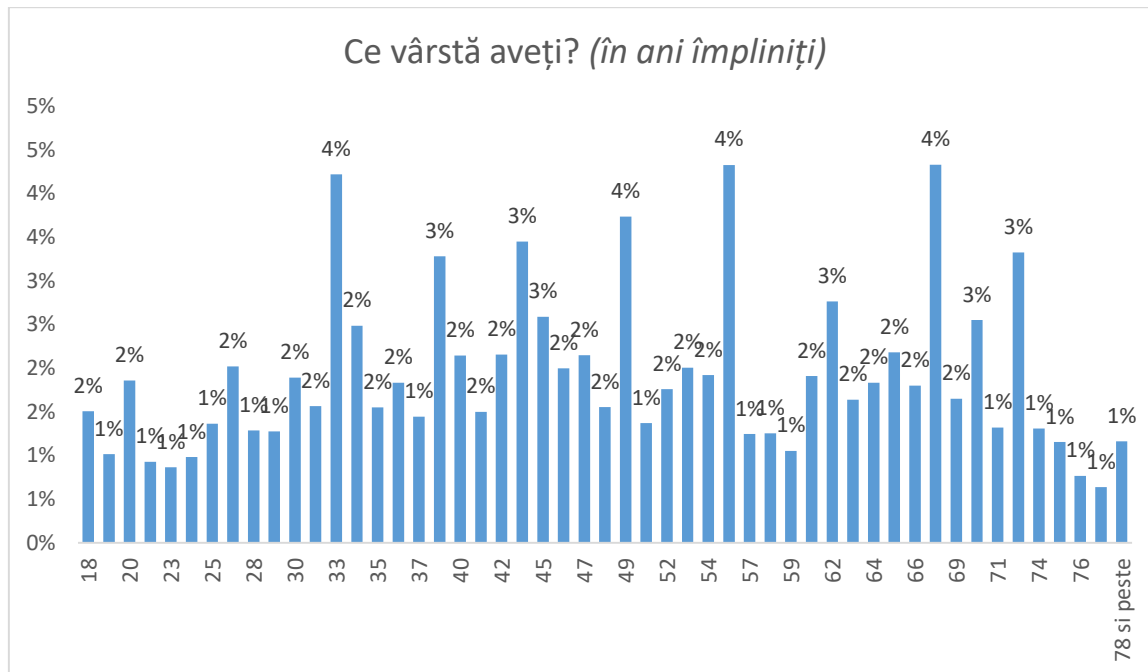


Figura 35. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Puțin peste o cincime din respondenți au vârsta până în 34 de ani, mai mult de un sfert - între 35 și 49 de ani, iar un sfert au între 50 și 64 de ani, în vreme ce categoria de 65 de ani și peste reprezintă tot aproape un sfert dintre persoanele interievate.

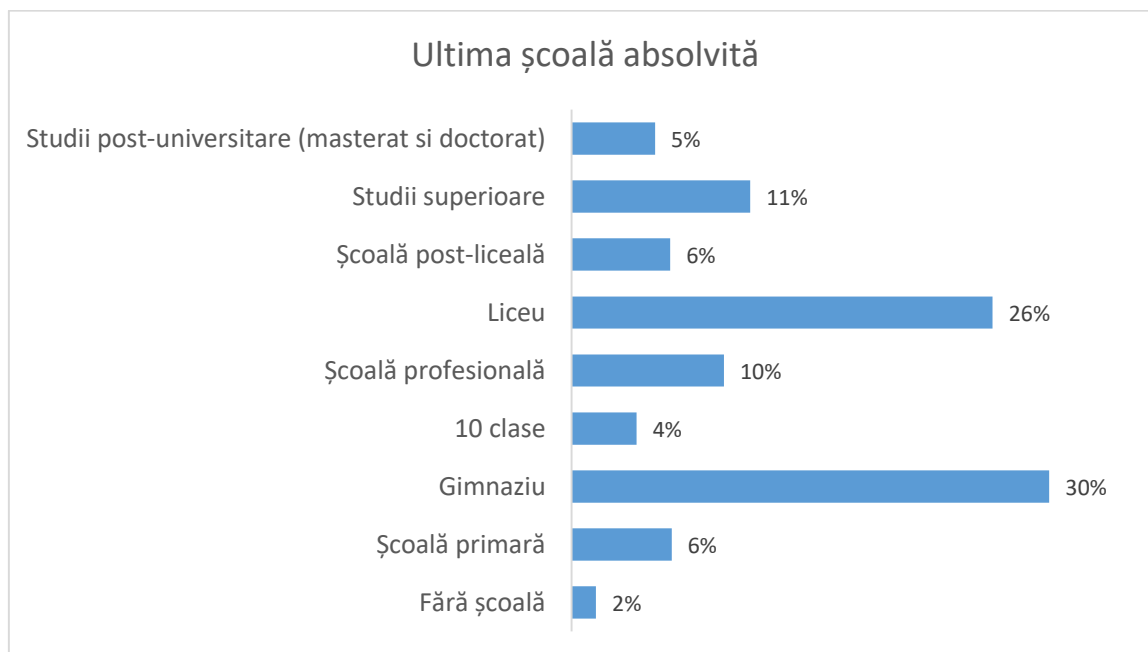


Figura 36. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

În timp ce 38% dintre intervievați au absolvit cel mult gimnaziul, 46% au finalizat studiile medii (cel mult școala postliceală), iar 16% sunt absolvenți de studii superioare.

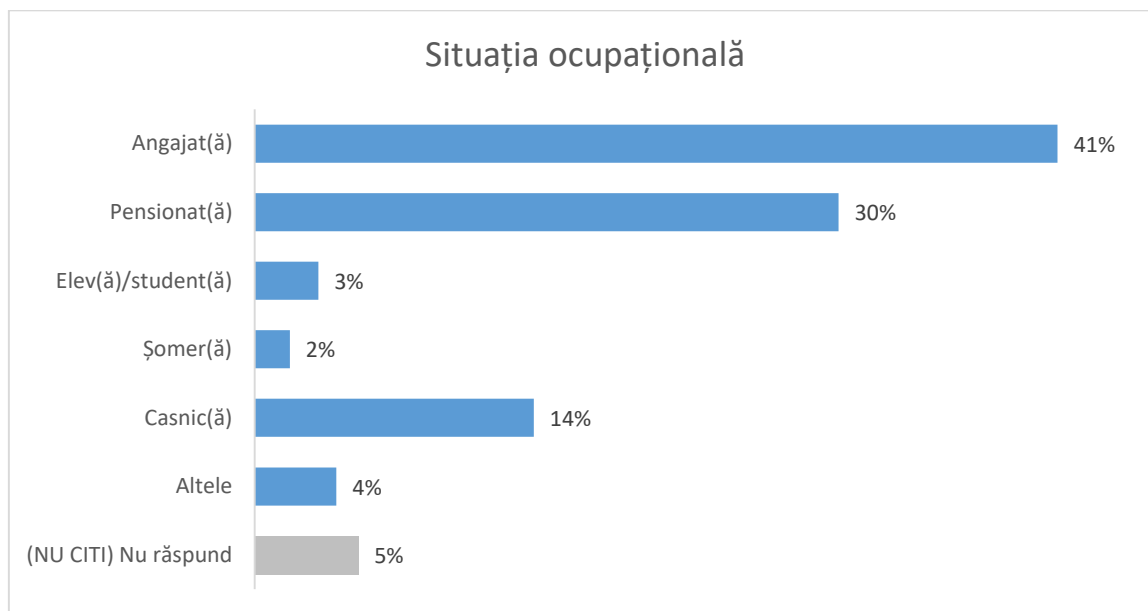


Figura 37. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Patru din zece utilizatori de servicii publice care au fost intervievați sunt angajați, trei din zece - pensionați, 16% casnici sau șomeri, 3% - elevi/studenti, restul încadrându-se în alte categorii sau nerăspunzând la întrebare.

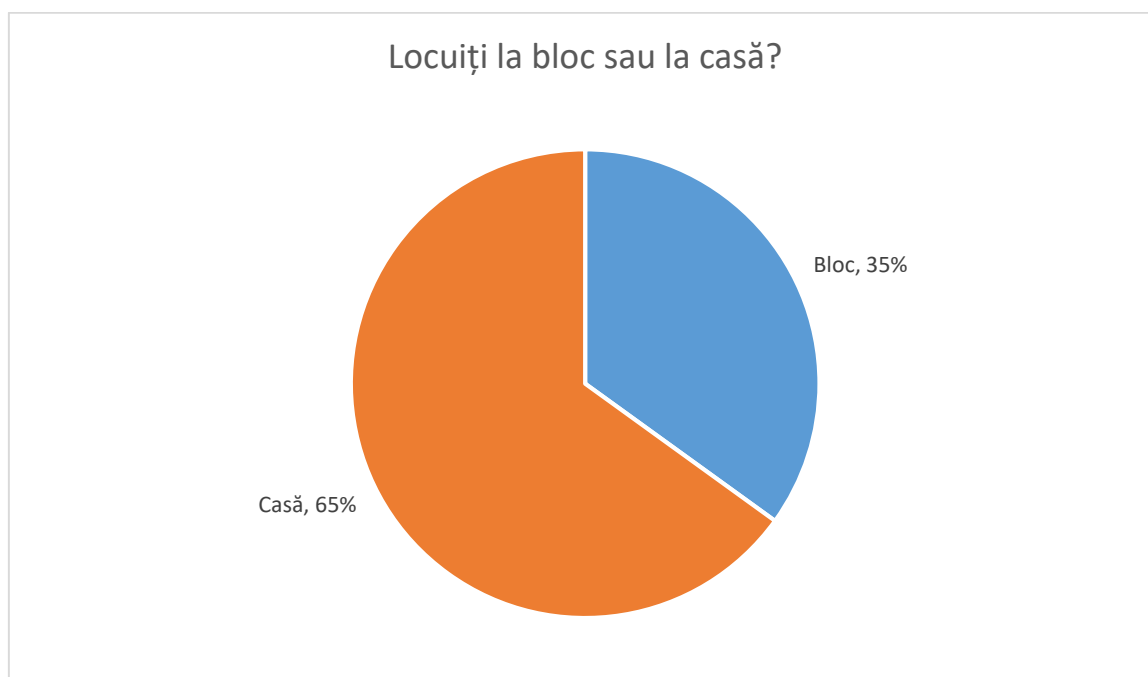


Figura 38. Eșantion total; Ponderat; bază n = 15563; total n = 16518;

Aproximativ o treime dintre respondenți locuiesc la bloc, aproape două treimi locuind la casă.

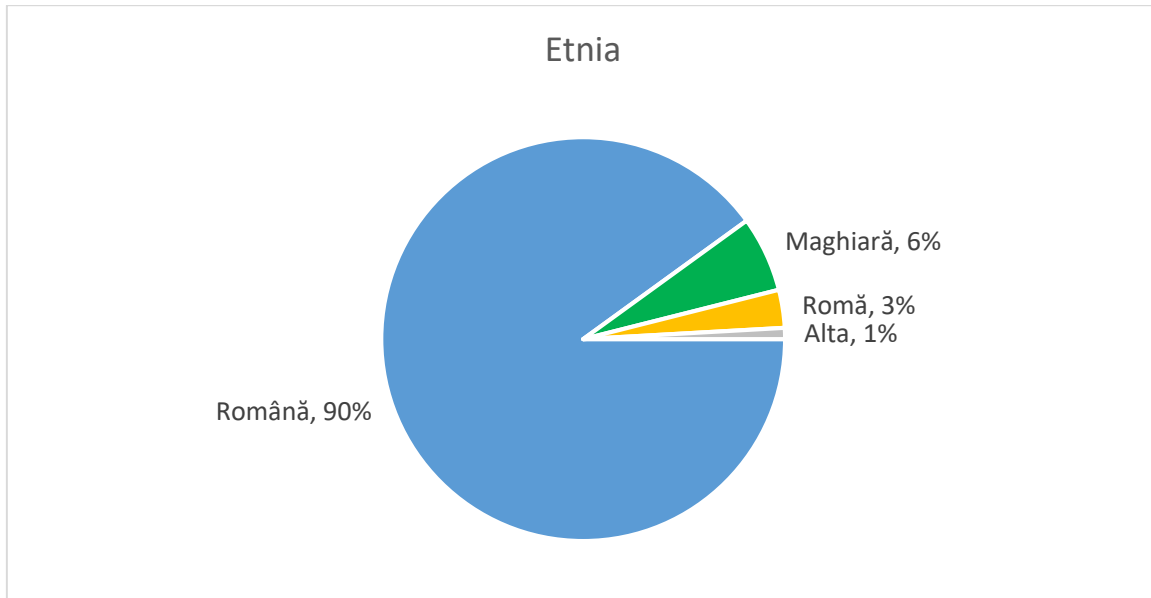


Figura 39. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Nouă din zece intervievați sunt de etnie română, 6% - maghiară, 3% - romă și 1% au altă etnie.

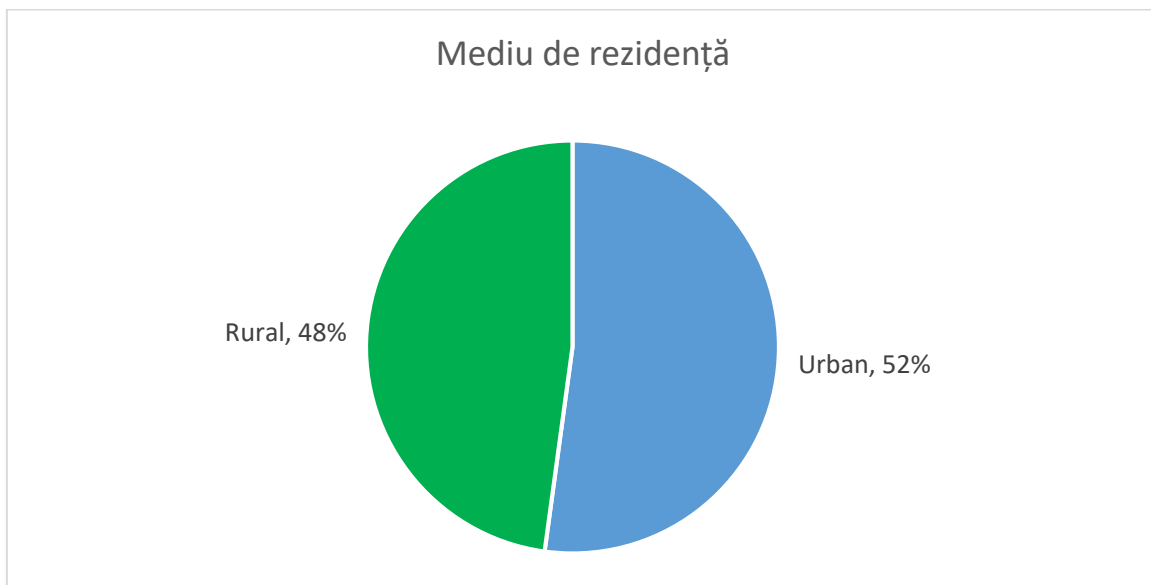


Figura 40. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Puțin peste jumătate dintre persoanele participante la cercetare locuiesc în mediul urban, iar 48% - în mediul rural.

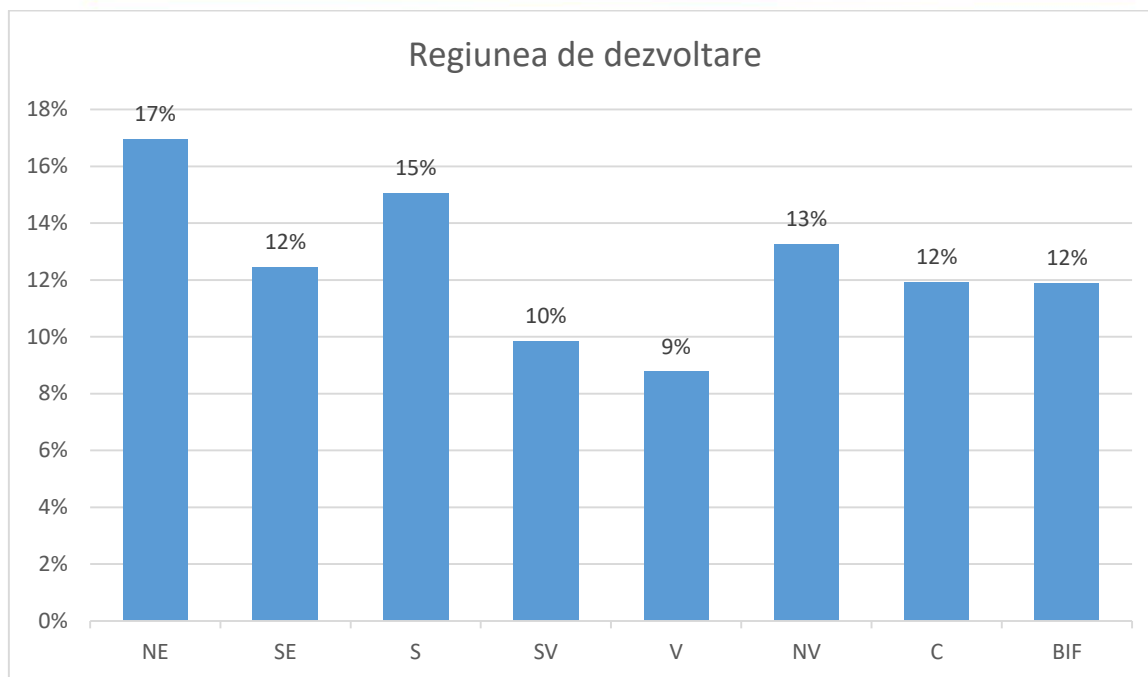


Figura 41. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Distribuția respondenților cu privire la regiunile de dezvoltare este echilibrată, reflectând structura populației României.



3.2 Rezultate pe mediul de rezidență

În ultimele 12 luni ați accesat FAȚĂ ÎN FAȚĂ vreun serviciu public din următoarele domenii?	Da		Nu		NET	
	Urban	Rural	Urban	Rural	Urban	Rural
% pe linii						
SĂNĂTATE: asistență medicală, medic familie, internări, Casa de Asigurări Sănătate	53%	47%	48%	52%	52%	48%
ÎNVĂȚĂMÂNT: creșă, grădiniță, primar, gimnaziu, liceu, postliceal, after-school, Clubul/Palatul Copiilor, Cluburi sportive Școlare, universități	54%	46%	51%	49%	52%	48%
ORDINE PUBLICĂ: Poliția Locală, Poliția Română, Jandarmerie, control arme, Poliția Rutieră, Cazier	57%	43%	51%	49%	52%	48%
EVIDENȚA PERSOANELOR: certificat de naștere/deces, căsătorii, acte identitate, divorț, pașaport, permise auto și înmatriculări	56%	44%	50%	50%	52%	48%
ADMINISTRARE FISCALĂ: taxe și impozite la stat, asistență - ANAF, taxe/impozite locale	50%	50%	56%	44%	52%	48%
ASISTENȚĂ SOCIALĂ: beneficii asistență socială, protecție vârstnici, Poliție locală/Medicină Legală/Direcția de Asistență Socială pentru cazuri violență în familie	54%	46%	52%	48%	52%	48%
GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru etc.: Serv. Urbanism Primărie, asigurare calitate în construcții, serviciu cadastru	46%	54%	53%	47%	52%	48%
OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ: interacțiune AJOFM, Casa de Pensii	58%	42%	51%	49%	52%	48%
AGRICULTURĂ: exploatare pajiști, irigații, APIA, ANSVSA, dezvoltare legumicultură, consultanță agricolă, neutralizarea deșeurilor de origine animală	25%	75%	55%	45%	52%	48%
TRANSPORTURI: CFR, Regia/Compania de transport local, RAR, ISCTR etc.	65%	35%	48%	52%	52%	48%
TURISM: salvamont, salvamar	61%	39%	52%	48%	52%	48%
Alt domeniu decât cele de mai sus	69%	31%	52%	48%	52%	48%

Table 6. Servicii cu Mediu de rezidență, Eșanțion total; Ponderat; bază n = de la 16359 la 16516; total n = 16518;





Accesarea serviciilor în ultimul an este diferențiată în funcție de mediul de rezidență. Astfel, în cazul serviciilor publice din domeniul **transporturilor**, proporția celor care au accesat aceste servicii este semnificativ mai mare în mediul urban. De asemenea, cei care locuiesc în mediul urban au utilizat serviciile din domeniul **turismului** în proporții mai mari. Același lucru se întâmplă și în cazul **ocupării și relațiilor de muncă**, precum și a **ordinii publice și evidenței persoanelor**. În schimb, în ceea ce privește **învățământul, asistența socială, sănătatea și administrarea fiscală**, respondenții din mediul urban și cel rural au utilizat respectivele servicii în proporții similare, fără să existe diferențe semnificative. Pe de altă parte, în domeniul **gestionării spațiale a teritoriului și agricultură**, intervievații din mediul rural au accesat în ultimul an aceste servicii în proporții mai mari, comparativ cu mediul urban.

Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni

% pe coloane	Urban	Rural
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiuni cu asistenți medicali comunitari, moașe, medietori sanitari)	1%	1%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	80%	78%
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	31% ↑	26% ↓
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	21%	23%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiuni cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	4%	4%

Table 7. Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni cu Mediu de rezidență
Eșantion total; Ponderat; bază n = 12522; total n = 16518;

Referitor la domeniul **SĂNĂTĂȚII**, există diferențe semnificative în ceea ce privește accesul la serviciile medicale specializate oferite în **ambulatoriile de specialitate**. În mediul urban, 31% dintre respondenți au accesat astfel de servicii, în timp ce în mediul rural, acest procent este mai mic, de 26%.





Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane

	Urban	Rural
Serviciul public de educație timpurie (interacțiuni cu creșe, grădinițe)	23%	25%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiuni cu școală primară, clasele 0-4)	28% ↓	37% ↑
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiuni cu gimnaziu, clasele 5-8)	23% ↓	34% ↑
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiuni cu liceu, clasele 9-12)	22%	23%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	2%	2%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiuni cu școli profesionale)	1%	2%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiuni cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	0%	1%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiuni cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	1% ↑	0% ↓
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiuni cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	17% ↑	9% ↓

Table 8. Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Ponderat; bază n = 5297; total n = 16518;

Comparând accesarea serviciilor publice din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNTULUI între mediul urban și rural, se observă câteva diferențe semnificative. În mediul rural, accesarea serviciului public de învățământ primar este mai mare (37%), în timp ce în mediul urban acest procent este de 28%. De asemenea, accesul la serviciul public de învățământ secundar inferior (gimnazial) este mai ridicat în mediul rural (34%), comparativ cu 23% în mediul urban. Pe de altă parte, accesul la serviciul de învățământ terțiar universitar este mai mare în mediul urban (17%), comparativ cu 9% în mediul rural.





Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane	Urban	Rural
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiuni cu Poliția locală)	36%	35%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiuni cu Poliția Română)	26%	26%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiuni cu Jandarmeria Română)	3%	3%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	2%	2%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	20%	18%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	25%	21%
(SPONTAN) Nu răspund	2%	2%

Table 9. Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Mediu de rezidență
Eșantion total; Ponderat; bază n = 3747; total n = 16518;





Referitor la accesarea serviciilor publice din domeniul **ORDINII PUBLICE**, nu există diferențe semnificative între mediul rural și cel urban.

Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane

	Urban	Rural
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	63%	64%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor	21% ↑	13% ↓
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	24%	25%
(SPONTAN) Nu răspund] Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni?	1%	1%

Table 10. Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Ponderat; bază n = 6066; total n = 16518;

În mediul urban, 21% dintre respondenți au accesat serviciul public de eliberare a pașapoartelor în ultimul an, în timp ce în mediul rural, acest procent este de 13%.

Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane

	Urban	Rural
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	23% ↑	14% ↓
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	80% ↓	88% ↑
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	5% ↑	3% ↓

Table 11. Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Mediu de rezidență Eșantion total; Ponderat; bază n = 10057; total n = 16518;





În ceea ce privește domeniul **ADMINISTRĂRII FISCALE**, constatăm diferențe semnificative între mediul urban și rural. Astfel, în mediul urban, 23% dintre respondenți au accesat serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat, în timp ce în mediul rural, acest procent este de 14%. Cu toate acestea, în ceea ce privește serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie, observăm o situație opusă: în mediul urban, 80% dintre respondenți au accesat acest serviciu, în timp ce în mediul rural, acest procent este de 88%.

Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane

	Urban	Rural
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	13%	10%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, etc.)	71%	70%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice, etc)	10%	16%
(SPONTAN) Nu răspund	4%	3%

Table 12. Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Ponderat; bază n = 1312; total n = 16518;





Accesarea serviciilor de **ASISTENȚĂ SOCIALĂ** este similară între mediul rural și cel urban.

Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni? % pe coloane	Urban	Rural
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism *- Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	11%	7%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	14%	11%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	4%	4%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	56%	55%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	30%	34%
(SPONTAN) Nu răspund	4%	4%

Table 13. Ce serviciu public din domeniul **GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI** ați accesat în ultimele 12 luni cu Mediu de rezidență Eșantion total; Ponderat; bază n = 2712; total n = 16518;

Datele nu evidențiază diferențe semnificative între mediul urban și rural în ceea ce privește accesarea serviciilor publice din domeniul **GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI**.

Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni? % pe coloane	Urban	Rural
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	14%	12%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	71%	74%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	4%	3%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	4%	5%
(SPONTAN) Nu răspund	3%	4%

Table 14. Ce serviciu public din domeniul **OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ** ați accesat în ultimele 12 luni cu Mediu de rezidență Eșantion total; Ponderat; bază n = 1870; total n = 16518;





Răspunsurile intervievaților relevă puține diferențe semnificative între mediul urban și rural în ceea ce privește accesarea serviciilor publice din domeniul **OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ**.

Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane

	Urban	Rural
Serviciul public de gestionare și exploatare a pașiștilor	5%	3%
Serviciul public de irigații	2%	3%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	78% ↑	84% ↓
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală, etc.)	2%	2%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	2%	3%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	0%	1%
Serviciul public de consultanță agricolă	2%	5%
(SPONTAN) Nu răspund	6%	4%

Table 15. Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni? cu Mediu de rezidență
Eșantion total; Ponderat; bază n = 1433; total n = 16518;

Serviciul public de plăți în **AGRICULTURĂ**, care implică interacțiunea cu APIA (Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură), a fost accesat mai des în mediul rural, 84%, față de 78% în mediul urban.

Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni

% pe coloane

	Urban	Rural
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR călători	52% ↑	42% ↓
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat - interacțiune cu Regia autonomă de transport local	59%	56%
(SPONTAN) Nu răspund	1%	2%

Table 16. Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni cu Mediu de rezidență
Eșantion total; Ponderat; bază n = 4370; total n = 16518;





Diferențele semnificative în accesarea serviciilor din domeniul **TRANSPORTURILOR** se evidențiază în special cu privire la serviciul public de transport feroviar (CFR Călători), care este semnificativ mai mare în mediul urban (52%) decât în mediul rural (42%).

Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni

Column %	Urban	Rural
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	38% ↓	62% ↑
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar (SPONTAN) Nu răspund	19% ↓	33% ↑
	13%	14%

Table 17. Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Mediu de rezidență
Eșantion total; Ponderat; bază n = 330; total n = 16518;

În mediul urban, doar 38% dintre respondenți au accesat serviciul de salvare montană, în timp ce în mediul rural, procentul este semnificativ mai mare, 62%. Similar, pentru serviciul public de salvare acvatică, prim ajutor medical și prevenirea accidentelor acvatice, procentele sunt diferite între mediul urban (19%) și cel rural (33%).

Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?

% pe coloane	Urban	Rural
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, medieri sanitari)	30% ↑	13% ↓
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	43% ↓	49% ↑
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	33%	29%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	38%	41%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	19%	16%
Alt serviciu din domeniul SĂNĂTATE	6%	15%
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	24%	25%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiune cu școală primară, clasele 0-4)	20%	26%





Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?

% pe coloane

Urban Rural

Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiune cu gimnaziu, clasele 5-8)	19%	17%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiune cu liceu, clasele 9-12)	20%	25%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	18%	21%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiune cu școli profesionale)	10%	14%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	11%	2%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	22%	16%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	31%	33%
Alt serviciu din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT	10%	9%
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	17%	19%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română) Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?	23%	25%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	9%	2%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	19%	51%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public, etc.	24%	20%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	21%	14%
Alt serviciu din domeniul ORDINE PUBLICĂ	21%	8%
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	24%	25%





Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?

% pe coloane

	Urban	Rural
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	28%	25%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	25%	35%
Alt serviciu din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR	13%	5%
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	22%	21%
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	24% ↓	32% ↑
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	21%	28%
Alt serviciu din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ	11%	13%
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiune cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	7%	24%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, etc.)	25%	22%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice, etc.)	16%	22%
Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ	32%	24%
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	23%	15%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	24% ↑	9% ↓
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	23%	29%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	20%	22%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	15%	17%
Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI	8%	3%
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	21%	11%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	26%	29%





Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent?

% pe coloane	Urban	Rural
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiuni cu AJOFM	31%	25%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiuni cu AJOFM	22% ↑	2% ↓
Alt serviciu din domeniul OCUPARE ȘI RELAȚII DE MUNCĂ	21%	10%
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	3%	4%
Serviciul public de irigații	7%	6%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiuni cu APIA	25%	32%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală, etc.)	19%	43%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	40%	15%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	0%	46%
Serviciul public de consultanță agricolă	27%	17%
Alt serviciu din domeniul AGRICULTURĂ	39%	9%
Serviciul public de transport feroviar - interacțiuni cu CFR călători	36%	37%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat (local, județean) - interacțiuni cu Regia autonomă de transport local	45%	39%
Alt serviciu din domeniul TRANSPORTURI	20%	15%
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiuni cu Salvamont	16%	5%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiuni cu Salvamar	23%	28%
Alt serviciu din domeniul TURISM	28%	32%

Table 18. A2 cu Mediu de rezidență

Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 0 la 16518; total n = 16518;

Accesarea cea mai recentă a serviciilor publice menționate relevă câteva diferențe semnificative între mediul rural și cel urban. **Astfel, observăm** că un procent mai mic de locuitori din mediul rural (13%) au interacționat cu serviciul de **asistență medicală comunitară** în comparație cu cei din mediul urban (30%). În plus, 43% dintre intervievații din mediul urban au interacționat cu





serviciul de asistență medicală primară, în timp ce în mediul rural, procentul este mai mare, de 49%. În ceea ce privește serviciile publice de învățământ, mediul rural are un procent mai mare de interacțiuni în aproape toate categoriile, cu excepția învățământului secundar superior (liceu). Accesarea serviciilor de ordine publică și siguranță este relativ similară între cele două medii, cu ușoare diferențe în favoarea mediului urban. Utilizarea transportului public asigurat de stat este mai mare în mediul urban, dar diferența este relativ mică. Pentru serviciul de transport feroviar, mediul urban are un procent mai mare (36% față de 37% în mediul rural). Serviciile publice din domeniul agriculturii, cum ar fi plățile agricole, prezintă o diferență semnificativă între mediul urban și rural, cu procente mai mari de accesare recentă în mediul rural. Interacțiunea cu serviciile publice de evidență a cazierului judiciar și administrare fiscală este similară în ambele medii. Pentru serviciile publice de administrare fiscală locală, interacțiunea este mai mare în mediul rural.

În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent

% pe coloane	Urban	Rural
Față în față	99% ↓	99% ↑
La telefon	10%	10%
Online	8% ↑	5% ↓
Prin poștă	1%	1%

Table 19. În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent cu Mediu de rezidență Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Modalitatea de interacțiune cu serviciile publice locale accesate este similară între mediul urban și cel rural, cu excepția interacțiunii online, care este relativ mai mare în mediul urban.



De acum înainte am să vă rog să vă referiți cu precădere la interacțiunea față în față pe care ați avut-o cu acest serviciu. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? by Mediu de rezidență

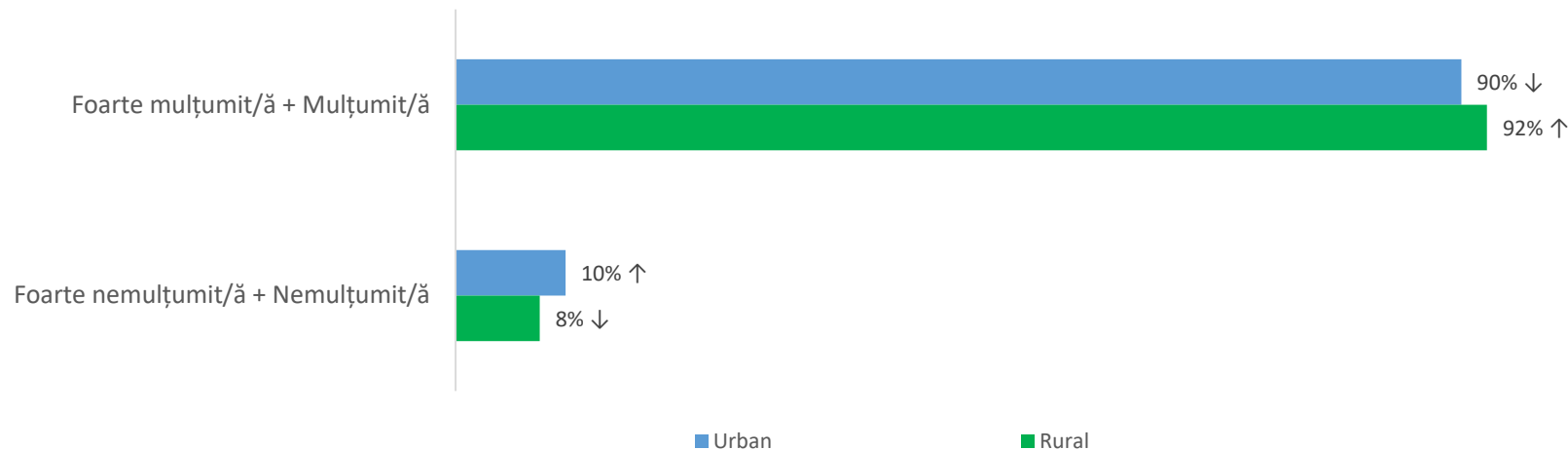


Figura 42. Eșantion total; Ponderat; bază n = 16483; total n = 16518;

Referindu-se la interacțiunea față în față pe care au avut-o cu un serviciu public, majoritatea intervievaților (peste 90%) se declară mulțumiți sau foarte mulțumiți, diferențele între mediul rural și cel urban fiind ne semnificative, cu o ușoară tendință a procentelor mai scăzute privind mulțumirea și crescute privind nemulțumirea în mediul urban.

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? % pe linii	Destul de mulțumit/ă + Foarte mulțumit/ă			Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă			NET	
	Urban	Rural	NET	Urban	Rural	NET	Urban	Rural
Găsesc ușor informațiile pe care le caut	51% ↓	49% ↑	100%	57% ↑	43% ↓	100%	52%	48%
Informațiile furnizate sunt utile	51% ↓	49% ↑	100%	58% ↑	42% ↓	100%	52%	48%
Informațiile sunt de actualitate	52% ↓	48% ↑	100%	58% ↑	42% ↓	100%	52%	48%
Limbajul utilizat este accesibil publicului	52%	48%	100%	57%	43%	100%	52%	48%
Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	50% ↓	50% ↑	100%	63% ↑	37% ↓	100%	52%	48%
Site-ul instituției este util publicului	51% ↓	49% ↑	100%	58% ↑	42% ↓	100%	52%	48%

Table 20. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Mediu de rezidență
Eșantion total; Ponderat; bază n = 16483; total n = 16518

Satisfacția participanților la cercetare cu privire la aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care au interacționat în accesarea serviciului public utilizat cel mai recent este similară între urban și rural, puțin peste jumătate dintre respondenții care se declară destul de mulțumiți sau foarte mulțumiți fiind din mediul urban și aproximativ jumătate - din mediul rural. Totuși, proporția persoanelor destul de nemulțumite și foarte nemulțumite este mai crescută în mediul urban, participanții de la oraș exprimând grade mai mari de nemulțumire cu privire la găsirea informațiilor pe care le-au căutat, utilitatea acestora, actualitatea lor, accesibilitatea limbajului, precum și utilitatea site-ului instituției; în cazul tuturor acestor aspecte, proporția celor care exprimă nemulțumire este de aproape șase din zece respondenți din mediul urban și patru din mediul rural. În schimb, în ceea ce privește **posibilitatea de a da feedback** cu privire la serviciile oferite, 63% dintre cei care se declară nemulțumiți locuiesc la oraș și doar 37% - la sat.

Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu? % pe linii	Foarte mulțumit/ă + Destul de mulțumit/ă			Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă			NET	
	Urban	Rural	NET	Urban	Rural	NET	Urban	Rural
Punctualitatea /respectarea programului]	51% ↓	49% ↑	100%	58% ↑	42% ↓	100%	52%	48%
Competența /știu ce trebuie să facă	51% ↓	49% ↑	100%	58% ↑	42% ↓	100%	52%	48%
Interesul față de problemele cetățeanului	50% ↓	50% ↑	100%	60% ↑	40% ↓	100%	52%	48%
Amabilitatea față de cetățean	51% ↓	49% ↑	100%	61% ↑	39% ↓	100%	52%	48%
Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	51% ↓	49% ↑	100%	59% ↑	41% ↓	100%	52%	48%
Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	50% ↓	50% ↑	100%	60% ↑	40% ↓	100%	52%	48%
Respectarea procedurilor și normelor legale	51% ↓	49% ↑	100%	57% ↑	43% ↓	100%	52%	48%
Furnizarea de informații clare și corecte	51% ↓	49% ↑	100%	58% ↑	42% ↓	100%	52%	48%
Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale	52%	48%	100%	53%	47%	100%	52%	48%
Integritatea sau lipsa corupției	52%	48%	100%	54%	46%	100%	52%	48%

Table 21. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 14

Aceleași observații sunt valabile și cu privire la evaluarea diferitelor aspecte privind angajații care furnizează serviciile accesate: în timp ce intervievații care exprimă satisfacție sunt în proporții aproximativ egale din mediul rural și urban (cu doar 1-2% mai mult din urban), nemulțumiții (cei care spun că sunt destul de nemulțumiți sau foarte nemulțumiți) sunt mai curând de la oraș, în special când e vorba despre **amabilitatea** față de cetățean (61% urban, 39% rural), **interesul** față de problemele cetățenilor și **flexibilitatea** față de nevoile acestora (câte 60% urban și 40% rural).

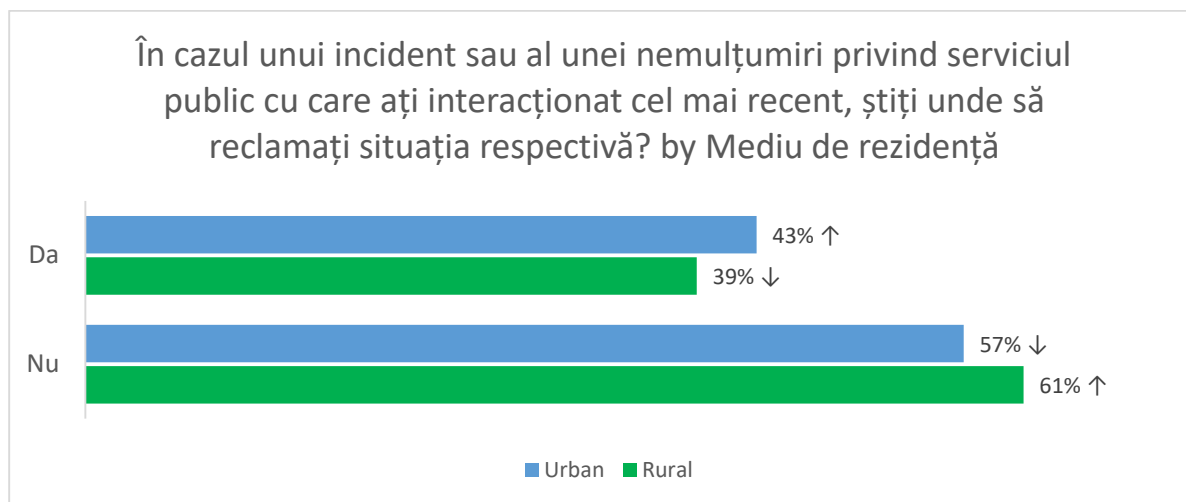


Figura 43. Eșantion total; Ponderat; bază n = 15773; total n = 16518;

Cunoașterea locului unde se pot face reclamații sau sesizări variază între mediul urban și cel rural, cu o cunoaștere relativ mai scăzută în mediul rural. În mediul urban, 43% dintre utilizatorii serviciilor știu unde să reclame incidentele sau nemulțumirile privind serviciul public cu care au interacționat cel mai recent, în timp ce 57% nu știu. Pe de altă parte, în mediul rural, 39% știu unde să reclame, iar 61% nu știu.

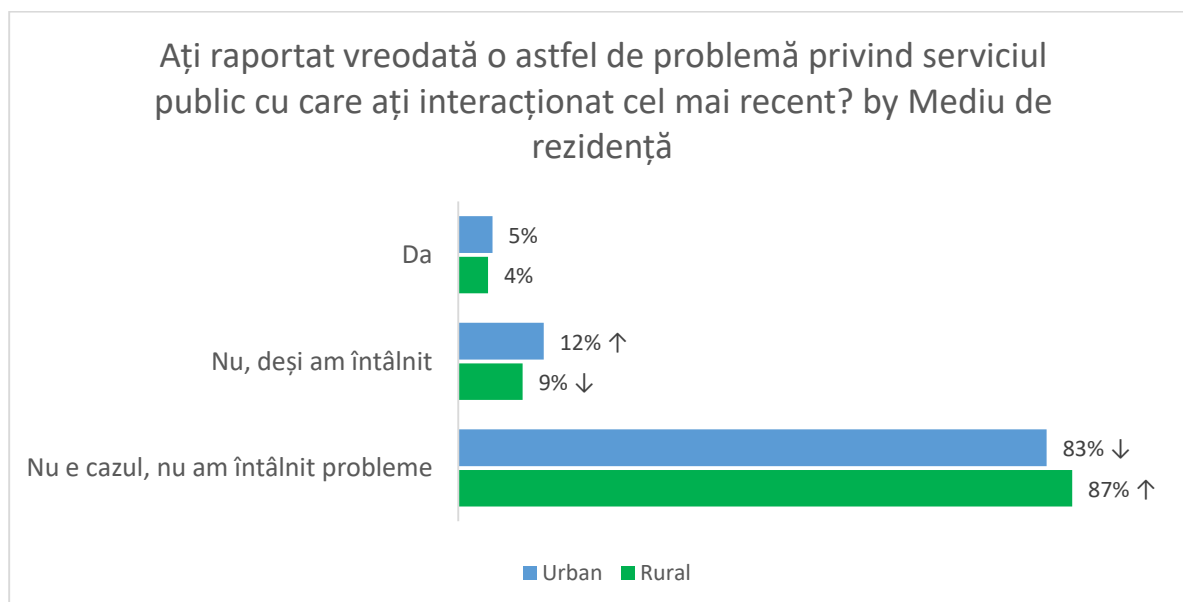


Figura 44. Eșantion total; Ponderat; bază n = 15962; total n = 16518;

Majoritatea beneficiarilor serviciilor publice evaluate declară că nu au întâlnit astfel de probleme privind serviciile publice cu care au interacționat cel mai recent (o proporție mai mare în rural). În ceea ce îi privește pe cei care au întâlnit astfel de

probleme dar nu le-au raportat, proporția este mai mare în mediul urban (12% față de 9% - rural). În schimb, diferențele privind raportarea unor astfel de situații sunt mici: 5% dintre intervievații din mediul urban și 4% din cei din mediul rural au raportat vreodată o problemă privind serviciul public cu care au interacționat cel mai recent.

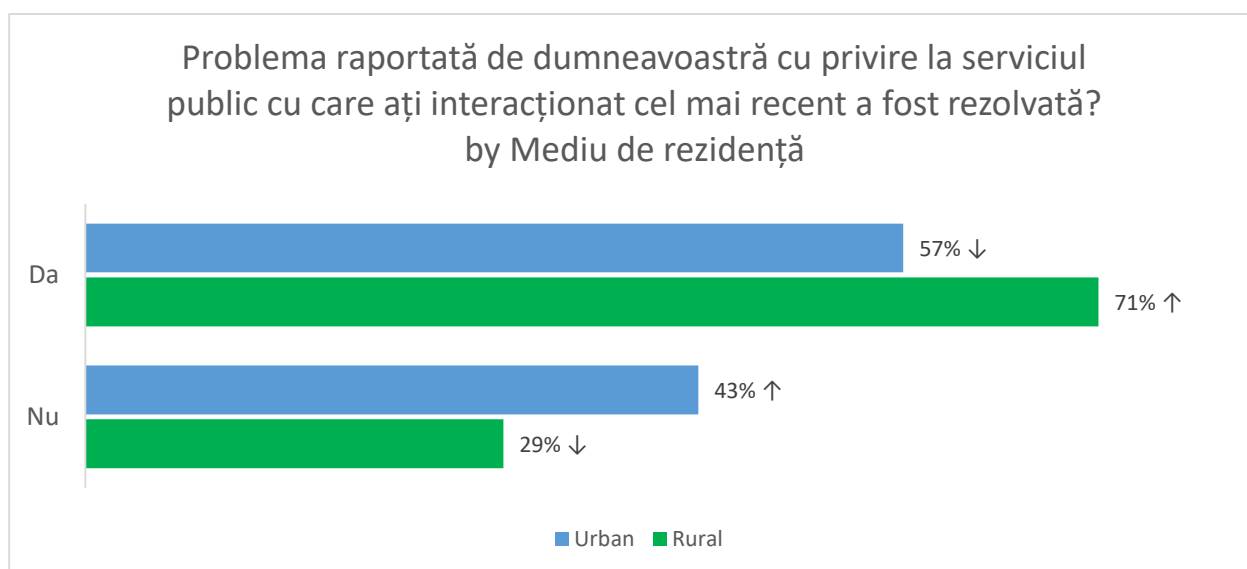


Figura 45. Eșantion total; Ponderat; bază n = 740; total n = 16518;

De asemenea, conform declarațiilor lor, o proporție semnificativ mai mare a situațiilor raportate în mediul rural a fost soluționată, comparativ cu mediul urban (71% din rural, 57% din urban).

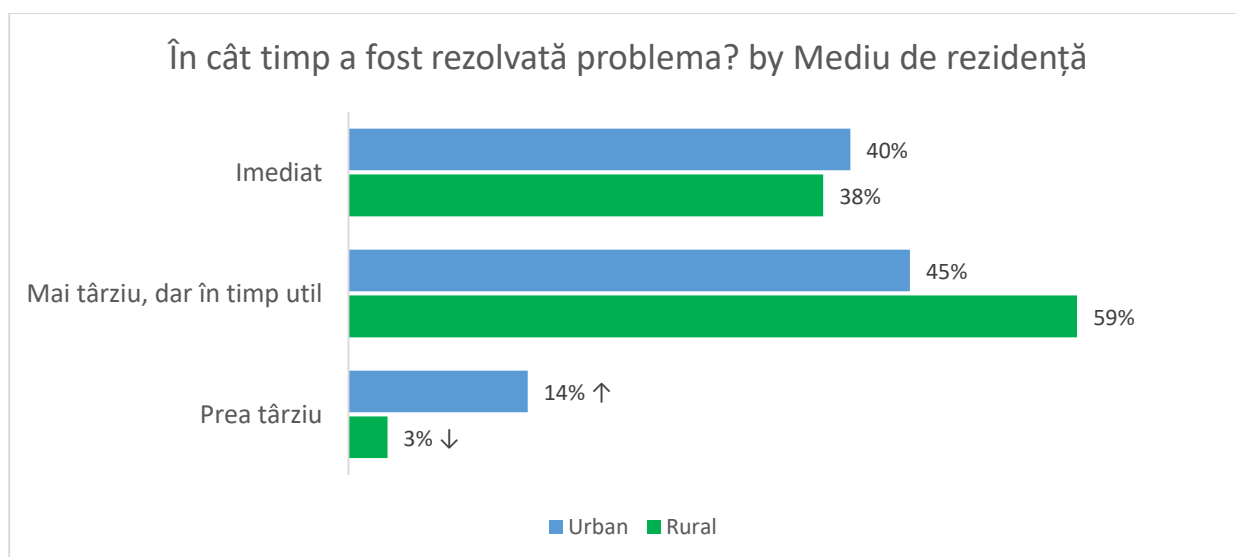


Figura 46. Eșantion total; Ponderat; bază n = 397; total n = 16518;

Situația raportată, care a fost rezolvată, a fost soluționată mai târziu, dar în timp util, în cazul unei proporții semnificative de intervievați din mediul rural (59%, față de 45% - urban), respectiv a fost rezolvată prea târziu pentru un procent semnificativ mai mare de utilizatori care locuiesc la oraș (14%, comparativ cu 3% - la sat).

În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? % pe linii	Mare măsură + Foarte mare măsură			Deloc + Mică măsură			NET	
	Urban	Rural	NET	Urban	Rural	NET	Urban	Rural
Echipamentul cu care este dotată este modern	51% ↓	49% ↑	100%	56% ↑	44% ↓	100%	52%	48%
Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	51% ↓	49% ↑	100%	57% ↑	43% ↓	100%	52%	48%
Publicul este informat despre ce este	51% ↓	49% ↑	100%	58% ↑	42% ↓	100%	52%	48%
Programul de lucru cu publicul este convenabil	51% ↓	49% ↑	100%	56% ↑	44% ↓	100%	52%	48%
Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	52%	48%	100%	54%	46%	100%	52%	48%
Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	51% ↓	49% ↑	100%	60% ↑	40% ↓	100%	52%	48%
Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	50% ↓	50% ↑	100%	55% ↑	45% ↓	100%	51%	49%
Cetățenii sunt tratați fără discriminare	52%	48%	100%	53%	47%	100%	52%	48%
În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	50%	50%	100%	48%	52%	100%	50%	50%
Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	50% ↓	50% ↑	100%	56% ↑	44% ↓	100%	52%	48%
Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	50% ↓	50% ↑	100%	57% ↑	43% ↓	100%	52%	48%
Multe dintre probleme se pot rezolva online	52% ↓	48% ↑	100%	55% ↑	45% ↓	100%	53%	47%

Table 22. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 10877 to

Similar cu celelalte aspecte investigate, evaluarea diferitelor aspecte privind instituția cu care au interacționat în accesarea serviciului public utilizat cel mai recent, puțin peste jumătate dintre intervievații care sunt mai degrabă de acord cu aspectele menționate sunt din mediul urban și aproape jumătate - din mediul rural; în schimb, dezacordul cu respectivele aspecte este exprimat în proporții de aproape 60% de cetățeni din mediul urban. Procentele sunt mai apropiate când e vorba despre

accesibilitatea locației („accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor” - 54% urban, 46% rural), tratamentul fără discriminare a cetățenilor (53% urban, 47% rural) și oferirea de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (48% urban, 52% rural).

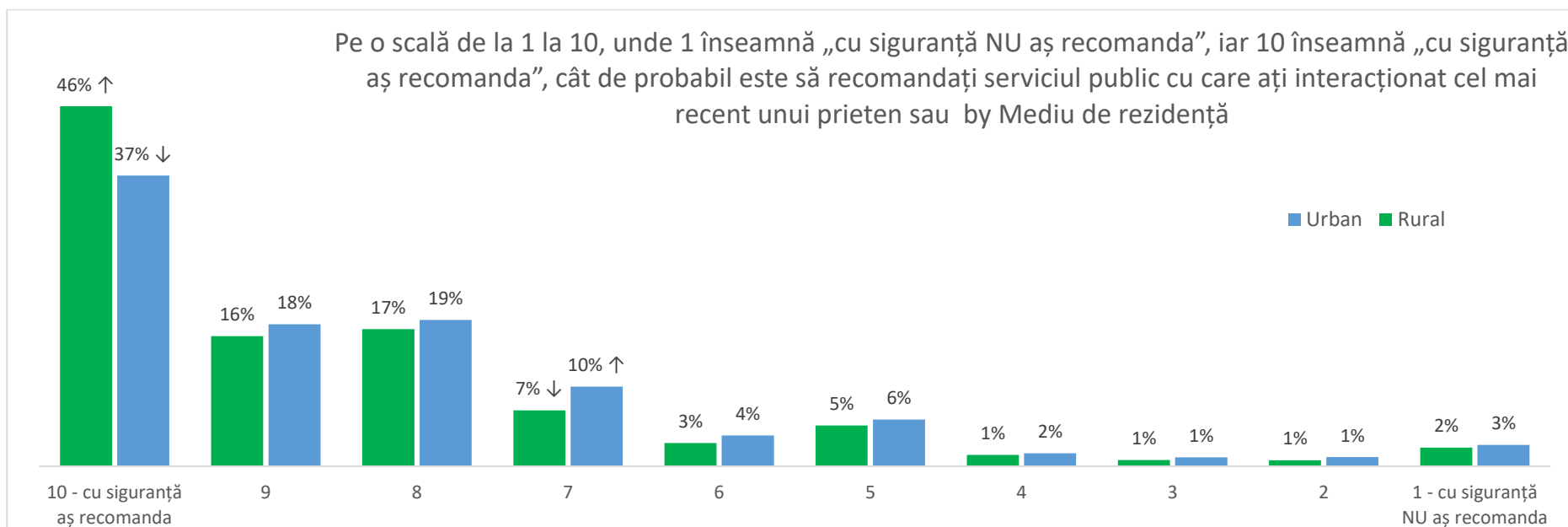


Figura 47. Eșantion total; Ponderat; bază n = 15493; total n = 16518;

În ambele medii de rezidență, majoritatea utilizatorilor de servicii care au participat la cercetare par să fie dispuși să recomande serviciul public, cu o diferență în favoarea mediului rural pentru cei care au acordat scorul maxim; astfel, doar 37% dintre intervievații din mediul urban declară că ar recomanda cu siguranță serviciul folosit cel mai recent, față de 46% de respondenți care menționează același lucru, din mediul rural.



3.3 Rezultate pe regiuni de dezvoltare

În ultimele 12 luni ați accesat FAȚĂ ÎN FAȚĂ vreun serviciu public din următoarele domenii?	Da									Nu									NET					
	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C
SĂNĂTATE: asistență medicală, medic familie, internări, Casa de Asigurări Sănătate	17%	13%	15%	10%	9%	13%	12%	12%	17%	12%	16%	9%	9%	13%	12%	12%	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%
ÎNVĂȚĂMÂNT: creșă, grădiniță, primar, gimnaziu, liceu, postliceal, after-school, Clubul/Palatul Copiilor, Cluburi sportive Școlare, universități	17%	12%	15%	9%	9%	14%	11%	13%	17%	13%	15%	10%	9%	13%	12%	11%	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%
ORDINE PUBLICĂ: Poliția Locală, Poliția Română, Jandarmerie, control arme, Poliția Rutieră, Cazier	17%	11%	14%	10%	8%	13%	11%	16%	↑17%	13%	15%	10%	9%	13%	12%	11%	↓17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%
EVIDENȚA PERSOANELOR: certificat de naștere/deces, căsătorii, acte identitate, divorț, pașaport, permise auto și înmatriculări	17%	11%	↓15%	9%	8%	13%	13%	14%	↑17%	13%	↑15%	10%	9%	13%	12%	11%	↓17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%
ADMINISTRARE FISCALĂ: taxe și impozite la stat, asistență - ANAF, taxe/impozite locale	18%	13%	15%	10%	8%	13%	12%	10%	↓16%	12%	15%	9%	9%	13%	12%	14%	↑17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%
ASISTENȚĂ SOCIALĂ: beneficii asistență socială, protecție vârstnici, Poliție locală/Medicină Legală/Direcția de Asistență Socială pentru cazuri violență în familie	18%	14%	16%	10%	9%	12%	13%	10%	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%
GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru etc.: Serv. Urbanism Primărie, asigurare calitate în construcții, serviciu cadastru	18%	11%	17%	9%	8%	16%	11%	9%	17%	13%	15%	10%	9%	13%	12%	12%	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%
OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ: interacțiune AJOFM, Casa de Pensii	16%	12%	16%	12%	8%	14%	12%	10%	17%	13%	15%	10%	9%	13%	12%	12%	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%





În ultimele 12 luni ați accesat FAȚĂ ÎN FAȚĂ vreun serviciu public din următoarele domenii?	Da									Nu									NET										
	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF		NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF				
% pe linii																													
AGRICULTURA: exploatare pajiști, irigații, APIA, ANSVSA, dezvoltare legumicultură, consultanță agricolă, neutralizarea deșeurilor de origine animală	19%	10%	15%	13%	9%	19%	↑11%	3%	↓	17%	13%	15%	10%	9%	13%	↓	12%	13%	↑	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%			
TRANSPORTURI: CFR, Regia/Compania de transport local, RAR, ISCTR etc.	17%	13%	12%	↓	7%	↓	8%	13%	12%	18%	↑	17%	12%	16%	↑	11%	↑	9%	13%	12%	10%	↓	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%
TURISM: salvamont, salvamar	9%	↓	9%	19%	9%	8%	13%	14%	18%	17%	↑	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%			
Alt domeniu decât cele de mai sus	11%	↓	13%	17%	9%	6%	15%	9%	21%	↑	17%	↑	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%	↓	17%	12%	15%	10%	9%	13%	12%	12%	

Table 23. Servicii cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 16359 la 16516; total n = 16518;

Din perspectiva distribuției geografice a răspunsurilor, observăm că în regiunea București-Ilfov au fost accesate în proporții mai mari servicii din domeniul turismului, transporturilor, precum și ordinii publice, în schimb în proporție foarte mică - servicii din domeniul agriculturii. Acestea, pe de altă parte, au fost accesate în proporții mai mari de intervievații din regiunea Nord-Vest. Servicii din domeniul transporturilor au fost accesate în proporții mai mici de participanții la cercetare din Sudul și Sud-Vestul țării, iar cele din domeniul turismului - în proporții mai mici de cei din Nord-Est.





Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni

% pe coloane

	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiuni cu asistenți medicali comunitari, moașe, mediatori sanitari)	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	2%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	78%	80%	78%	78%	78%	79%	83%	81%
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	32%	27%	27%	29%	24%	30%	26%	32%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	25%	20%	25%	21%	24%	23%	19%	17% ↓
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiuni cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	5%	3%	6%	5%	3%	3%	3%	3%

Table 24. Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 12522; total n = 16518;

Serviciul de asistență medicală primară a fost accesat de către cei mai mulți respondenți, variație mică între regiuni (83% - Centru, 78% - Nord-Est, Sud, Sud-Vest, Vest). Serviciul de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate a fost, de asemenea, frecvent accesat, utilizarea variind între 32% - București-Ilfov și Nord-Est și 24% - Vest. Serviciul de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi a avut niveluri mai scăzute de accesare, fiind utilizat cel mai puțin în București-Ilfov (17%) și cel mai mult în Nord-Est și Sud (câte 25%)





Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de educație timpurie (interacțiuni cu creșe, grădinițe)	21%	25%	22%	24%	23%	23%	30%	24%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiuni cu școală primară, clasele 0-4)	34%	32%	34%	28%	33%	35%	31%	30%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiuni cu gimnaziu, clasele 5-8)	25%	31%	33%	30%	35%	28%	26%	21%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiuni cu liceu, clasele 9-12)	24%	22%	24%	25%	18%	20%	25%	21%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	1%	1%	3%	3%	2%	2%	2%	1%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiuni cu școli profesionale)	3%	0%	3%	2%	2%	1%	0%	1%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiuni cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	1%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	1%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiuni cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiuni cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	15%	13%	11%	12%	13%	15%	12%	16%
(SPONTAN) Nu răspund	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	3%

Table 25. Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 5297; total n = 16518;





Referitor la interacțiunea cu serviciile din domeniul învățământului, observăm că învățământul terțiar universitar pare să fie mai accesat în București-Ilfov, Centru și Nord-Est, în timp ce serviciul de învățământ primar are cea mai mare accesare în Nord-Vest, Sud și Nord-Est. Majoritatea utilizărilor serviciului de educație timpurie se concentrează în regiunea Centru cu 30%, urmată de Sud-Est cu 25%. Regiunile Nord-Vest și Nord-Est au cele mai mari procente de accesare recentă a serviciului public de învățământ primar, ambele cu 35%; celelalte regiuni se situează între 28% și 34%, cu Centru și Sud-Vest având cea mai mică accesare, 28%. În ceea ce privește învățământul secundar superior, proporțiile de accesare sunt relativ omogene între regiuni, cu Centru și Sud-Vest înregistrând cele mai mari rate de accesare cu 25%, iar Vest și București-Ilfov cu cele mai mici la 18%, respectiv, 21%. Serviciul public de învățământ terțiar este accesat mai frecvent în Centru și București-Ilfov (16%, respectiv 15%), celelalte regiuni situându-se între 11% și 13%.

Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni? %pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	35%	39%	30%	38%	38%	34%	29%	39%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	25%	27%	34%	26%	26%	31%	21%	19%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	5%	3%	2%	2%	5%	3%	3%	1%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	1%	2%	2%	4%	2%	1%	2%	2%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public, etc.	19%	19%	21%	18%	16%	18%	21%	20%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	23%	18%	19%	25%	23%	23%	32%	25%
(SPONTAN) Nu răspund	2%	1%	3%	1%	1%	2%	2%	2%

Table 26. Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 3747; total n = 16518;





Accesarea serviciilor din domeniul ordinii publice, relevă faptul că interacțiunea cu Poliția locală este menționată mai frecvent în Sud-Est și București-Ilfov (39%) și cel mai puțin frecvent în Centru (29%). Accesarea serviciilor Poliției Române variază între 19% și 34%, cu Sud și Nord-Est la capătul inferior și Sud-Est, respectiv Sud-Vest la capătul superior. Accesarea serviciului de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice este destul de omogenă, între 16% și 21%, cu Sud-Vest și Centru înregistrând cele mai mari rate de accesare, iar Vest - cea mai mică. Proporțiile în care a fost accesat în ultimul an serviciul public de evidență a cazierului judiciar variază între 18% și 32%, cu Centru înregistrând cel mai mare procent, iar Sud și Sud-Est având cele mai mici rate de accesare.

Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane

	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	68%	65%	62%	58%	68%	62%	62%	62%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	17%	17%	16%	19%	15%	19%	15%	22%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	23%	22%	26%	28%	21%	25%	28%	23%
(SPONTAN) Nu răspund	0%	3%	1%	1%	2%	1%	1%	2%

Table 27. Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 6066; total n = 16518;

Informațiile rezultate în urma cercetării, cu privire la accesarea serviciilor din domeniul evidenței persoanelor indică faptul că serviciul de evidență a persoanelor și stare civilă are cea mai mare rată de accesare și este consistent utilizat în toate regiunile, cu 68% accesare în Nord-Est și Vest, dar 58% în Sud-Vest; serviciul de eliberare a pașapoartelor este accesat în proporții mai mici, între 15% și 22%, cu București-Ilfov înregistrând cea mai mare rată de accesare, iar și Centru - cea mai mică. Serviciul de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare are proporții de





accesare relativ omogene, variind între 21% și 28%, cu regiunile Sud-Vest și Sud-Vest având cele mai mari rate de accesare, iar Vest - cea mai mică.

Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni?	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
% pe coloane								
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	18%	17%	17%	16%	16%	16%	18%	30% ↑
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	85%	86%	86%	87%	83%	87%	88% ↑	67% ↓
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	3%	3%	4%	4%	6%	5%	3%	6% ↑
(SPONTAN) Nu răspund	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%

Table 28. Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 10057; total n = 16518;

În ceea ce privește domeniul administrării fiscale, observăm că serviciul de administrare fiscală privind taxele și impozitele plătite la stat este accesat în special în București-Ilfov (30%, comparativ cu 16%-18% în celelalte regiuni); în schimb, serviciul de administrare fiscală locală este accesat în proporția cea mai mică în București-Ilfov (67%), față de 83%-88% în alte regiuni.





Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	12%	14%	9%	12%	5%	13%	7%	21%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, etc.)	75%	66%	71%	64%	75%	70%	79%	58%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice, etc.)	8%	13%	16%	20%	16%	15%	10%	8%
(SPONTAN) Nu răspund?	2%	2%	9%	4%	2%	2%	3%	2%

Table 29. Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 1312; total n = 16518;

În domeniul asistenței sociale, serviciul de prevenire și combatere a violenței în familie este accesat în proporții mici, regiunea București-Ilfov având cea mai mare rată de utilizare (21%). Serviciul de administrare a beneficiilor de asistență socială are rate de accesare mai mari, care variază între 58% (București-Ilfov) și 79% (Centru). Accesarea serviciului de protecție a persoanelor vârstnice variază între 8% (București-Ilfov, Nord-Est) și 20% (Sud-Vest).





Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	7%	6%	8%	5%	9%	7%	9%	20% ↑
Serviciul public de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	14%	12%	16%	9%	11%	7% ↓	12%	16%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiuni cu serviciul de asigurare a calității în construcții	2%	2%	7%	1% ↓	7%	2%	5%	10%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiuni cu serviciul de cadastru	50%	59%	59%	68% ↑	51%	54%	55%	51%
Serviciul public de intabulare - Interacțiuni cu serviciul de cadastru	39%	33%	26%	26%	33%	36%	31%	31%
(SPONTAN) Nu răspund	4%	7%	6%	2%	1% ↓	6%	1% ↓	0% ↓

Table 30. Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 2712; total n = 16518;

Răspunsurile utilizatorilor arată că serviciile din domeniul gestionării spațiale a teritoriului au fost utilizate în ultimele 12 luni, cu precădere în regiunea București-Ilfov (serviciul de eliberare a certificatului de urbanism - 20%, față de 5%-9% în alte regiuni) și în Sud-Vest - serviciul de cadastru și carte funciară (68%, față de 50%-59% în celelalte regiuni). În Nord-Vest, în schimb, respondenții declară o proporție mai mică de accesare a serviciului de urbanism din primării (7%, față de 9%-16% în alte regiuni).





Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiuni cu AJOFM	15%	18%	9%	12%	13%	15%	11%	11%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiuni cu Casa de Pensii	71%	75%	72%	77%	69%	71%	69%	72%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiuni cu AJOFM	3%	3%	2%	3%	5%	3%	2%	7%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiuni cu AJOFM	4%	3%	7%	4%	2%	3%	5%	7%
(SPONTAN) Nu răspund	3%	1%	5%	2%	4%	6%	4%	1%

Table 31. Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 1870; total n = 16518;

Din domeniul ocupării și relațiilor de muncă, serviciul de pensii publice a fost utilizat în ultimul an în proporții mari, cu rate de accesare cuprinse între 69% și 77%; regiunea Sud-Vest înregistrează cea mai mare rată de accesare, în timp ce regiunea Vest și Centru au cele mai mici rate de accesare. Serviciul de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă este accesat în proporție ușor crescută în Sud-Est (18%).



Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni?								
% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	6%	2%	4%	2%	1%	0% ↓	2%	27% ↑
Serviciul public de irigații	1%	2%	8%	2%	5%	0%	3%	4%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiuni cu APIA	82%	79%	79%	90%	89%	92%	70%	58%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală, etc.)	3%	2%	2%	2%	1%	2%	4%	4%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	4%	2%	2%	1%	0%	2%	3%	3%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	2%	4%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Serviciul public de consultanță	10%	7%	1%	1%	1%	3%	1%	2%
(SPONTAN) Nu răspund	4%	6%	5%	1%	3%	4%	10%	0%

Table 32. Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 1433; total n = 16518;

Serviciul de plăți în agricultură (interacțiuni cu APIA) este cel mai accesat dintre serviciile evaluate din domeniul agriculturii, în toate regiunile, cu cea mai ridicată rată de accesare în regiunea Nord-Vest (92%). În schimb, serviciile legate de pajiști și irigații sunt mai puțin utilizate, iar consultanța agricolă are o accesare variabilă în funcție de regiune: astfel, serviciul de gestionare a pajiștilor e accesat în proporții mai mari în București-Ilfov (27%, comparativ cu 0%-6% în celelalte regiuni), iar cel de consultanță agricolă e accesat în proporție de 10% în Nord-Est, față de 7%-1% în alte regiuni.

Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR călători	52%	49%	51%	55%	56%	42%	40%	46%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat - interacțiune cu Regia autonomă de transport local	54%	56%	54%	46% ↓	52%	57%	65%	70% ↑
(SPONTAN) Nu răspund	0% ↓	4%	1%	2%	1%	2%	1%	2%

Table 33. Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 4370; total n = 16518;

În ceea ce privește domeniul transportului, interacțiunea cu CFR călători e mai mare în regiunile Vest și Sud-Vest (56%, 55%), iar cea cu regiile autonome de transport local e crescută în special în București-Ilfov (70%), dar mai mică în Sud-Vest (46%).

Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni?

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	40%	42%	57%	19%	46%	53%	56%	48%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	23%	16%	42%	28%	15%	14%	8%	34%
(SPONTAN) Nu răspund	6%	13%	18%	12%	26%	16%	8%	7%

Table 34. Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 330; total n = 16518;

Serviciul Salvamont a fost accesat cu precădere în regiunile Sud și Centru (57%, 56%), iar cel de Salvamar - cu precădere în Sud (42%) și cel mai puțin în Centru (8%).



Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? - % pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiuni cu asistenți medicali comunitari, moașe, mediatori sanitari)	10%	27%	20%	19%	19%	26%	28%	28%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	47%	47%	47%	50%	46%	44%	45%	38%
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	28%	34%	29%	36%	35%	32%	31%	32%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	39%	38%	37%	41%	46%	41%	39%	33%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiuni cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	11%	22%	13%	32%	19%	14%	23%	19%
Alt serviciu din domeniul SĂNĂTATE	3%	15%	9%	10%	25%	8%	4%	9%
Serviciul public de educație timpurie (interacțiuni cu creșe, grădinițe)	25%	29%	27%	28%	19%	21%	23%	24%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiuni cu școală primară, clasele 0-4)	27%	25%	27%	12%	27%	18%	22%	21%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiuni cu gimnaziu, clasele 5-8)	16%	15%	18%	9%	33%	15%	20%	16%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiuni cu liceu, clasele 9-12)	22%	24%	28%	14%	10%	32%	19%	19%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	34%	45%	5%	32%	29%	19%	14%	8%





Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? - % pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiune cu școli profesionale)	3%	42%	31%	0%	0%	13%	0%	0%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	0%	100%	0%	32%	8%	0%	0%	5%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	12%	10%	20%	13%	0%	42%	11%	36%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	31%	26%	18%	31%	43%	39%	36%	30%
Alt serviciu din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT	0%	14%	8%	11%	17%	19%	12%	0%
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	20%	10%	23%	18%	14%	17%	15%	22%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	19%	29%	19%	50%	17%	17%	18%	29%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	0%	5%	11%	13%	11%	7%	8%	12%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	69%	46%	19%	68%	16%	28%	8%	9%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității	23%	23%	24%	25%	18%	22%	20%	23%





Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? - % pe coloane

	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public, etc.								
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	18%	17%	19%	19%	18%	15%	14%	24%
Alt serviciu din domeniul ORDINE PUBLICĂ	4%	0%	12%	17%	14%	46%	0%	10%
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiuni pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	19%	23%	32%	18%	23%	22%	29%	27%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiuni pentru eliberare pașaport)	20%	21%	25%	30%	30%	35%	39%	21%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiuni cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	33%	31%	39%	25%	33%	21%	30%	24%
Alt serviciu din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR	15%	4%	14%	8%	0%	37%	0%	11%
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	21%	18%	20%	24%	24%	20%	21%	24%
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	27%	34%	27%	27%	33%	27%	29%	21%
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	22%	20%	34%	20%	38%	18%	20%	19%
Alt serviciu din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ	18%	18%	9%	0%	18%	11%	13%	5%
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul	35%	22%	4%	3%	31%	3%	9%	2%





Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? - % pe coloane

anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport etc.)

Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, etc.)

Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice, etc.)

Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ

Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie

Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie

Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții

Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru

Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru

Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI

Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM

	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, etc.)	25%	26%	14%	22%	21%	19%	26%	43%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice, etc.)	11%	28%	27%	32%	8%	8%	20%	4%
Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ	17%	60%	5%	28%	24%	50%	18%	13%
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	27%	17%	18%	28%	7%	31%	12%	15%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	14%	20%	8%	11%	30%	10%	21%	30%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	6%	23%	33%	0%	3%	40%	6%	49%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	28%	19%	21%	24%	15%	18%	25%	12%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	11%	8%	19%	9%	18%	23%	27%	13%
Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI	4%	0%	6%	14%	0%	0%	0%	21%
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	11%	10%	29%	15%	10%	36%	13%	7%





Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? - % pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Serviciul public de pensii publice - Interacțiuni cu Casa de Pensii	18%	32%	31%	35%	19%	20%	31%	34%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiuni cu AJOFM	32%	34%	38%	33%	56%	14%	32%	11%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiuni cu AJOFM	7%	37%	13%	6%	0%	20%	0%	10%
Alt serviciu din domeniul OCUPARE ȘI RELAȚII DE MUNCĂ	11%	4%	4%	0%	32%	24%	41%	12%
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	5%	26%	0%	0%	0%	0%	10%	0%
Serviciul public de irigații	34%	31%	0%	21%	0%	0%	0%	0%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiuni cu APIA	34%	30%	31%	24%	39%	28%	29%	9%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală, etc.)	85%	0%	12%	30%	100%	8%	16%	42%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	17%	87%	32%	0%	100%	11%	0%	0%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	0%	85%	0%	100%		0%	0%	
Serviciul public de consultanță agricolă	28%	0%	26%	0%	41%	10%	0%	0%
Alt serviciu din domeniul AGRICULTURĂ	53%	0%	48%	10%	26%	0%	0%	0%
Serviciul public de transport feroviar - interacțiuni cu CFR călători	38%	29%	38%	36%	33%	43%	41%	32%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat (local, județean) - interacțiuni cu Regia autonomă de transport local	38%	39%	39%	37%	37%	43%	40%	55% ↑





Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? - % pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Alt serviciu din domeniul TRANSPORTURI	28%	12%	9%	11%	14%	19%	10%	31%
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiuni cu Salvamont	19%	3%	4%	0%	8%	10%	3%	29%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiuni cu Salvamar	17%	15%	19%	40%	8%	13%	10%	44%
Alt serviciu din domeniul TURISM interacționat cel mai recent?	14%	21%	22%	41%	14%	20%	66%	8%

Table 35. A2 cu Regiunea de dezvoltare
Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 0 la 16518; total n = 16518;

Analizând accesarea cea mai recentă a serviciilor în funcție de regiunile de dezvoltare, constatăm că proporții mai mari de intervievați din Nord-Est și Sud-Vest au interacționat cel mai recent cu serviciul de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, procente ridicate de respondenți din Sud-Est și Nord-Vest au folosit alte servicii de asistență socială decât cele evaluate. În plus, o proporție semnificativ mai mare de intervievați din Centru au utilizat cel mai recent alte servicii din domeniul turismului decât cele evaluate, un procent mai mare de utilizatori de servicii au interacționat cel mai recent cu serviciul de transport public local; față de participanții la cercetare din alte regiuni, cei din Vest și Nord-Est au interacționat recent în proporții mai mari cu serviciul de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor; în plus, cei din Sud-Vest au apelat la serviciile Poliției Române în proporții mai mari decât respondenții din celelalte regiuni. Interacțiunea cea mai recentă cu AJOFM se regăsește în proporții mai mari în regiunea Vest, cea cu serviciul de dezvoltare durabilă a legumiculturii - în Sud-Est, cu alte servicii din domeniul agriculturii decât cele menționate - în Nord-Est și cel de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală - în Sud-Est.



În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Față în față	99%	99%	99%	100%	99%	99%	99%	98%
La telefon	9%	9%	11%	8%	10%	11%	10%	11%
Online	7%	4%	5%	4%	7%	7%	6%	10%
Prin poștă	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Table 36. În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent cu Regiunea de dezvoltare
Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

Referitor la modul de interacțiune cu serviciile publice accesate cel mai recent, nu se constată diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare. Respondenții din regiunea Sud-Vest declară în proporție de 100% că au interacționat față în față și într-un procent ușor scăzut față de celelalte regiuni că au interacționat la telefon.

Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? - % pe coloane

	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Foarte mulțumit/ă + Mulțumit/ă	91%	90%	92%	93%	92%	92%	93%	87% ↓
Foarte nemulțumit/ă + Nemulțumit/ă	9%	10%	8%	7%	8%	8%	7%	13% ↑

Table 37. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518

Utilizatorii de servicii din București-Ilfov au cel mai scăzut procent al persoanelor mulțumite și foarte mulțumite de interacțiunea lor cu serviciul accesat și proporția cea mai mare a cetățenilor nemulțumiți, comparativ cu celelalte regiuni.

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent?

% pe linii	Destul de mulțumit/ă + Foarte mulțumit/ă								Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă								NET							
	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Găsesc ușor informațiile pe care le caut	17	12	15	10	9	14	12↑	11↓	20	14	14	8	8	10	8↓	18↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Informațiile furnizate sunt utile	17	12	15	10	9	13	12↑	11↓	18	14	14	8	7	11	9↓	18↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Informațiile sunt de actualitate	17	12	15	10	9	13	12	11↓	18	13	15	9	7	12	9	17↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Limbajul utilizat este accesibil publicului	17	12	15	10	9	13	12↑	11↓	17	15	14	9	7	10	8↓	18↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	17	12	16	10	9	14	12↑	11↓	19	11	13	8	8	12	9↓	19↑	17	12	15	10	9	14	12	12
Site-ul instituției este util publicului	17	12	15	10	9↑	14	12↑	11↓	19	14	15	7	6↓	13	9↓	17↑	17	12	15	10	9	14	12	12

Table 38. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518

Gradul de satisfacție a utilizatorilor cu privire la informare în relația cu instituția cu care au interacționat în accesarea serviciului public utilizat cel mai recent este, de asemenea, relativ scăzut în București-Ilfov și crescut în Centru, în ceea ce privește toate aspectele investigate.



Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu?

% pe linii	Foarte mulțumit/ă + Destul de mulțumit/ă								Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă								NET							
	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Punctualitatea /respectarea programului	17	12	15	10	9	13	12↑	11↓	17	15	12	9	8	12	9↓	18↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Competența /știu ce trebuie să facă	17	12	15	10	9	13	12↑	11↓	18	15	13	9	8	11	8↓	18↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Interesul față de problemele cetățeanului	17	12	15	10	9	13	12	11↓	18	14	13	9	7	11	10	17↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Amabilitatea față de cetățean	17	12	15	10	9	14↑	12↑	11↓	19	14	14	9	8	10↓	8↓	18↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	17	12	15	10	9	14↑	12↑	11↓	18	13	14	9	8	11↓	10↓	17↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	17	12	15	10	9	14	13↑	11↓	18	14	14	8	7	11	9↓	17↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Respectarea procedurilor și normelor legale	17	12	15	10	9	13	13↑	11↓	18	16	15	9	7	12	8↓	15↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Furnizarea de informații clare și corecte	17	12	15	10	9	13	12↑	12↓	18	15	14	10	7	13	9↓	15↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale	17	12	15	10	9	13	12	12	21	15	19	8	6	11	9	11	17	12	15	10	9	13	12	12
Integritatea sau lipsa corupției	17	12	15	10	9	13	13↑	11	18	13	15	10	7	14	10↓	14	17	12	15	10	9	13	12	12





Table 39. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518

În evaluarea angajaților cu care au interacționat, participanții la cercetare din Centru sunt relativ mai satisfăcuți, iar cei din București-Ilfov mai puțin satisfăcuți, cu privire la toate aspectele investigate. În plus, intervievații din Nord-Vest sunt mai degrabă mulțumiți de amabilitatea angajaților și rapiditatea cu care aceștia au soluționat problemele cetățenilor.

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Da	41%	39%	42%	40%	40%	43%	43%	43%
Nu	59%	61%	58%	60%	60%	57%	57%	57%

Table 40. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15773; total n = 16518;

Proporțiile în care respondenții declară că știu unde să reclame o situație cum ar fi o nemulțumire sau un incident privind serviciul public cu care au interacționat cel mai recent sunt similare în toate regiunile de dezvoltare, variind între 43% (Centru, București-Ilfov) și 39% - Sud-Est.

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Da	5%	5%	4%	4%	4%	3%	4%	7% ↑
Nu, deși am întâlnit	10%	11%	10%	11%	10%	9%	8% ↓	15% ↑
Nu e cazul, nu am întâlnit probleme	85%	84%	86%	84%	86%	87%	88% ↑	78% ↓

Table 41. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 15962; total n = 16518;





Utilizatorii serviciilor din București-Ilfov declară în procente mai mici că nu au întâlnit probleme pe care le-ar fi putut reclama, iar cei din Centru - în procente mai mari. Tot intervievații din București-Ilfov menționează în proporții mai mari că au reclamat astfel de situații.

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Da	50%	58%	77%	65%	69%	70%	72%	60%
Nu	50%	42%	23%	35%	31%	30%	28%	40%

Table 42. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Ponderat; bază n = 740; total n = 16518;

Există diferențe semnificative între regiunile de dezvoltare în ceea ce privește rezolvarea problemelor raportate cu privire la serviciul public cu care au interacționat recent respondenții. Astfel, în Sud, 77% dintre respondenți au raportat că problema lor a fost rezolvată; alte regiuni, precum Centru Nord-Vest, au rate ridicate de rezolvare a problemelor, de peste 70%; în schimb, în Nord-Est, aproximativ 50% dintre respondenți au raportat că problema a fost rezolvată.

% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Imediat	21%	25%	47%	45%	43%	41%	38%	55%
Mai târziu, dar în timp util	74%	62%	48%	46%	53%	39%	56%	36%
Prea târziu	5%	13%	4%	9%	3%	20%	7%	9%

Table 43. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Ponderat; bază n = 397; total n = 16518;

O proporție ridicată a intervievaților din Nord-Vest spun că problema lor a fost soluționată prea târziu; în schimb, comparativ cu celelalte regiuni, cei din București-Ilfov declară în proporția cea mai mare (55%, comparativ cu 21%-47%) că problema le-a fost





soluționată imediat, iar aproape trei sferturi dintre cei din Nord-Est (comparativ cu 36%-62%) - că problema le-a fost soluționată mai târziu, dar în timp util.

În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent?

% pe linii	Mare măsură + Foarte mare măsură								Deloc + Mică măsură								NET							
	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Echipamentul cu care este dotată este modern	17	12	15	10	9	14	13↑	11↓	18	12	16	9	8	11	10↓	15↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	17	13	15	10	9	14	12	11↓	17	12	16	10	7	12	10	16↑	17	13	15	10	9	13	12	12
Publicul este informat despre ce este important	17	13	15	10	9	13	12	11↓	17	12	16	9	8	12	11	16↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Programul de lucru cu publicul este convenabil	17	12	15	10	9	14	12	11↓	18	12	16	8	8	12	11	15↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	17	12	15	10	9	13	12	11	17	12	15	8	7	14	12	15	17	12	15	10	9	13	12	12
Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	17	12	15	10	9	13	12	11↓	16	12	16	9	8	12	10	17↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	17	13	15	10	9	13	13	10↓	19	11	16	8	10	12	10	14↑	17	12	15	10	9	13	12	11



În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent?

% pe linii	Mare măsură + Foarte mare măsură								Deloc + Mică măsură								NET							
	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
Cetățenii sunt tratați fără discriminare	16	13	15	10	9	13	12	11	20	11	17	8	8	12	11	14	17	13	15	10	9	13	12	12
În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	17	13	16	10	9	13	12	11	19	12	15	10	7	14	11	12	18	13	15	10	8	13	12	11
Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	17	13	15	10	9	14	12	10↓	17	12	15	9	8	13	11	15↑	17	12	15	10	9	13	12	12
Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	17	12	15	10	9	13	12	11↓	17	13	15	9	8	13	11	14↑	17	13	15	10	9	13	12	12
Multe dintre probleme se pot rezolva online	15↓	12	14↓	9	9	15↑	13	12	19↑	11	18↑	9	8	11↓	11	13	16	12	15	9	9	13	12	13

Table 44. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Ponderat; total n = 16518

Evaluând diverse aspecte privind instituția cu care au interacționat în accesarea serviciului public utilizat cel mai recent, respondenții din București-Ilfov sunt în proporții ușor ridicate mai degrabă în dezacord. În plus, procente ușor crescute de utilizatori din Nord-Est și Sud sunt în mică măsură sau deloc de acord că multe dintre probleme se pot rezolva online.



% pe coloane	NE	SE	S	SV	V	NV	C	BIF
1 - cu siguranță NU aș recomanda	3%	4%	2% ↓	3%	2%	2%	1% ↓	4% ↑
2	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%
3	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%
4	2%	2%	1%	2%	2%	1%	1% ↓	2%
5	6%	5%	6%	7%	7%	5%	5%	5%
6	3%	5%	3%	2%	4%	3%	2%	5%
7	10%	8%	8%	7%	8%	9%	8%	11%
8	20%	16%	19%	15%	16%	19%	19%	20%
9	17%	15%	18%	18%	18%	20%	18%	14% ↓
10 - cu siguranță aș recomanda	38%	44%	42%	45%	43%	40%	43%	36% ↓

Table 45. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „cu siguranță NU aș recomanda”, iar 10 înseamnă „cu siguranță aș recomanda”, cât de probabil este să recomandați serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent unui prieten sau cu Regiunea de dezvoltare; total n = 16518

Comparativ cu celelalte regiuni, în București-Ilfov se regăsește cea mai mică proporție de intervievați care cu siguranță ar recomanda serviciul public cu care au interacționat cel mai recent. La polul opus se află regiunile Sud-Vest și Sud-Est, unde procentele sunt mai mari.





3.4 Rezultate pe gen

În ultimele 12 luni ați accesat FAȚĂ ÎN FAȚĂ vreun serviciu public din următoarele domenii?	Da		Nu		NET	
	Masculin	Feminin	Masculin	Feminin	Masculin	Feminin
% pe linii						
SĂNĂTATE: asistență medicală, medic familie, internări, Casa de Asigurări Sănătate	43%	57%	66%	34%	48%	52%
ÎNVĂȚĂMÂNT: creșă, grădiniță, primar, gimnaziu, liceu, postliceal, after-school, Clubul/Palatul Copiilor, Cluburi sportive Școlare, universități)	44%	56%	50%	50%	48%	52%
ORDINE PUBLICĂ: Poliția Locală, Poliția Română, Jandarmerie, control arme, Poliția Rutieră, Cazier)	64%	36%	45%	55%	49%	51%
EVIDENȚA PERSOANELOR: certificat naștere/deces, căsătorii, acte identitate, divorț, pașaport, permise aula și înmatriculări)	57%	43%	44%	56%	49%	51%
ADMINISTRARE FISCALĂ: taxe și impozite la stat, asistență - ANAF, taxe/impozite locale	52%	48%	44%	56%	49%	51%
ASISTENȚĂ SOCIALĂ: beneficii asistență socială, protecție vârstnici, Poliție locală/Medicină Legală/Direcția de Asistență Socială pentru cazuri violență în familie	42%	58%	49%	51%	49%	51%
GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru etc.: Serv. Urbanism Primărie, asigurare calitate în construcții, serviciu cadastru	60%	40%	47%	53%	49%	51%
OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ: interacțiune AJOFM, Casa de Pensii)	48%	52%	49%	51%	49%	51%
AGRICULTURĂ: exploatare pajiști, irigații, APIA, ANSVSA, dezvoltare legumicultură, consultanță agricolă, neutralizarea deșeurilor de origine animală	63%	37%	47%	53%	49%	51%
TRANSPORTURI: CFR, Regia/Compania de transport local, RAR, ISCTR etc.	50%	50%	48%	52%	49%	51%
TURISM: salvamont, salvamar	59%	41%	48%	52%	49%	51%
Alt domeniu decât cele de mai sus	66%	34%	48%	52%	48%	52%

Tabel 46. Servicii cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 16359 la 16516; total n = 16518;





% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, mediatori sanitari)	2%	1%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	75% ↓	82% ↑
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	27%	30%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	22%	22%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	4%	4%

Tabel 47. Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 12522; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	23%	25%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiune cu școală primară, clasele 0-4)	29%	35%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiune cu gimnaziu, clasele 5-8)	27%	29%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiune cu liceu, clasele 9-12)	22%	23%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	2%	2%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiune cu școli profesionale)	2%	1%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	0%	1%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	1%	1%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	16% ↑	11% ↓

Tabel 48. Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 5297; total n = 16518;





% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiuni cu Poliția locală)	33% ↓	39% ↑
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiuni cu Poliția Română)	28% ↑	22% ↓
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiuni cu Jandarmeria Română)	3%	2%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții)	3% ↑	0% ↓
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	23% ↑	13% ↓
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	21% ↓	27% ↑

Tabel 49. Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 3747; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiuni pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	58% ↓	71% ↑
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiuni pentru eliberare pașaport)	17%	18%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiuni cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	30% ↑	17% ↓

Tabel 50. Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 6066; total n = 16518;





% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	21% ↑	16% ↓
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	83%	85%
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	5%	4%

Tabel 51. Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 10057; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	15%	9%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, alocații	65%	75%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice	15%	11%

Tabel 52. Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1312; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	9%	7%
Serviciul public de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	13%	11%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiuni cu serviciul de asigurare a calității în construcții	5%	3%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiuni cu serviciul de cadastru	54%	58%
Serviciul public de intabulare - Interacțiuni cu serviciul de cadastru	34%	30%

Tabel 53. Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 2712; total n = 16518;





% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	16% ↑	10% ↓
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	71%	73%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	2% ↓	5% ↑
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	5%	4%

Tabel 54. Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Sexul respondentului
Eșantion total; Ponderat; bază n = 1870; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	4%	2%
Serviciul public de irigații	4%	2%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	81%	85%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om)	3%	2%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	3%	1%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	1%	1%
Serviciul public de consultanță agricolă	5%	2%

Tabel 55. Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni? cu Sexul respondentului
Eșantion total; Ponderat; bază n = 1433; total n = 16518;





% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	50%	47%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	51% ↓	65% ↑

Tabel 56. Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni cu Sexul respondentului
Eșantion total; Ponderat; bază n = 4370; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	57% ↑	33% ↓
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	29%	19%

Tabel 57. Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Sexul respondentului
Eșantion total; Ponderat; bază n = 330; total n = 16518;





% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, medieri sanitari)	16%	27%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	39% ↓	50% ↑
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	29%	33%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	40%	39%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	18%	18%
Alt serviciu din domeniul SĂNĂTATE	9%	11%
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	24%	25%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiune cu școală primară, clasele 0-4)	20%	25%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiune cu gimnaziu, clasele 5-8)	14%	20%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiune cu liceu, clasele 9-12)	26%	19%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	16%	24%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiune cu școli profesionale)	17%	5%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	7%	6%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	16%	24%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	27%	36%
Alt serviciu din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT	6%	12%
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	23% ↑	11% ↓





% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	27%	16%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	7%	4%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	36%	0%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	25%	15%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	20%	15%
Alt serviciu din domeniul ORDINE PUBLICĂ	20%	7%
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	28% ↑	21% ↓
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	30%	22%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	32%	24%
Alt serviciu din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR	11%	8%
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	23%	19%
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	33% ↑	24% ↓
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	21%	29%
Alt serviciu din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ	14%	9%
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiune cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	10%	17%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, alocații, etc.)	25%	22%





% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice)	21%	18%
Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ	29%	26%
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	22%	14%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	19%	13%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	25%	28%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	22%	20%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	16%	17%
Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI	4%	6%
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	16%	19%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	27%	27%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	12%	35%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	17%	7%
Alt serviciu din domeniul OCUPARE și RELAȚII DE MUNCĂ	13%	22%
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	4%	3%
Serviciul public de irigații	6%	8%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	34%	24%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor, etc.)	45%	13%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	21%	9%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	70%	0%





% pe coloane	Masculin	Feminin
Serviciul public de consultanță agricolă	20%	8%
Alt serviciu din domeniul AGRICULTURĂ	6% ↓	51% ↑
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	37%	35%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat (local, județean) - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	46%	40%
Alt serviciu din domeniul TRANSPORTURI	19%	13%
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	13%	4%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	27%	22%
Alt serviciu din domeniul TURISM	27%	31%

Tabel 58. A2 cu Sexul respondentului, Eșantion total; Ponderat; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Față în față	99%	99%
La telefon	10%	10%
Online	8% ↑	5% ↓
Prin poștă	1%	0%

Tabel 59. În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Foarte mulțumit/ă + Mulțumit/ă	90% ↓	93% ↑
Foarte nemulțumit/ă + Nemulțumit/ă	10% ↑	7% ↓

Tabel 60. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;





% pe linii	Destul de mulțumit/ă + Foarte mulțumit/ă		Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă		NET	
	Masculin	Feminin	Masculin	Feminin	Masculin	Feminin
Găsesc ușor informațiile pe care le caut	48% ↓	52% ↑	58% ↑	42% ↓	49%	51%
Informațiile furnizate sunt utile	48% ↓	52% ↑	61% ↑	39% ↓	49%	51%
Informațiile sunt de actualitate	48% ↓	52% ↑	60% ↑	40% ↓	49%	51%
Limbajul utilizat este accesibil publicului	48% ↓	52% ↑	55% ↑	45% ↓	49%	51%
Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	48% ↓	52% ↑	61% ↑	39% ↓	50%	50%
Site-ul instituției este util publicului	49% ↓	51% ↑	59% ↑	41% ↓	50%	50%

Tabel 61. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; ; bază n = de la 0 la 16518; total n = 16518;



% pe linii	Foarte mulțumit/ă + Destul de mulțumit/ă		Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă		NET	
	Masculin	Feminin	Masculin	Feminin	Masculin	Feminin
Punctualitatea /respectarea programului	48% ↓	52% ↑	56% ↑	44% ↓	49%	51%
Competența /știu ce trebuie să facă	48% ↓	52% ↑	58% ↑	42% ↓	49%	51%
Interesul față de problemele cetățeanului	47% ↓	53% ↑	57% ↑	43% ↓	49%	51%
Amabilitatea față de cetățean	48% ↓	52% ↑	55% ↑	45% ↓	49%	51%
Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	47% ↓	53% ↑	57% ↑	43% ↓	49%	51%
Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	47% ↓	53% ↑	55% ↑	45% ↓	49%	51%
Respectarea procedurilor și normelor legale	48% ↓	52% ↑	55% ↑	45% ↓	49%	51%
Furnizarea de informații clare și corecte	48% ↓	52% ↑	57% ↑	43% ↓	49%	51%
Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale	48% ↓	52% ↑	58% ↑	42% ↓	48%	52%
Integritatea sau lipsa corupției	48% ↓	52% ↑	54% ↑	46% ↓	49%	51%

Tabel 62. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15773; total n = 16518; 7

% pe coloane	Masculin	Feminin
Da	45% ↑	38% ↓
Nu	55% ↓	62% ↑

Tabel 63. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15773; total n = 16518;



% pe coloane	Masculin	Feminin
Da	6% ↑	3% ↓
Nu, deși am întâlnit	12% ↑	9% ↓
Nu e cazul, nu am întâlnit probleme	82% ↓	87% ↑

Tabel 64. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Sexul respondentului
Eșantion total; Ponderat; bază n = 15962; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Da	63%	64%
Nu	37%	36%

Tabel 65. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent a fost rezolvată? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 740; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
Imediat	43%	34%
Mai târziu, dar în timp util	49%	56%
Prea târziu	8%	10%

Tabel 66. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Sexul respondentului
Eșantion total; Ponderat; bază n = 397; total n = 16518;



% pe linii	Mare măsură + Foarte mare măsură		Deloc + Mică măsură		NET	
	Masculin	Feminin	Masculin	Feminin	Masculin	Feminin
Echipamentul cu care este dotată este modern	48%	52%	50%	50%	49%	51%
Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	47% ↓	53% ↑	54% ↑	46% ↓	48%	52%
Publicul este informat despre ce este important	47% ↓	53% ↑	53% ↑	47% ↓	49%	51%
Programul de lucru cu publicul este convenabil	47% ↓	53% ↑	56% ↑	44% ↓	48%	52%
Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	48%	52%	52%	48%	49%	51%
Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	47% ↓	53% ↑	55% ↑	45% ↓	49%	51%
Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	48%	52%	52%	48%	49%	51%
Cetățenii sunt tratați fără discriminare	49%	51%	50%	50%	49%	51%
În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	47%	53%	50%	50%	48%	52%
Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	47% ↓	53% ↑	53% ↑	47% ↓	49%	51%
Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	47% ↓	53% ↑	53% ↑	47% ↓	49%	51%
Multe dintre probleme se pot rezolva online	51%	49%	51%	49%	51%	49%

Tabel 67. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 10877; total n = 16518;

% pe coloane	Masculin	Feminin
1 - cu siguranță NU aș recomanda	3%	2%
2	1%	1%
3	1% ↑	1% ↓
4	2% ↑	1% ↓
5	6%	5%
6	4% ↑	3% ↓
7	11% ↑	7% ↓
8	20% ↑	16% ↓
9	17%	18%
10 - cu siguranță aș recomanda	35% ↓	47% ↑

Tabel 68. Cât de probabil este să recomandați serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent unui prieten sau cu Sexul respondentului, Eșantion total; Ponderat; bază n = 6175; total n = 16518

% pe coloane	Masculin	Feminin
(SPONTAN) Nu e cazul (sunt perfect satisfăcut de serviciile oferite)	47%	48%
(SPONTAN) Nu știu	39%	41%
(SPONTAN) Nu răspund	14% ↑	11% ↓

Tabel 69. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Sexul respondentului; Eșantion total; Ponderat; bază n = 6175; total n = 16518;



3.5 Rezultate pe educație

% pe linii	Da			Nu			NET		
	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Servicii publice din domeniul (SĂNĂTATE: asistență medicală, medic de familie, internări, Casa de Asigurări Sănătate)	37%	46%	16%	39%	45%	16%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (ÎNVĂȚĂMÂNT: creșă, grădiniță, primar, gimnaziu, liceu, postliceal, after-school, Clubul/Palatul Copiilor, Cluburi sportive Școlare, universități)	35%	43%	23%	39%	47%	14%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (ORDINE PUBLICĂ: Poliția Locală, Poliția Română, Jandarmerie, control arme, Poliția Rutieră, Cazier)	26%	48%	26%	40%	46%	14%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (EVIDENȚA PERSOANELOR: certificat naștere/deces, căsătorii, acte identitate, divorț, pașaport, permise auto și înmatriculări)	30%	47%	23%	41%	46%	13%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (ADMINISTRARE FISCALĂ: taxe și impozite la stat, asistență - ANAF, taxe/impozite locale)	36%	48%	17%	41%	44%	16%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (ASISTENȚĂ SOCIALĂ: beneficii asistență socială, protecție vârstnici, Poliție locală/Medicină Legală/Direcția de Asistență Socială pentru cazuri violență în familie)	44%	41%	15%	37%	47%	17%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru etc.: Serv. Urbanism Primărie, asigurare calitate în construcții, serviciu cadastru)	28%	48%	23%	39%	46%	15%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ: interacțiune AJOFM, Casa de Pensii)	36%	48%	16%	38%	46%	16%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (AGRICULTURĂ: exploatare pajiști, irigații, APIA, ANSVSA, dezvoltare legumicultură, consultanță agricolă, neutralizarea deșeurilor de origine animală)	38%	48%	14%	38%	46%	17%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (TRANSPORTURI: CFR, Regia/Compania de transport local, RAR, ISCTR etc.)	29%	48%	23%	40%	45%	14%	38%	46%	16%
Servicii publice din domeniul (TURISM: salvamont, salvamar)	35%	38%	27%	38%	46%	16%	38%	46%	16%
Alt domeniu decât cele de mai sus	29%	43%	28%	38%	46%	16%	38%	46%	16%

Tabel 70. Servicii cu Școlaritate, Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 16359 la 16516; total n = 16518;





% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiuni cu asistenți medicali comunitari, moașe, medietari sanitari)	2%	1%	1%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	79%	79%	81%
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	26%	30%	31%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	23%	22%	18% ↓
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiuni cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	4%	3%	5%

Tabel 71. Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 12522; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de educație timpurie (interacțiuni cu creșe, grădinițe)	22%	24%	26%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiuni cu școală primară, clasele 0-4)	40% ↑	28% ↓	29% ↓
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiuni cu gimnaziu, clasele 5-8)	38% ↑	23% ↓	24% ↓
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiuni cu liceu, clasele 9-12)	24%	25%	17% ↓
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	1%	3%	1% ↓
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiuni cu școli profesionale)	3% ↑	1%	1% ↓
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiuni cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	0%	1%	1%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiuni cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	0% ↓	1%	2% ↑
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiuni cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	3% ↓	16% ↑	24% ↑

Tabel 72. Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni? cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 5297; total n = 16518;





% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	37%	33%	36%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	34% ↑	22% ↓	23%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	3%	3%	3%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	2%	2%	2%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	9% ↓	23% ↑	23% ↑
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	20%	25%	24%

Tabel 73. Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Școlaritate, Eșantion total; Ponderat; bază n = 3747; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	72% ↑	61%	57% ↓
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	10% ↓	17%	29% ↑
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	18% ↓	28% ↑	26%

Tabel 74. Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni? cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 6066; total n = 16518;



% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	13% ↓	18%	32% ↑
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	87% ↑	86% ↑	74% ↓
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	3% ↓	3% ↓	9% ↑

Tabel 75. Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 10057; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	10%	11%	16%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, aloca	77%	67%	61% ↓
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane v	12%	13%	14%
(SPONTAN) Nu răspund	3%	4%	4%

Tabel 76. Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1312; total n = 16518;



% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	6%	8%	12% ↑
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	9%	12%	17% ↑
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	8% ↑	2% ↓	3%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	45% ↓	59%	61% ↑
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	38%	32%	25% ↓
(SPONTAN) Nu răspund	6%	4%	2% ↓

Tabel 77. Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 2712; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	13%	11%	17%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	70%	75%	68%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	2%	4%	4%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	5%	4%	5%
(SPONTAN) Nu răspund	5%	3%	2%

Tabel 78. Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1870; total n = 16518;





% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de gestionare și exploatare a pașiștilor	6% ↑	2% ↓	2%
Serviciul public de irigații	4%	2%	3%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	75% ↓	87% ↑	87%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală)	1%	3%	5%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	3%	2%	1%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	2%	0%	0%
Serviciul public de consultanță agricolă	6%	2%	5%
(SPONTAN) Nu răspund	8% ↑	3%	0% ↓

Tabel 79. Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni? cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1433; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	37% ↓	50%	60% ↑
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	66% ↑	57%	50% ↓
(SPONTAN) Nu răspund	3% ↑	1%	1% ↓

Tabel 80. Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni cu Școlaritate Eșantion total; Ponderat; bază n = 4370; total n = 16518;





% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	74% ↑	29% ↓	38%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	25%	30%	17%
(SPONTAN) Nu răspund	12%	14%	13%

Tabel 81. Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Școlaritate, Eșantion total; Ponderat; bază n = 330; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, medietori sanitari)	18%	24%	24%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	54% ↑	43% ↓	34% ↓
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	33%	33%	26% ↓
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	46%	36%	32% ↓
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	15%	22%	16%
Alt serviciu din domeniul SĂNĂTATE	13%	9%	6%
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	32%	21%	22%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiune cu școală primară, clasele 0-4)	26%	21%	20%





% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiuni cu gimnaziu, clasele 5-8)	15%	20%	20%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiuni cu liceu, clasele 9-12)	25%	22%	16%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	0%	28%	15%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiuni cu școli profesionale)	10%	22%	0%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiuni cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	0%	5%	13%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiuni cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	20%	20%	
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiuni cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	12%	37%	28%
Alt serviciu din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT	7%	12%	
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiuni cu Poliția locală)	20%	18%	16%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiuni cu Poliția Română)	21%	26%	24%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiuni cu Jandarmeria Română)	0%	5%	14%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	51%	29%	26%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	6%	25%	23%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	9%	21%	19%
Alt serviciu din domeniul ORDINE PUBLICĂ	22%	15%	10%





% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	29%	22%	22%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	29%	27%	26%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	38%	27%	28%
Alt serviciu din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR	0%	18%	7%
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	21%	23%	20%
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	31%	29%	21% ↓
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	38%	19%	21%
Alt serviciu din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ	11%	12%	13%
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiune cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emiterie/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	20%	11%	7%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, alocații)	24%	24%	22%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice)	25%	15%	18%
Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ	50%	21%	11%
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	0%	22%	26%





% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	0%	20%	22%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	32%	16%	22%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	27%	21%	17%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	15%	18%	14%
Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI	0%	6%	5%
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	8%	25%	17%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	29%	28%	22%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	23%	29%	37%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	0%	21%	15%
Alt serviciu din domeniul OCUPARE și RELAȚII DE MUNCĂ	31%	12%	6%
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	0%	12%	9%
Serviciul public de irigații	0%	15%	16%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	33%	29%	27%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală)	100%	19%	24%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	0%	37% ↑	12%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	47%	34%	0%





% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Serviciul public de consultanță agricolă	18%	21%	14%
Alt serviciu din domeniul AGRICULTURĂ	47%	8%	9%
Serviciul public de transport feroviar - interacțiuni cu CFR calatori	31%	40%	33%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat (local, județean) - interacțiuni cu Regia autonoma de transport local	45%	43%	37%
Alt serviciu din domeniul TRANSPORTURI	28%	14%	15%
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiuni cu Salvamont	9%	10%	15%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiuni cu Salvamar	27%	25%	25%
Alt serviciu din domeniul TURISM	58%	24%	24%

Tabel 82. A2 cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 0 la 16518; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Față în față	100%	99%	98% ↓
La telefon	10%	9%	13% ↑
Online	3% ↓	6%	16% ↑
Prin poștă	0%	1%	1% ↑

Tabel 83. În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;





% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Foarte mulțumit/ă + Mulțumit/ă	93% ↑	91%	88% ↓
Foarte nemulțumit/ă + Nemulțumit/ă	7% ↓	9%	12% ↑

Tabel 84. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

% pe linii	Destul de mulțumit/ă + Foarte mulțumit/ă			Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă			NET		
	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Găsesc ușor informațiile pe care le caut	38% ↑	46%	16% ↓	30% ↓	48%	22% ↑	37%	46%	16%
Informațiile furnizate sunt utile	38% ↑	46%	16% ↓	30% ↓	48%	22% ↑	37%	46%	16%
Informațiile sunt de actualitate	38% ↑	46%	16% ↓	30% ↓	48%	21% ↑	38%	46%	16%
Limbajul utilizat este accesibil publicului	37%	46%	16%	36%	48%	17%	37%	46%	16%
Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	37% ↑	48%	15% ↓	25% ↓	45%	31% ↑	36%	47%	17%
Site-ul instituției este util publicului	37% ↑	47%	16% ↓	26% ↓	45%	29% ↑	35%	47%	18%

Tabel 85. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Școlaritate, Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518



% pe linii	Foarte mulțumit/ă + Destul de mulțumit/ă			Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă			NET		
	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Punctualitatea /respectarea programului	39% ↑	45% ↓	16% ↓	29% ↓	50% ↑	21% ↑	38%	46%	16%
Competența /știi ce trebuie să facă	39% ↑	45%	16% ↓	29% ↓	50%	21% ↑	38%	46%	16%
Interesul față de problemele cetățeanului	39% ↑	45% ↓	16% ↓	30% ↓	50% ↑	20% ↑	38%	46%	16%
Amabilitatea față de cetățean	39% ↑	45%	16% ↓	32% ↓	49%	20% ↑	38%	46%	17%
Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	39% ↑	45% ↓	16% ↓	32% ↓	49% ↑	19% ↑	38%	46%	17%
Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	39% ↑	45%	16% ↓	31% ↓	48%	21% ↑	38%	46%	17%
Respectarea procedurilor și normelor legale	39%	45%	16%	34%	49%	16%	38%	45%	16%
Furnizarea de informații clare și corecte	38%	45%	16% ↓	34%	47%	19% ↑	38%	45%	17%
Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale	38%	45%	16%	41%	45%	14%	39%	45%	16%
Integritatea sau lipsa corupției	37%	45%	18% ↑	41%	47%	12% ↓	38%	45%	17%

Tabel 86. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu? cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 14977 la 16518, total n = 16518

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Da	36% ↓	43% ↑	48% ↑
Nu	64% ↑	57% ↓	52% ↓

Tabel 87. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15773; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Da	4%	4%	6% ↑
Nu, deși am întâlnit	9% ↓	11%	14% ↑
Nu e cazul, nu am întâlnit probleme	87% ↑	85%	80% ↓

Tabel 88. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15962; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Da	78% ↑	57%	49% ↓
Nu	22% ↓	43%	51% ↑

Tabel 89. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent a fost rezolvată? cu Școlaritate Eșantion total; Ponderat; bază n = 740; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Imediat	47%	32%	35%
Mai târziu, dar în timp util	48%	56%	54%
Prea târziu	5%	12%	12%

Tabel 90. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Școlaritate; Eșantion total; Ponderat; bază n = 397; total n = 16518; 1



% pe linii	Mare măsură + Foarte mare măsură			Deloc + Mică măsură			NET		
	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
Echipamentul cu care este dotată este modern	40% ↑	45%	15% ↓	33% ↓	46%	21% ↑	38%	45%	17%
Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	39% ↑	45%	16% ↓	33% ↓	45%	22% ↑	38%	45%	17%
Publicul este informat despre ce este important	39% ↑	45%	16% ↓	33% ↓	46%	20% ↑	38%	45%	17%
Programul de lucru cu publicul este convenabil	39%	45%	16% ↓	34%	45%	21% ↑	38%	45%	17%
Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	38%	45%	17%	40%	43%	17%	38%	45%	17%
Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	39%	44%	17% ↓	34%	47%	19% ↑	38%	45%	17%
Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	40%	46%	15% ↓	39%	42%	19% ↑	40%	45%	16%
Cetățenii sunt tratați fără discriminare	37% ↓	46% ↑	17% ↑	45% ↑	41% ↓	14% ↓	38%	45%	17%
În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	42%	45%	13%	44%	43%	13%	42%	44%	13%
Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	42% ↑	44% ↓	15% ↓	30% ↓	47% ↑	22% ↑	38%	45%	17%
Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	40% ↑	44%	16% ↓	34% ↓	47%	19% ↑	38%	45%	17%
Multe dintre probleme se pot rezolva online	36%	46%	18% ↓	32%	45%	23% ↑	35%	46%	19%

Tabel 91. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Școlaritate, Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 10877 la 15704; total n = 16518



% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
1 - cu siguranță NU aș recomanda	2%	2%	3%
2	1%	1%	2% ↑
3	0% ↓	1% ↑	2% ↑
4	1%	2%	2% ↑
5	6%	5%	5%
6	3%	4%	5% ↑
7	6% ↓	10% ↑	11% ↑
8	14% ↓	20% ↑	21% ↑
9	13% ↓	19% ↑	21% ↑
10 - cu siguranță aș recomanda	53% ↑	36% ↓	29% ↓

Tabel 92. Cât de probabil este să recomandați serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent unui prieten sau cu Școlaritate Eșantion total; Ponderat; bază n = 6175; total n = 16518;

% pe coloane	Cel mult gimnaziu	Cel mult postliceală	Studii superioare
(SPONTAN) Nu e cazul (sunt perfect satisfăcut de serviciile oferite)	49%	44% ↓	57% ↑
(SPONTAN) Nu știu	44% ↑	36% ↓	39%
(SPONTAN) Nu răspund	7% ↓	20% ↑	5% ↓

Tabel 93. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Școlaritate Eșantion total; Ponderat; bază n = 6175; total n = 16518;



3.6 Rezultate pe situația ocupațională

	Da						Nu						NET					
	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
% pe linii																		
Servicii publice din domeniul (SĂNĂTATE: asistență medicală, medic de familie, internări, Casa de Asigurări Sănătate)	41%	37%	3%	2%	14%	4%	53%	15%	5%	3%	18%	7%	43%	32%	3%	2%	15%	4%
Servicii publice din domeniul (ÎNVĂȚĂMÂNT: creșă, grădiniță, primar, gimnaziu, liceu, postliceal, after-school, Clubul/Palatul Copiilor, Cluburi sportive Școlare, universități)	56%	7%	10%	2%	20%	5%	39%	41%	1%	2%	13%	4%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Servicii publice din domeniul (ORDINE PUBLICĂ: Poliția Locală, Poliția Română, Jandarmerie, control arme, Poliția Rutieră, Cazier)	61%	15%	5%	4%	10%	5%	39%	35%	3%	2%	16%	4%	43%	32%	3%	2%	15%	4%
Servicii publice din domeniul (EVIDENȚA PERSOANELOR: certificat naștere/deces, căsătorii, acte identitate, divorț, pașaport, permise auto și înmatriculări)	57%	16%	4%	3%	14%	6%	37%	39%	3%	1%	15%	4%	43%	32%	3%	2%	15%	4%
Servicii publice din domeniul (ADMINISTRARE FISCALĂ: taxe și impozite la stat, asistență - ANAF, taxe/impozite locale)	43%	35%	1%	2%	14%	5%	44%	27%	7%	2%	16%	4%	43%	32%	3%	2%	15%	4%



% pe linii	Da						Nu						NET					
	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Servicii publice din domeniul (ASISTENȚĂ SOCIALĂ: beneficii asistență socială, protecție vârstnici, Poliție locală/Medicină Legală/Direcția de Asistență Socială pentru cazuri violență în familie)	39%	30%	3%	2%	19%	8%	44%	32%	3%	2%	15%	4%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Servicii publice din domeniul (GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru etc.: Serv. Urbanism Primărie, asigurare calitate în construcții, serviciu cadastru)	50%	30%	1%	1%	12%	5%	42%	32%	4%	2%	16%	4%	43%	32%	3%	2%	15%	4%
Servicii publice din domeniul (OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ: interacțiune AJOFM, Casa de Pensii)	37%	43%	2%	4%	11%	4%	44%	30%	4%	2%	16%	4%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Servicii publice din domeniul (AGRICULTURĂ: exploatare pajiști, irigații, APIA, ANSVSA, dezvoltare legumicultură, consultanță agricolă, neutralizarea deșeurilor de origine animală)	41%	31%	3%	3%	14%	9%	44%	32%	4%	2%	15%	4%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Servicii publice din domeniul (TRANSPORTURI: CFR, Regia/Compania de transport local, RAR, ISCTR etc.)	48%	29%	8%	2%	9%	4%	42%	32%	2%	2%	17%	5%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Servicii publice din domeniul (TURISM: salvamont, salvamar)	66%	12%	8%	3%	6%	4%	43%	32%	3%	2%	15%	4%	43%	32%	3%	2%	15%	4%
Alt domeniu decât cele de mai sus	55%	25%	3%	1%	9%	8%	43%	32%	3%	2%	15%	4%	43%	32%	3%	2%	15%	4%

Tabel 94. Servicii cu Situația ocupațională, Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 15439 la 15585; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, mediatori sanitari)	2%	1%	2%	0%	1%	1%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	78%	83% ↑	79%	78%	79%	73%
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	28%	32% ↑	23%	27%	24%	23%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	19% ↓	25% ↑	9% ↓	19%	21%	30%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	4%	3%	2%	6%	5%	6%

Tabel 95. Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni cu Situația ocupațională, Eșantion total; Ponderat; bază n = 11842; total n = 16518;



% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de educație timpurie (interacțiuni cu creșe, grădinițe)	24%	20%	3% ↓	22%	34% ↑	29%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiuni cu școală primară, clasele 0-4)	31%	35%	5% ↓	22%	49% ↑	34%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiuni cu gimnaziu, clasele 5-8)	31%	30%	7% ↓	27%	32%	35%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiuni cu liceu, clasele 9-12)	22%	15%	40% ↑	24%	15% ↓	25%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	2%	0%	4%	0%	2%	2%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiuni cu școli profesionale)	1%	3%	1%	5%	3%	0%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiuni cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	1%	1%	0%	0%	0%	3% ↑
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiuni cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	1% ↑	1%	0%	0%	0%	0%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiuni cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	13%	4% ↓	50% ↑	13%	4% ↓	9%
(SPONTAN) Nu răspund	0% ↓	4% ↑	0%	14% ↑	0%	0%

Tabel 96. Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni? cu Situația ocupațională
Eșantion total; Ponderat; bază n = 5068; total n = 16518;





% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	30% ↓	53% ↑	28%	29%	47%	37%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	27%	22%	12% ↓	29%	27%	31%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	3%	1%	2%	9%	1%	5%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	2%	2%	1%	0%	0%	5%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	22% ↑	13% ↓	22%	11%	5% ↓	25%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	26% ↑	14% ↓	44% ↑	15%	17%	19%
(SPONTAN) Nu răspund	1% ↓	3%	1%	7%	3%	4%

Tabel 97. Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Situația ocupațională Eșantion total; Ponderat; bază n = 3553; total n = 16518;



% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	61% ↓	71% ↑	53%	54%	72% ↑	64%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	20% ↑	13% ↓	24%	11%	10% ↓	20%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	26% ↑	19% ↓	37%	31%	18%	23%
(SPONTAN) Nu răspund	0% ↓	2%	4%	6% ↑	0%	1%

Tabel 98. Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni? cu Situația ocupațională
Eșantion total; Ponderat; bază n = 5783; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	23% ↑	10% ↓	36% ↑	28%	16%	40% ↑
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	81% ↓	91% ↑	61% ↓	68% ↓	86%	71% ↓
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	5% ↑	2% ↓	5%	11% ↑	4%	7% ↑

Tabel 99. Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Situația ocupațională
Eșantion total; Ponderat; bază n = 9488; total n = 16518;



% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiune cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	17% ↑	4% ↓	47% ↑	17%	9%	10%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, aloca	65%	74%	26% ↓	15% ↓	83% ↑	75%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane v	12%	17%	23%	69% ↑	5% ↓	2% ↓
(SPONTAN) Nu răspund	4%	4%	0%	3%	4%	0% ↓

Tabel 100. Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Situația ocupațională
Eșantion total; Ponderat; bază n = 1243; total n = 16518;





% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	11%	4% ↓	15%	2%	8%	15%
Serviciul public de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	14%	9%	43%	13%	12%	14%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiuni cu serviciul de asigurare a calității în construcții	6%	1%	0%	0%	4%	2%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiuni cu serviciul de cadastru	54%	59%	28%	58%	45%	66%
Serviciul public de intabulare - Interacțiuni cu serviciul de cadastru	31%	36%	10%	40%	37%	22%
(SPONTAN) Nu răspund	2%	4%	0%	0%	9%	2%

Tabel 101. Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 2555; total n = 16518

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiuni cu AJOFM	23% ↑	2% ↓	12%	30% ↑	17%	31% ↑
Serviciul public de pensii publice - Interacțiuni cu Casa de Pensii	55% ↓	94% ↑	53%	34% ↓	62%	53% ↓
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiuni cu AJOFM	4%	0% ↓	7%	21% ↑	5%	4%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiuni cu AJOFM	8% ↑	0% ↓	25% ↑	2%	9%	4%
(SPONTAN) Nu răspund	3%	2%	0%	6%	5%	3%

Tabel 102. Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1748; total n = 16518;



% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de gestionare și exploatare a pașiștilor	2%	1% ↓	25% ↑	18%	9%	0% ↓
Serviciul public de irigații	4%	2%	9%	5%	1%	1%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	80%	92% ↑	41% ↓	80%	87%	76%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală)	2%	1%	3%	2%	1%	9%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	2%	1%	0%	3%	7%	3%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	1%	0%	0%	0%	3%	4%
Serviciul public de consultanță agricolă	2%	1% ↓	6%	16%	8%	7%
(SPONTAN) Nu răspund	6%	2%	22%	11%	1%	0%

Tabel 103. Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni? cu Situația ocupațională
Eșantion total; Ponderat; bază n = 1340; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	52%	38% ↓	72% ↑	49%	46%	53%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	52% ↓	72% ↑	55%	57%	56%	51%
(SPONTAN) Nu răspund	1%	1%	1%	20% ↑	2%	0%

Tabel 104. Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni cu Situația ocupațională
Eșantion total; Ponderat; bază n = 4153; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	46%	30%	77%	85%	54%	46%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	28%	5%	4%	15%	39%	19%
(SPONTAN) Nu răspund	14%	26%	6%	0%	0%	7%

Tabel 105. Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Situația ocupațională
Eșantion total; Ponderat; bază n = 314; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, medietori sanitari)	20%	19%	0%	100%	38%	0%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	36% ↓	57% ↑	25% ↓	37%	48%	37%
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	32%	32%	16%	27%	35%	12% ↓
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	37%	42%	33%	17%	39%	45%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	15%	24%	16%	4%	15%	13%
Alt serviciu din domeniul SĂNĂTATE	13%	8%	10%	0%	7%	5%
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	24%	31%	8%	28%	25%	32%



% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de învățământ primar (interacțiuni cu școală primară, clasele 0-4)	21%	14%	1% ↓	10%	32%	20%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiuni cu gimnaziu, clasele 5-8)	18%	12%	7%	36%	19%	7%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiuni cu liceu, clasele 9-12)	22%	17%	36%	16%	14%	10%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	20%	0%	34%		8%	0%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiuni cu școli profesionale)	12%	0%	0%	100%	0%	
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiuni cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	13%	0%	0%		0%	0%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiuni cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	23%	0%			0%	58%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiuni cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	24% ↓	9%	44% ↑	33%	37%	17%
Alt serviciu din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT	13%	18%	0%	0%	0%	0%
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiuni cu Poliția locală)	17%	8% ↓	29%	14%	35%	14%





% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	26%	10% ↓	25%	34%	21%	29%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	7%	0%	0%	0%	26%	11%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	24%	24%	0%			90% ↑
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	25%	13%	6%	21%	29%	15%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	20%	14%	11%	27%	13%	9%
Alt serviciu din domeniul ORDINE PUBLICĂ	23%	0%	42%	0%	6%	16%
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	28%	17%	6% ↓	23%	23%	30%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	32% ↑	15%	2% ↓	35%	24%	21%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	33%	25%	17%	32%	34%	19%
Alt serviciu din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR	10%	0%	36%	0%	4%	21%





% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	19%	13% ↓	13%	49%	30%	34% ↑
Serviciul public de administrare fiscală locala - taxe și impozite plătite la primărie	30%	23% ↓	27%	25%	37% ↑	25%
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	20%	33%	21%	37%	24%	24%
Alt serviciu din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ	16%	5%	0%	0%	2%	13%
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	12%	10%	46%	0%	0%	4%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, alocații, etc.)	22%	20%	0%	0%	32%	18%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice, etc.)	22%	10%	88% ↑	33%	0%	50%
Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ	20%	33%	0%	8%	55%	
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	20%	31%	29%	48%	0%	13%
Serviciul public de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	19%	14%	0%	19%	0%	43% ↑





% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	28%	5%			49%	13%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	18%	26%	13%	37%	25%	8% ↓
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	16%	14%	0%	6%	22%	10%
Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI	5%	9%	0%	0%	7%	0%
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	18%	0%	0%	32%	11%	13%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	23%	27%	5%	47%	29%	11%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	13%	29%	0%	83% ↑	26%	35%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	17%	0%	0%	0%	8%	11%
Alt serviciu din domeniul OCUPARE și RELAȚII DE MUNCĂ	19%	40%	0%	0%	0%	14%
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	7%	0%	0%	0%	4%	0%
Serviciul public de irigații	0%	6%	35%	0%	0%	29%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	27%	27%	7%	44%	38%	45%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală, etc.)	13%	27%	0%	0%	30%	83% ↑
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	5%	0%		0%	19%	85% ↑





% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/ student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	32%				0%	100%
Serviciul public de consultanță agricolă	14%	28%	0%	0%	0%	83% ↑
Alt serviciu din domeniul AGRICULTURĂ	8%	41%	0%	0%	48%	7%
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	38%	33%	42%	36%	29%	32%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat (local, județean) - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	43%	38%	56%	32%	46%	44%
Alt serviciu din domeniul TRANSPORTURI	19%	10%	51%	19%	2%	16%
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	15%	0%	0%	0%	0%	17%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	24%	53%	0%	0%	0%	32%
Alt serviciu din domeniul TURISM	18%	66%	0%		100%	42%

Tabel 106. A2 cu Situația ocupațională, Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 0 la 15587; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Față în față	99%	99%	99%	100%	99%	99%
La telefon	11%	10%	4% ↓	18%	7% ↓	14%
Online	10% ↑	2% ↓	10% ↑	12%	2% ↓	11% ↑
Prin poștă	1%	0%	0%	1%	0% ↓	2% ↑

Tabel 107. În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15587; total n = 16518;



% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Foarte mulțumit/ă + Mulțumit/ă	90% ↓	93% ↑	91%	87%	94% ↑	87% ↓
Foarte nemulțumit/ă + Nemulțumit/ă	10% ↑	7% ↓	9%	13%	6% ↓	13% ↑

Tabel 108. De acum înainte am să vă rog să vă referiți cu precădere la interacțiunea față în față pe care ați avut-o cu acest serviciu. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15587; total n = 16518

% pe linii	Destul de mulțumit/ă + Foarte mulțumit/ă						Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă						NET					
	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Găsesc ușor informațiile pe care le caut	43% ↓	32%	4%	2%	15%	4% ↓	50% ↑	27%	3%	3%	12%	7% ↑	44%	31%	3%	2%	15%	4%
Informațiile furnizate sunt utile	43% ↓	32%	4%	2%	15% ↑	4%	50% ↑	28%	3%	3%	10% ↓	6%	44%	31%	3%	2%	15%	4%
Informațiile sunt de actualitate	43% ↓	32%	3%	2%	15% ↑	4%	50% ↑	28%	4%	2%	10% ↓	6%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Limbajul utilizat este accesibil publicului	44%	31%	3%	2%	15%	4%	44%	31%	4%	2%	14%	6%	44%	31%	3%	2%	15%	4%
Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	43% ↓	32% ↑	3%	2%	15% ↑	4% ↓	53% ↑	24% ↓	5%	2%	8% ↓	7% ↑	44%	31%	4%	2%	14%	4%
Site-ul instituției este util publicului	44% ↓	31% ↑	4%	2%	15% ↑	4% ↓	55% ↑	20% ↓	4%	3%	10% ↓	7% ↑	45%	30%	4%	2%	14%	4%

Tabel 109. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15587; total n = 16518

% pe linii	Foarte mulțumit/ă + Destul de mulțumit/ă						Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă						NET					
	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Punctualitatea /respectarea programului	43% ↓	33% ↑	3% ↓	2% ↓	15%	4%	50% ↑	22% ↓	6% ↑	4% ↑	12%	5%	43%	32%	3%	2%	15%	4%
Competența /știu ce trebuie să facă	43% ↓	32% ↑	4%	2%	15%	4% ↓	50% ↑	25% ↓	3%	3%	12%	7% ↑	43%	32%	3%	2%	15%	4%
Interesul față de problemele cetățeanului	43%	32% ↑	3% ↓	2%	16%	4%	47%	27% ↓	5% ↑	3%	13%	5%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Amabilitatea față de cetățean	43%	32% ↑	3%	2%	15%	4%	48%	26% ↓	4%	3%	13%	6%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	43% ↓	33% ↑	3%	2%	15%	4%	48% ↑	27% ↓	4%	3%	13%	5%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	43%	32%	3%	2%	16%	4%	47%	29%	4%	2%	12%	6%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Respectarea procedurilor și normelor legale	44%	31%	4%	2%	15%	4%	43%	31%	3%	3%	14%	6%	43%	31%	3%	2%	15%	4%
Furnizarea de informații clare și corecte	43%	31%	4%	2%	15%	4%	44%	33%	2%	3%	12%	6%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale	43%	32%	4%	2%	15%	4%	40%	35%	2%	4%	13%	7%	43%	32%	4%	2%	15%	4%
Integritatea sau lipsa corupției	45% ↑	29% ↓	4%	2%	15%	4%	39% ↓	38% ↑	3%	2%	13%	5%	44%	31%	4%	2%	15%	4%

Tabel 110. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu? cu Situația ocupațională, Eșantion total; Ponderat; bază n = 15326; total n = 16518;



% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Da	45% ↑	39%	49% ↑	36%	37% ↓	35% ↓
Nu	55% ↓	61%	51% ↓	64%	63% ↑	65% ↑

Tabel 111. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15326; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Da	5% ↑	4%	5%	10% ↑	4%	3% ↓
Nu, deși am întâlnit	12% ↑	9% ↓	21% ↑	19% ↑	7% ↓	13%
Nu e cazul, nu am întâlnit probleme	83% ↓	87% ↑	74% ↓	71% ↓	89% ↑	84%

Tabel 112. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Situația ocupațională, Eșantion total; Ponderat; bază n = 15523; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Da	60%	65%	80%	77%	68%	45%
Nu	40%	35%	20%	23%	32%	55%

Tabel 113. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent a fost rezolvată? cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 717; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Imediat	44%	33%	41%	96% ↑	12% ↓	50%
Mai târziu, dar în timp util	43%	58%	59%	4% ↓	86% ↑	50%
Prea târziu	13%	9%	0%	0%	2%	0%

Tabel 114. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 384; total n = 16518;



% pe linii	Mare măsură + Foarte mare măsură						Deloc + Mică măsură						NET					
	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
Echipamentul cu care este dotată este modern	44%	32%	3%	1% ↓	16% ↑	4% ↓	44%	30%	4%	3% ↑	13% ↓	6% ↑	44%	31%	4%	2%	15%	4%
Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	43%	32%	4%	2% ↓	16%	4%	46%	30%	3%	4% ↑	13%	5%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Publicul este informat despre ce este important	44%	31%	4%	2% ↓	16%	4%	44%	32%	3%	3% ↑	13%	5%	44%	31%	4%	2%	15%	4%
Programul de lucru cu publicul este convenabil	43% ↓	32%	3%	2% ↓	15%	4%	48% ↑	28%	4%	4% ↑	12%	5%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	44% ↑	31% ↓	4%	2%	15%	4%	38% ↓	38% ↑	2%	3%	12%	6%	44%	31%	3%	2%	15%	4%
Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	43%	32%	3%	2%	16% ↑	4%	45%	31%	4%	3%	11% ↓	6%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	44%	32%	3%	2% ↓	16%	4%	42%	30%	5%	3% ↑	14%	5%	43%	31%	4%	2%	15%	4%
Cetățenii sunt tratați fără discriminare	44%	32%	4%	2% ↓	15%	4%	42%	31%	4%	3% ↑	16%	4%	43%	32%	4%	2%	15%	4%
În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	41% ↑	34%	4% ↑	2%	15%	3%	35% ↓	39%	2% ↓	3%	16%	5%	40%	35%	4%	2%	15%	4%
Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	42% ↓	33% ↑	4%	2%	16% ↑	4% ↓	49% ↑	28% ↓	3%	2%	12% ↓	5% ↑	44%	31%	3%	2%	15%	4%
Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	43%	32%	3%	2% ↓	16%	4%	46%	29%	3%	3% ↑	13%	5%	44%	32%	3%	2%	15%	4%
Multe dintre probleme se pot rezolva online	47%	29%	4%	2%	14%	4%	48%	27%	4%	2%	13%	5%	48%	28%	4%	2%	14%	4%

Tabel 115. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 10730 la 12453; total n = 16518

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
1 - cu siguranță NU aș recomanda	3%	2%	1%	2%	3%	4%
2	1%	1%	1%	2%	1%	1%
3	1%	1% ↓	1%	3%	1%	1%
4	2%	1%	5% ↑	5%	0% ↓	2%
5	6%	6%	6%	3%	5%	7%
6	4%	3%	7% ↑	6%	2%	2%
7	10% ↑	8%	13% ↑	12%	5% ↓	11%
8	19% ↑	18%	21%	27%	12% ↓	14%
9	17%	18%	21%	11%	16%	13%
10 - cu siguranță aș recomanda	37% ↓	42%	24% ↓	28%	55% ↑	43%

Tabel 116. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „cu siguranță NU aș recomanda”, iar 10 înseamnă „cu siguranță aș recomanda”, cât de probabil este să recomandați serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent unui prieten sau cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 5302; total n = 16518;

% pe coloane	Angajat(ă)	Pensionat(ă)	Elev(ă)/student(ă)	Șomer(ă)	Casnic(ă)	Altele
(SPONTAN) Nu e cazul (sunt perfect satisfăcut de serviciile oferite)	55%	51%	48%	52%	51%	58%
(SPONTAN) Nu știu	43%	47%	50%	47%	45%	39%
(SPONTAN) Nu răspund	2%	2%	1%	1%	4%	3%

Tabel 117. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Situația ocupațională; Eșantion total; Ponderat; bază n = 5302; total n = 16518;



3.7 Rezultate pe grupe de vârstă

% pe linii	Da				Nu				NET			
	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Servicii publice din domeniul (SĂNĂTATE: asistență medicală, medic de familie, internări, Casa de Asigurări Sănătate)	21%	25%	26%	28%	31%	33%	24%	12%	23%	27%	25%	24%
Servicii publice din domeniul (ÎNVĂȚĂMÂNT: creșă, grădiniță, primar, gimnaziu, liceu, postliceal, after-school, Clubul/Palatul Copiilor, Cluburi sportive Școlare, universități)	38%	44%	14%	4%	18%	20%	30%	32%	23%	27%	25%	24%
Servicii publice din domeniul (ORDINE PUBLICĂ: Poliția Locală, Poliția Română, Jandarmerie, control arme, Poliția Rutieră, Cazier)	34%	33%	24%	9%	21%	26%	26%	28%	23%	27%	25%	24%
Servicii publice din domeniul (EVIDENȚA PERSOANELOR: certificat naștere/ deces, căsătorii, acte identitate, divorț, pașaport, permise auto și înmatriculări)	32%	33%	26%	9%	19%	24%	25%	31%	23%	27%	25%	24%
Servicii publice din domeniul (ADMINISTRARE FISCALĂ: taxe și impozite la stat, asistență - ANAF, taxe/impozite locale)	16%	28%	29%	27%	34%	26%	20%	20%	23%	27%	25%	24%
Servicii publice din domeniul (ASISTENȚĂ SOCIALĂ: beneficii asistență socială, protecție vârstnici, Poliție locală/Medicină Legală/Direcția de Asistență Socială pentru cazuri violență în familie)	20%	33%	28%	20%	24%	27%	25%	25%	23%	27%	25%	24%
Servicii publice din domeniul (GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru etc.: Serv. Urbanism Primărie, asigurare calitate în construcții, serviciu cadastru)	18%	29%	31%	22%	24%	27%	24%	25%	23%	27%	25%	24%





% pe linii	Da		Nu				NET					
	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Servicii publice din domeniul (OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ: interacțiune AJOFM, Casa de Pensii)	18%	20%	36%	26%	24%	28%	24%	24%	23%	27%	25%	24%
Servicii publice din domeniul (AGRICULTURĂ: exploatare pajiști, irigații, APIA, ANSVSA, dezvoltare legumicultură, consultanță agricolă, neutralizarea deșeurilor de origine animală)	15%	27%	32%	26%	24%	27%	25%	24%	23%	27%	25%	24%
Servicii publice din domeniul (TRANSPORTURI: CFR, Regia/Compania de transport local, RAR, ISCTR etc.)	32%	24%	23%	22%	21%	28%	26%	25%	23%	27%	25%	24%
Servicii publice din domeniul (TURISM: salvamont, salvamar)	41%	26%	23%	10%	23%	27%	25%	25%	23%	27%	25%	24%
Alt domeniu decât cele de mai sus	24%	31%	25%	20%	23%	27%	25%	24%	23%	27%	25%	24%

Tabel 118. Servicii cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 16359 la 16516; total n = 16518;

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, mediatori sanitari)	3% ↑	1%	1%	1%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	76% ↓	77%	79%	85% ↑
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	26%	26% ↓	31%	31%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	18% ↓	20%	25% ↑	23%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	5%	5%	5%	2% ↓

Tabel 119. Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 12522; total n = 16518;





% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de educație timpurie (interacțiuni cu creșe, grădinițe)	29% ↑	23%	12% ↓	19%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiuni cu școală primară, clasele 0-4)	30%	37% ↑	25% ↓	32%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiuni cu gimnaziu, clasele 5-8)	15% ↓	37% ↑	34%	38%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiuni cu liceu, clasele 9-12)	18% ↓	24%	32% ↑	15%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	3% ↑	1%	1% ↓	1%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiuni cu școli profesionale)	2%	2%	2%	0%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiuni cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	0%	1%	1%	1%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiuni cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	0%	1%	2% ↑	1%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiuni cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	24% ↑	6% ↓	10%	5% ↓

Tabel 120. Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 5297; total n = 16518;





% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	29% ↓	33%	38%	58% ↑
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	24%	28%	28%	15% ↓
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	3%	3%	3%	1%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	1%	2%	3%	2%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	21%	19%	19%	15%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	30% ↑	24%	19%	8% ↓
(SPONTAN) Nu răspund	1%	2%	2%	6% ↑

Tabel 121. Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 3747; total n = 16518;





% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiuni pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	57% ↓	64%	69% ↑	69%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiuni pentru eliberare pașaport)	18%	20% ↑	15%	12% ↓
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiuni cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	30% ↑	23%	22%	22%
(SPONTAN) Nu răspund	2%	1%	0% ↓	3%

Tabel 122. Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 6066; total n = 16518;

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	30% ↑	21% ↑	18%	10% ↓
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	71% ↓	82% ↓	88% ↑	91% ↑
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	7% ↑	6% ↑	4%	1% ↓

Tabel 123. Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 10057; total n = 16518;





% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	23% ↑	10%	7%	8%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, aloca	62%	74%	76%	65%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane v	14%	9%	15%	16%
(SPONTAN) Nu răspund	2%	4%	3%	5%

Tabel 124. Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1312; total n = 16518;

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	14% ↑	8%	8%	6%
Serviciul public de urbanism - Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie	12%	16%	12%	8%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiuni cu serviciul de asigurare a calității în construcții	10% ↑	3%	4%	1% ↓
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiuni cu serviciul de cadastru	44% ↓	56%	59%	60%
Serviciul public de intabulare - Interacțiuni cu serviciul de cadastru	28%	32%	33%	34%
(SPONTAN) Nu răspund	5%	3%	4%	4%

Tabel 125. Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 2712; total n = 16518;





% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiuni cu AJOFM	21% ↑	20% ↑	13%	2% ↓
Serviciul public de pensii publice - Interacțiuni cu Casa de Pensii	52% ↓	52% ↓	78% ↑	94% ↑
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiuni cu AJOFM	7% ↑	5%	2% ↓	2%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiuni cu AJOFM	12% ↑	7%	2% ↓	1% ↓
(SPONTAN) Nu răspund	4%	7% ↑	3%	1% ↓

Tabel 126. Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1870; total n = 16518;





% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de gestionare și exploatare a pașiștilor	13% ↑	3%	0% ↓	2%
Serviciul public de irigații	14% ↑	2%	0% ↓	1% ↓
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiuni cu APIA	52% ↓	84%	90% ↑	89%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală)	4%	2%	3%	1%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	6%	3%	1%	1%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	1%	3% ↑	0%	0%
Serviciul public de consultanță agricolă	6%	6%	3%	2%
(SPONTAN) Nu răspund	13% ↑	3%	3%	3%

Tabel 127. Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1433; total n = 16518;

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de transport feroviar - interacțiuni cu CFR calatori	59% ↑	49%	44%	37% ↓
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat - interacțiuni cu Regia autonoma de transport local	54%	52% ↓	58%	71% ↑
(SPONTAN) Nu răspund	2%	2%	2%	0% ↓

Tabel 128. Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 4370; total n = 16518;



% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	65% ↑	28% ↓	34%	56%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	25%	37%	10% ↓	24%
(SPONTAN) Nu răspund	9%	11%	16%	27%

Tabel 129. Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 330; total n = 16518;

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, mediatori sanitari)	10%	34%	19%	41%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	37% ↓	36% ↓	45%	59% ↑
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	26%	31%	35%	33%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	38%	39%	37%	42%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	17%	18%	23%	8%
Alt serviciu din domeniul SĂNĂTATE	15%	11%	8%	6%
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	30%	22%	9% ↓	9%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiune cu școală primară, clasele 0-4)	28%	24%	11%	6% ↓
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiune cu gimnaziu, clasele 5-8)	9%	19%	27%	12%



% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiune cu liceu, clasele 9-12)	31%	18%	19%	7%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	21%	21%	0%	0%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiune cu școli profesionale)	10%	15%	8%	
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	0%	11%	0%	0%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	32%	30%	4%	0%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	39% ↑	16% ↓	13% ↓	5%
Alt serviciu din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT	12%	9%	12%	0%
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	27%	18%	15%	7% ↓
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	29%	23%	19%	19%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	4%	7%	12%	0%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	19%	31%	45%	36%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	26%	20%	22%	19%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	18%	21%	15%	19%
Alt serviciu din domeniul ORDINE PUBLICĂ	22%	15%	13%	0%





% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiuni pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	28%	26%	21%	19%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiuni pentru eliberare pașaport)	29%	31%	20%	10% ↓
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiuni cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	33%	30%	26%	24%
Alt serviciu din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR	5%	11%	14%	0%
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	24%	21%	24%	13%
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	29%	33% ↑	27%	25%
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	13%	29%	17%	51%
Alt serviciu din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ	16%	14%	11%	6%
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	14%	16%	16%	3%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, alocații, etc.)	17%	26%	25%	21%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice)	24%	40%	14%	2%
Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ	51%	14%	45%	5%





% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	9%	27%	21%	22%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	12%	16%	21%	15%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	22%	39%	25%	12%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	14%	21%	19%	28%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	6% ↓	17%	22%	15%
Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI	0%	0%	12%	0%
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	28%	15%	13%	0%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	16%	19%	33%	29%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	23%	38%	46%	0%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	11%	15%	10%	0%
Alt serviciu din domeniul OCUPARE și RELAȚII DE MUNCĂ	0%	24%	21%	7%
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	0%	15%	0%	0%
Serviciul public de irigații	4%	8%	26%	20%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	32%	33%	30%	27%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor)	12%	15%	73%	34%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	16%	25%	26%	0%



% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	46%	44%	0%	
Serviciul public de consultanță agricolă	5%	28%	20%	10%
Alt serviciu din domeniul AGRICULTURĂ	4%	28%	9%	40%
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	39%	33%	37%	31%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat (local, județean) - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	50%	39%	41%	39%
Alt serviciu din domeniul TRANSPORTURI	29%	16%	14%	6%
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	12%	10%	13%	0%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	2% ↓	24%	59%	100%
Alt serviciu din domeniul TURISM	23%	19%	40%	31%

Tabel 130. A2 cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 0 la 16518; total n = 16518;

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Față în față	99%	99%	99%	99%
La telefon	9%	11%	10%	10%
Online	10% ↑	7% ↑	6%	2% ↓
Prin poștă	0%	1%	1%	1%

Tabel 131. În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Foarte mulțumit/ă + Mulțumit/ă	91%	91%	91%	92%
Foarte nemulțumit/ă + Nemulțumit/ă	9%	9%	9%	8%

Tabel 132. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

% pe linii	Destul de mulțumit/ă + Foarte mulțumit/ă				Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă				NET			
	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Găsesc ușor informațiile pe care le caut	23%	27%	25%	24%	23%	31%	26%	20%	23%	27%	25%	24%
Informațiile furnizate sunt utile	24%	27%	25%	24%	22%	32%	26%	20%	23%	27%	25%	24%
Informațiile sunt de actualitate	24%	27%	25%	24%	21%	30%	27%	22%	23%	27%	25%	24%
Limbajul utilizat este accesibil publicului	24%	27%	25%	24%	22%	29%	26%	24%	23%	27%	25%	24%
Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	23% ↓	26%	26%	25%	30% ↑	30%	22%	18%	23%	27%	26%	24%
Site-ul instituției este util publicului	24%	27%	26%	23%	29%	31%	23%	16%	25%	27%	26%	22%

Tabel 133. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;



% pe linii	Foarte mulțumit/ă + Destul de mulțumit/ă				Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă				NET			
	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Punctualitatea /respectarea programului	23% ↓	27%	25%	25% ↑	30% ↑	28%	24%	18% ↓	23%	27%	25%	24%
Competența /știu ce trebuie să facă	23%	27% ↓	25%	25%	24%	31% ↑	25%	20%	23%	27%	25%	24%
Interesul față de problemele cetățeanului	23%	27%	25%	25%	27%	28%	24%	22%	23%	27%	25%	24%
Amabilitatea față de cetățean	23% ↓	27%	25%	25% ↑	28% ↑	28%	24%	19% ↓	23%	27%	25%	24%
Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	23%	27%	25%	25% ↑	26%	30%	25%	20% ↓	23%	27%	25%	24%
Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	23%	27%	25%	25%	25%	29%	25%	21%	24%	27%	25%	24%
Respectarea procedurilor și normelor legale	24%	27%	25%	24%	22%	27%	28%	24%	24%	27%	25%	24%
Furnizarea de informații clare și corecte	24%	27%	25%	24%	22%	29%	25%	24%	24%	27%	25%	24%
Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale	24%	27%	25%	24%	17%	30%	28%	25%	24%	27%	25%	24%
Integritatea sau lipsa corupției	25% ↑	28%	24%	22% ↓	20% ↓	25%	27%	28% ↑	24%	27%	25%	23%

Tabel 134. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 14977 la 16193; total n = 16518

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Da	42%	42%	45% ↑	37% ↓
Nu	58%	58%	55% ↓	63% ↑

Tabel 135. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15773; total n = 16518;



% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Da	7% ↑	5%	4% ↓	3% ↓
Nu, deși am întâlnit	14% ↑	11%	10%	8% ↓
Nu e cazul, nu am întâlnit probleme	80% ↓	84%	86%	89% ↑

Tabel 136. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Vârsta Eșantion total; Ponderat; bază n = 15962; total n = 16518;

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Da	71%	62%	58%	55%
Nu	29%	38%	42%	45%

Tabel 137. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent a fost rezolvată? cu Vârsta Eșantion total; Ponderat; bază n = 740; total n = 16518;

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Imediat	37%	44%	32%	47%
Mai târziu, dar în timp util	57%	50%	47%	49%
Prea târziu	6%	7%	21% ↑	4%

Tabel 138. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Vârsta Eșantion total; Ponderat; bază n = 397; total n = 16518;



% pe linii	Mare măsură + Foarte mare măsură				Deloc + Mică măsură				NET			
	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
Echipamentul cu care este dotată este modern	23% ↓	28%	25%	24%	27% ↑	26%	26%	21%	24%	27%	25%	23%
Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	23%	27%	25%	25%	26%	27%	26%	21%	24%	27%	25%	24%
Publicul este informat despre ce este important	24%	28%	25%	23%	24%	26%	27%	23%	24%	27%	25%	23%
Programul de lucru cu publicul este convenabil	23% ↓	27%	25%	25%	28% ↑	27%	25%	20%	24%	27%	25%	24%
Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	24%	28%	25%	23%	21%	24%	27%	28%	24%	27%	25%	24%
Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	23%	27%	25%	24%	27%	26%	25%	22%	24%	27%	25%	24%
Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	23% ↓	27%	26%	24%	29% ↑	25%	23%	23%	24%	27%	25%	23%
Cetățenii sunt tratați fără discriminare	23% ↓	27%	26% ↑	24%	30% ↑	26%	20% ↓	24%	24%	27%	25%	24%
În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	24%	25%	25%	26%	22%	25%	23%	30%	23%	25%	25%	27%
Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	23%	27%	25%	25% ↑	25%	29%	25%	20% ↓	24%	27%	25%	23%
Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	23%	27%	25%	24%	26%	27%	25%	22%	24%	27%	25%	24%
Multe dintre probleme se pot rezolva online	24% ↓	28%	26%	22%	30% ↑	28%	23%	19%	26%	28%	25%	21%

Tabel 139. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 10877 la 15704; total n = 16518



% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
1 - cu siguranță NU aș recomanda	3%	3%	2%	2%
2	1%	1%	1%	1%
3	1%	1%	1%	1%
4	3% ↑	1%	1%	1% ↓
5	6%	5%	6%	5%
6	4%	3%	4%	3%
7	12% ↑	8%	7% ↓	8%
8	19%	17%	19%	18%
9	15% ↓	17%	19%	19%
10 - cu siguranță aș recomanda	37% ↓	43%	40%	43%

Tabel 140. Cât de probabil este să recomandați serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent unui prieten sau cu Vârsta; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 10877 la 15704; total n = 16518

% pe coloane	18 - 34 ani	35 - 49 ani	50 - 64 ani	65 de ani și peste
(SPONTAN) Nu e cazul (sunt perfect satisfăcut de serviciile oferite)	48%	49%	48%	45%
(SPONTAN) Nu știu	43%	39%	37%	42%
(SPONTAN) Nu răspund	9% ↓	12%	15% ↑	13%

Tabel 141. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Vârsta Eșantion total; Ponderat; bază n = 6175; total n = 16518;



3.8 Rezultate pe tip de gospodărie

% pe linii	Da		Nu		NET	
	Bloc	Casă	Bloc	Casă	Bloc	Casă
Servicii publice din domeniul (SĂNĂTATE: asistență medicală, medic de familie, internări, Casa de Asigurări Sănătate)	36%	64%	32%	68%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (ÎNVĂȚĂMÂNT: creșă, grădiniță, primar, gimnaziu, liceu, postliceal, after-school, Clubul/Palatul Copiilor, Cluburi sportive Școlare, universități)	35%	65%	35%	65%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (ORDINE PUBLICĂ: Poliția Locală, Poliția Română, Jandarmerie, control arme, Poliția Rutieră, Cazier)	39%	61%	34%	66%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (EVIDENȚA PERSOANELOR: certificat naștere/deces, căsătorii, acte identitate, divorț, pașaport, permise auto și înmatriculări)	38%	62%	33%	67%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (ADMINISTRARE FISCALĂ: taxe și impozite la stat, asistență - ANAF, taxe/impozite locale)	32%	68%	39%	61%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (ASISTENȚĂ SOCIALĂ: beneficii asistență socială, protecție vârstnici, Poliție locală/Medicină Legală/Direcția de Asistență Socială pentru cazuri violență în familie)	34%	66%	35%	65%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru etc.: Serv. Urbanism Primărie, asigurare calitate în construcții, serviciu cadastru)	26%	74%	36%	64%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ: interacțiune AJOFM, Casa de Pensii)	40%	60%	34%	66%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (AGRICULTURĂ: exploatare pajiști, irigații, APIA, ANSVSA, dezvoltare legumicultură, consultanță agricolă, neutralizarea deșeurilor de origine animală)	13%	87%	37%	63%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (TRANSPORTURI: CFR, Regia/Compania de transport local, RAR, ISCTR etc.)	48%	52%	31%	69%	35%	65%
Servicii publice din domeniul (TURISM: salvamont, salvamar)	50%	50%	35%	65%	35%	65%
Alt domeniu decât cele de mai sus	48%	52%	35%	65%	35%	65%

Tabel 142. Servicii cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 15415 la 15561; total n = 16518;





% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, mediatori sanitari)	2%	1%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	80%	80%
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	30%	27%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	21%	22%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	4%	4%

Tabel 143. Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 11821; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	25%	23%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiune cu școală primară, clasele 0-4)	27% ↓	35% ↑
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiune cu gimnaziu, clasele 5-8)	21% ↓	33% ↑
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiune cu liceu, clasele 9-12)	21%	23%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	2%	2%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiune cu școli profesionale)	1%	2%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	1%	1%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	1%	1%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	21% ↑	10% ↓

Tabel 144. Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni? cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 5059; total n = 16518;





% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	38%	34%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	23%	28%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	3%	3%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	1%	2%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	20%	18%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	26%	22%

Tabel 145. Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 3551; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	64%	64%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	21% ↑	16% ↓
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	24%	24%

Tabel 146. Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni? cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 5785; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	23% ↑	17% ↓
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	78% ↓	87% ↑
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	5%	4%

Tabel 147. Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 9478; total n = 16518;





% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiune cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	16%	9%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, aloca	63%	74%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane v	12%	13%
(SPONTAN) Nu răspund	5%	3%

Tabel 148. Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1241; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	11%	8%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	14%	12%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	5%	4%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	53%	55%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	31%	33%
(SPONTAN) Nu răspund	4%	3%

Tabel 149. Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 2557; total n = 16518;





% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiuni cu AJOFM	12%	15%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiuni cu Casa de Pensii	72%	72%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiuni cu AJOFM	4%	3%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiuni cu AJOFM	5%	5%
(SPONTAN) Nu răspund	3%	4%

Tabel 150. Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1752; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	8%	3%
Serviciul public de irigații	2%	3%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiuni cu APIA	73%	85%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală	3%	2%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	2%	2%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	0%	1%
Serviciul public de consultanță agricolă	2%	4%
(SPONTAN) Nu răspund	10%	3%

Tabel 151. Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni? cu Locuiți la bloc sau la casă? Eșantion total; Ponderat; bază n = 1340; total n = 16518;





% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	51%	47%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	62% ↑	54% ↓

Tabel 152. Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni cu Locuiți la bloc sau la casă?
Eșantion total; Ponderat; bază n = 4147; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	38%	60%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	13%	30%
(SPONTAN) Nu răspund	18%	9%

Tabel 153. Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Locuiți la bloc sau la casă?
Eșantion total; Ponderat; bază n = 315; total n = 16518;





% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiuni cu asistenți medicali comunitari, moașe, mediatori sanitari)	27%	15%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	41% ↓	48% ↑
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	33%	30%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	35%	42%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiuni cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	27%	12%
Alt serviciu din domeniul SĂNĂTATE	7%	12%
Serviciul public de educație timpurie (interacțiuni cu creșe, grădinițe)	26%	24%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiuni cu școală primară, clasele 0-4)	22%	24%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiuni cu gimnaziu, clasele 5-8)	21%	16%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiuni cu liceu, clasele 9-12)	20%	24%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	23%	18%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiuni cu școli profesionale)	18%	11%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiuni cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	10%	4%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiuni cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	31%	11%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiuni cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	30%	33%
Alt serviciu din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT	11%	11%
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiuni cu Poliția locală)	18%	17%





% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	24%	25%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	10%	4%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	21%	40%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	22%	23%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	22%	14%
Alt serviciu din domeniul ORDINE PUBLICĂ	12%	21%
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	26%	24%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	28%	27%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	28%	32%
Alt serviciu din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR	15%	5%
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	23%	21%
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	24% ↓	30% ↑
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	19%	27%
Alt serviciu din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ	11%	11%
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiune cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	3% ↓	22% ↑
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, alocații, etc)	24%	22%





% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice)	33%	13%
Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ	19%	31%
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	16%	20%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	23%	14%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	30%	26%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	17%	22%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	12%	17%
Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI	12%	3%
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	30%	10%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	23%	27%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	29%	39%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	23%	4%
Alt serviciu din domeniul OCUPARE și RELAȚII DE MUNCĂ	30%	7%
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	0%	5%
Serviciul public de irigații	12%	4%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	28%	30%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală)	36%	18%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	21%	18%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală		43%





% pe coloane	Bloc	Casă
Serviciul public de consultanță agricolă	9%	21%
Alt serviciu din domeniul AGRICULTURĂ	0%	23%
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	37%	35%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat (local, județean) - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	45%	39%
Alt serviciu din domeniul TRANSPORTURI	20%	17%
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	18%	5%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	24%	23%
Alt serviciu din domeniul TURISM	25%	34%

Tabel 154. A2 cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 0 la 15563; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Față în față	99% ↓	99% ↑
La telefon	10%	10%
Online	9% ↑	5% ↓
Prin poștă	1%	1%

Tabel 155. În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent cu Locuiți la bloc sau la casă? Eșantion total; Ponderat; bază n = 15563; total n = 16518;





% pe coloane	Bloc	Casă
Foarte mulțumit/ă + Mulțumit/ă	90% ↓	92% ↑
Foarte nemulțumit/ă + Nemulțumit/ă	10% ↑	8% ↓

Tabel 156. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Locuiți la bloc sau la casă? Eșantion total; Ponderat; bază n = 15563; total n = 16518;

% pe linii	Destul de mulțumit/ă + Foarte mulțumit/ă		Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă		NET	
	Bloc	Casă	Bloc	Casă	Bloc	Casă
Găsesc ușor informațiile pe care le caut	34% ↓	66% ↑	39% ↑	61% ↓	35%	65%
Informațiile furnizate sunt utile	34% ↓	66% ↑	40% ↑	60% ↓	35%	65%
Informațiile sunt de actualitate	34% ↓	66% ↑	41% ↑	59% ↓	35%	65%
Limbajul utilizat este accesibil publicului	35%	65%	38%	62%	35%	65%
Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	34% ↓	66% ↑	48% ↑	52% ↓	36%	64%
Site-ul instituției este util publicului	35% ↓	65% ↑	41% ↑	59% ↓	36%	64%

Tabel 157. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Locuiți la bloc sau la casă? Eșantion total; Ponderat; bază n = 15563; total n = 16518;



% pe linii	Foarte mulțumit/ă + Destul de mulțumit/ă		Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă		NET	
	Bloc	Casă	Bloc	Casă	Bloc	Casă
Punctualitatea /respectarea programului	34% ↓	66% ↑	42% ↑	58% ↓	35%	65%
Competența /știu ce trebuie să facă	34%	66%	38%	62%	35%	65%
Interesul față de problemele cetățeanului	34% ↓	66% ↑	42% ↑	58% ↓	35%	65%
Amabilitatea față de cetățean	34% ↓	66% ↑	41% ↑	59% ↓	35%	65%
Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	34% ↓	66% ↑	41% ↑	59% ↓	35%	65%
Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	34% ↓	66% ↑	41% ↑	59% ↓	35%	65%
Respectarea procedurilor și normelor legale	34%	66%	38%	62%	35%	65%
Furnizarea de informații clare și corecte	34% ↓	66% ↑	39% ↑	61% ↓	35%	65%
Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale	34%	66%	36%	64%	34%	66%
Integritatea sau lipsa corupției	34%	66%	37%	63%	35%	65%

Tabel 158. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu? cu Locuți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15563; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Da	43%	41%
Nu	57%	59%

Tabel 159. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Locuți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15304; total n = 16518



% pe coloane	Bloc	Casă
Da	5%	4%
Nu, deși am întâlnit	14% ↑	9% ↓
Nu e cazul, nu am întâlnit probleme	81% ↓	87% ↑

Tabel 160. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Locuiți la bloc sau la casă? Eșantion total; Ponderat; bază n = 15503; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Da	61%	65%
Nu	39%	35%

Tabel 161. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent a fost rezolvată? cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 716; total n = 16518;

% pe coloane	Bloc	Casă
Imediat	36%	42%
Mai târziu, dar în timp util	49%	53%
Prea târziu	15% ↑	5% ↓

Tabel 162. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 383; total n = 16518;



% pe linii	Mare măsură +				NET	
	Foarte mare măsură		Deloc + Mică măsură		Bloc	Casă
	Bloc	Casă	Bloc	Casă		
Echipamentul cu care este dotată este modern	33% ↓	67% ↑	39% ↑	61% ↓	35%	65%
Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	34% ↓	66% ↑	41% ↑	59% ↓	35%	65%
Publicul este informat despre ce este important	34% ↓	66% ↑	38% ↑	62% ↓	35%	65%
Programul de lucru cu publicul este convenabil	34% ↓	66% ↑	39% ↑	61% ↓	35%	65%
Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	35%	65%	37%	63%	35%	65%
Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	34% ↓	66% ↑	41% ↑	59% ↓	35%	65%
Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	33% ↓	67% ↑	39% ↑	61% ↓	34%	66%
Cetățenii sunt tratați fără discriminare	34%	66%	38%	62%	35%	65%
În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	34%	66%	34%	66%	34%	66%
Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	33% ↓	67% ↑	39% ↑	61% ↓	35%	65%
Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	34% ↓	66% ↑	39% ↑	61% ↓	35%	65%
Multe dintre probleme se pot rezolva online	36%	64%	38%	62%	37%	63%

Tabel 163. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = from



% pe coloane	Bloc	Casă
1 - cu siguranță NU aș recomanda	2%	3%
2	1%	1%
3	1% ↑	1% ↓
4	2%	1%
5	6%	5%
6	4% ↑	3% ↓
7	11% ↑	7% ↓
8	19%	17%
9	18%	17%
10 - cu siguranță aș recomanda	34% ↓	45% ↑

Tabel 164. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „cu siguranță NU aș recomanda”, iar 10 înseamnă „cu siguranță aș recomanda”, cât de probabil este să recomandați serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent unui prieten sau cu Locuiți la bloc sau

% pe coloane	Bloc	Casă
(SPONTAN) Nu e cazul (sunt perfect satisfăcut de serviciile oferite)	55%	52%
(SPONTAN) Nu știu	43%	45%
(SPONTAN) Nu răspund	2%	3%

Tabel 165. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Locuiți la bloc sau la casă?; Eșantion total; Ponderat; bază n = 5275; total n = 16518;



3.9 Rezultate pe etnie

% pe linii	Da				Nu				NET			
	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta
Servicii publice din domeniul (SĂNĂTATE: asistență medicală, medic de familie, internări, Casa de Asigurări Sănătate)	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Servicii publice din domeniul (ÎNVĂȚĂMÂNT: creșă, grădiniță, primar, gimnaziu, liceu, postliceal, after-school, Clubul/Palatul Copiilor, Cluburi sportive Școlare, universități)	90%	5%	4%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Servicii publice din domeniul (ORDINE PUBLICĂ: Poliția Locală, Poliția Română, Jandarmerie, control arme, Poliția Rutieră, Cazier)	92%	4%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Servicii publice din domeniul (EVIDENȚA PERSOANELOR: certificat naștere/deces, căsătorii, acte identitate, divorț, pașaport, permise auto și înmatriculări)	90%	5%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Servicii publice din domeniul (ADMINISTRARE FISCALĂ: taxe și impozite la stat, asistență - ANAF, taxe/impozite locale)	90%	6%	2%	1%	89%	6%	4%	1%	90%	6%	3%	1%
Servicii publice din domeniul (ASISTENȚĂ SOCIALĂ: beneficii asistență socială, protecție vârstnici, Poliție locală/Medicină Legală/Direcția de Asistență Socială pentru cazuri violență în familie)	84%	6%	9%	1%	91%	6%	2%	1%	90%	6%	3%	1%
Servicii publice din domeniul (GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru etc.: Serv. Urbanism Primărie, asigurare calitate în construcții, serviciu cadastru)	91%	7%	2%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Servicii publice din domeniul (OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ: interacțiune AJOFM, Casa de Pensii)	89%	7%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%



% pe linii	Da				Nu				NET			
	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta
Servicii publice din domeniul (AGRICULTURĂ: exploatare pajiști, irigații, APIA, ANSVSA, dezvoltare legumicultură, consultanță agricolă, neutralizarea deșeurilor de origine animală)	94%	5%	1%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Servicii publice din domeniul (TRANSPORTURI: CFR, Regia/Compania de transport local, RAR, ISCTR etc.)	92%	6%	1%	1%	90%	6%	4%	1%	90%	6%	3%	1%
Servicii publice din domeniul (TURISM: salvamont, salvamar)	89%	8%	2%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Alt domeniu decât cele de mai sus	92%	4%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%

Tabel 166. Servicii cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 16359 la 16516; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, medieri sanitari)	1%	5%	2%	0%
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)	79%	85%	82%	80%
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	29%	26%	27%	44%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	22%	24%	19%	17%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	4%	7%	4%	2%

Tabel 167. Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni cu Etnia, Eșantion total; Ponderat; bază n = 12522; total n = 16518;





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	23%	26%	35%	23%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiune cu școală primară, clasele 0-4)	33%	25%	35%	27%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiune cu gimnaziu, clasele 5-8)	28%	26%	35%	20%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiune cu liceu, clasele 9-12)	23%	22%	23%	19%
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	2%	10% ↑	1%	0%
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiune cu școli profesionale)	1%	7%	0%	0%
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	1%	0%	0%	0%
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	1%	0%	0%	0%
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	14%	11%	1% ↓	32% ↑
(SPONTAN) Nu răspund	1%	5%	1%	0%

Tabel 168. Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 5297; total n = 16518;





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	34%	34%	51%	57%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	26%	32%	27%	6%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	3%	4%	0%	0%
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	2%	0%	2%	0%
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	19%	23%	3% ↓	21%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	24%	13%	19%	9%
(SPONTAN) Nu răspund	2%	1%	0%	3%

Tabel 169. Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 3747; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	64%	61%	67%	56%
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	18%	16%	10%	18%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	25%	25%	19%	23%
(SPONTAN) Nu răspund	1%	1%	7% ↑	1%

Tabel 170. Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 6066; total n = 16518;





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	19%	16%	19%	14%
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	84%	86%	84%	93%
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	4%	4%	3%	2%

Tabel 171. Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 10057; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	12%	2% ↓	11%	3%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, aloca	67% ↓	85%	90%	92%
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane v	13%	24%	4%	0%
(SPONTAN) Nu răspund	4%	4%	0%	4%

Tabel 172. Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1312; total n = 16518;





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	9%	6%	23%	7%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	13%	7%	19%	4%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	4%	11%	2%	1%
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	57%	43%	39%	72%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	32%	41%	25%	24%
(SPONTAN) Nu răspund	4%	1%	20%	2%

Tabel 173. Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 2712; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	13%	10%	25%	16%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	73%	74%	52%	68%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	3%	3%	12%	0%
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	4%	2%	11%	9%
(SPONTAN) Nu răspund	4%	3%	1%	0%

Tabel 174. Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII și RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1870; total n = 16518;





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	4%	0%	0%	0%
Serviciul public de irigații	2% ↓	19% ↑	0%	12%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	84%	69%	64%	76%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală)	2%	4%	19%	0%
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	2%	3%	8%	0%
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	1%	0%	0%	0%
Serviciul public de consultanță agricolă	4%	1%	0%	0%
(SPONTAN) Nu răspund	4%	4%	9%	12%

Tabel 175. Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 1433; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	49%	46%	47%	48%
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	58%	59%	74%	64%
(SPONTAN) Nu răspund	2%	1%	0%	3%

Tabel 176. Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 4370; total n = 16518;





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	45%	85%	0%	50%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	20%	60%	87% ↑	50%
(SPONTAN) Nu răspund	14%	6%	13%	0%

Tabel 177. Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 330; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, medietori sanitari)	22%	8%	79%	
Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență	45%	48%	51%	52%
Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)	31%	33%	39%	34%
Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)	38%	42%	61%	15%
Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)	19%	9%	14%	17%
Alt serviciu din domeniul SĂNĂTATE	10%	6%	0%	13%
Serviciul public de educație timpurie (interacțiune cu creșe, grădinițe)	23%	35%	33%	16%
Serviciul public de învățământ primar (interacțiune cu școală primară, clasele 0-4)	24%	11%	12%	21%
Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (interacțiune cu gimnaziu, clasele 5-8)	17%	26%	20%	26%
Serviciul public de învățământ secundar superior (interacțiune cu liceu, clasele 9-12)	22%	38%	12%	25%





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)	26%	3%	43%	
Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (interacțiune cu școli profesionale)	16%	0%		
Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului)	6%			
Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare)	20%			
Serviciul public de învățământ terțiar universitar (interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare)	32%	26%	48%	12%
Alt serviciu din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT	9%	21%		100%
Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (interacțiune cu Poliția locală)	19%	9%	16%	7%
Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (interacțiune cu Poliția Română)	24%	11%	24%	42%
Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (interacțiune cu Jandarmeria Română)	6%	15%		
Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții	35%		0%	
Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public	23%	13%	32%	5%
Serviciul public de evidență a cazierului judiciar	18%	19%	6%	20%
Alt serviciu din domeniul ORDINE PUBLICĂ	14%	50%		0%
Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese)	25%	14%	36%	18%





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (interacțiune pentru eliberare pașaport)	27%	21%	25%	63%
Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, etc.)	31%	23%	11%	26%
Alt serviciu din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR	9%	0%	0%	41%
Serviciul public de administrare fiscală - taxe și impozite plătite la stat (ANAF)	22%	18%	25%	22%
Serviciul public de administrare fiscală locală - taxe și impozite plătite la primărie	28%	36%	19%	25%
Serviciul public de asistență a contribuabililor - ANAF	22%	53%	0%	54%
Alt serviciu din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ	12%	8%	0%	0%
Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (interacțiune cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport, etc.)	14%	0%	7%	0%
Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, alocații)	21%	5% ↓	46%	84% ↑
Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice)	17%	15%	91% ↑	
Alt serviciu din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ	28%	0%		
Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	21%	13%	0%	22%
Serviciul public de urbanism - Interacțiune cu serviciul de urbanism din Primărie	16%	34%	0%	0%
Serviciul public de asigurare a calității în construcții - Interacțiune cu serviciul de asigurare a calității în construcții	32% ↑	0%	0%	100%





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de cadastru și carte funciară - Interacțiune cu serviciul de cadastru	21%	22%	6%	49%
Serviciul public de intabulare - Interacțiune cu serviciul de cadastru	16%	17%	73% ↑	0%
Alt serviciu din domeniul GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI	6%	0%	0%	0%
Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - Interacțiune cu AJOFM	18%	25%	0%	31%
Serviciul public de pensii publice - Interacțiune cu Casa de Pensii	29%	16%	2% ↓	27%
Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - Interacțiune cu AJOFM	33%	20%	0%	
Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - Interacțiune cu AJOFM	10%	37%	0%	100% ↑
Alt serviciu din domeniul OCUPARE și RELAȚII DE MUNCĂ	10%	91% ↑	0%	0%
Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor	3%			
Serviciul public de irigații	10%	0%		0%
Serviciul public de plăți în agricultură - interacțiune cu APIA	30%	33%	6%	46%
Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală)	42%	0%	0%	
Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii	22%	0%	0%	
Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală	41%			
Serviciul public de consultanță agricolă	19%	0%		
Alt serviciu din domeniul AGRICULTURĂ	22%	0%		
Serviciul public de transport feroviar - interacțiune cu CFR calatori	36%	39%	57%	26%





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Serviciul public de transport rutier asigurat de stat (local, județean) - interacțiune cu Regia autonoma de transport local	43%	32%	49%	44%
Alt serviciu din domeniul TRANSPORTURI	17%	6%	100%	0%
Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - interacțiune cu Salvamont	11%	10%		0%
Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - interacțiune cu Salvamar	36%	0%	0%	0%
Alt serviciu din domeniul TURISM	29%	32%		

Tabel 178. A2 cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 0 la 16518; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Față în față	99%	99%	100%	98%
La telefon	10%	14%	14%	11%
Online	6%	8%	2%	7%
Prin poștă	1%	1%	0%	2%

Tabel 179. În ce mod ați interacționat cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent cu Etnia Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Foarte mulțumit/ă + Mulțumit/ă	91%	93%	92%	89%
Foarte nemulțumit/ă + Nemulțumit/ă	9%	7%	8%	11%

Tabel 180. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Etnia Eșantion total; Ponderat; bază n = 16518;





% pe linii	Destul de mulțumit/ă + Foarte				Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă				NET			
	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta
Găsesc ușor informațiile pe care le caut	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Informațiile furnizate sunt utile	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Informațiile sunt de actualitate	90%	6%	3%	1%	90%	5%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Limbajul utilizat este accesibil publicului	90%	6%	3%	1%	90%	4%	4%	2%	90%	6%	3%	1%
Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	90%	6%	3%	1%	92%	6%	1%	1%	90%	6%	3%	1%
Site-ul instituției este util publicului	90%	6%	3%	1%	91%	5%	2%	1%	90%	6%	3%	1%

Tabel 181. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 14977 la 16193; total n = 16518





% pe linii	Foarte mulțumit/ă + Destul de mulțumit/ă				Destul de nemulțumit/ă + Foarte nemulțumit/ă				NET			
	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta
Punctualitatea /respectarea programului	90%	6%	3%	1%	91%	5%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Competența /știu ce trebuie să facă	90%	6%	3%	1%	90%	5%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Interesul față de problemele cetățeanului	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Amabilitatea față de cetățean	90%	6%	3%	1%	90%	5%	4%	1%	90%	6%	3%	1%
Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	90%	6%	3%	1%	91%	6%	2%	1%	90%	6%	3%	1%
Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	90%	6%	3%	1%	89%	7%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Respectarea procedurilor și normelor legale	90%	6%	3%	1%	92%	5%	2%	1%	90%	6%	3%	1%
Furnizarea de informații clare și corecte	90%	6%	3%	1%	87%	9%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale	90%	6%	3%	1%	88%	5%	6%	1%	90%	6%	3%	1%
Integritatea sau lipsa corupției	90%	6%	3%	1%	88%	7%	4%	1%	90%	6%	3%	1%

Tabel 182. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 14977 la 16193; total n = 16518





% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Da	41%	43%	41%	37%
Nu	59%	57%	59%	63%

Tabel 183. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15773; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Da	5%	5%	2%	9%
Nu, deși am întâlnit	11%	10%	9%	8%
Nu e cazul, nu am întâlnit probleme	85%	85%	90%	83%

Tabel 184. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 15962; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Da	63%	83%	27%	3% ↓
Nu	37%	17%	73%	97% ↑

Tabel 185. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent a fost rezolvată? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 740; total n = 16518;

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
Imediat	41%	18%	59%	0%
Mai târziu, dar în timp util	49%	82%	41%	100%
Prea târziu	10%	0%	0%	0%

Tabel 186. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = 397; total n = 16518;





% pe linii	Mare măsură + Foarte mare măsură				Deloc + Mică măsură				NET			
	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta	Română	Maghiară	Romă	Alta
Echipamentul cu care este dotată este modern	89%	7%	3%	1%	91%	6%	2%	1%	90%	6%	3%	1%
Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Publicul este informat despre ce este important	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Programul de lucru cu publicul este convenabil	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	90%	6%	3%	1%	89%	7%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	90%	6%	3%	1%	88%	7%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Cetățenii sunt tratați fără discriminare	90%	6%	3%	1%	88%	6%	5%	1%	90%	6%	3%	1%
În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	89%	7%	3%	1%	89%	6%	4%	1%	89%	7%	3%	1%
Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	89%	7%	3%	1%	91%	5%	2%	1%	90%	6%	3%	1%
Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	90%	7%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	6%	3%	1%
Multe dintre probleme se pot rezolva online	90%	7%	3%	1%	90%	6%	3%	1%	90%	7%	3%	1%

Tabel 187. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind instituția cu care ați interacționat în accesarea serviciului public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Etnia; Eșantion total; Ponderat; bază n = de la 10877 la 15704; total n = 16518



% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
1 - cu siguranță NU aș recomanda	3%	1% ↓	5%	1%
2	1%	0%	0%	1%
3	1%	1%	0%	1%
4	2%	2%	2%	2%
5	5%	8%	6%	15%
6	3%	3%	2%	7%
7	9%	9%	8%	5%
8	19% ↑	16%	5% ↓	9%
9	17%	25%	9%	19%
10 - cu siguranță aș recomanda	41%	35%	63% ↑	41%

Tabel 188. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „cu siguranță NU aș recomanda”, iar 10 înseamnă „cu siguranță aș recomanda”, cât de probabil este să recomandați serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent unui prieten sau cu Etnia, Eșantion total; Ponderat; bază n = 6175; total n = 16518

% pe coloane	Română	Maghiară	Romă	Alta
(SPONTAN) Nu e cazul (sunt perfect satisfăcut de serviciile oferite)	47%	49%	60%	35%
(SPONTAN) Nu știu	40%	45%	35%	36%
(SPONTAN) Nu răspund	13%	6%	5%	30%

Tabel 189. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit la serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? cu Etnia Eșantion total; Ponderat; bază n = 6175; total n = 16518;

4 ANEXE

4.1 Chestionar CATI -A3.6

Bună dimineața/ ziua/ seara, mă numesc.... și vă sun din partea CC SAS / IRES - Institutul Român pentru Evaluare și Strategie. Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, în parteneriat cu Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației, precum și Patronatul Serviciilor Publice, un studiu în legătură cu serviciile publice cu care ați interacționat în ultimele trei luni.

Vă rugăm să ne acordați câteva minute pentru a răspunde la câteva întrebări simple, cu variante de răspuns. Răspunsurile dumneavoastră sunt importante și ne bazăm pe sinceritatea dumneavoastră. Menționăm că ați fost ales la întâmplare și tot ceea ce veți spune aici va fi folosit numai pentru rezultatele acestui studiu.

Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).

A. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

	A1. În acest context, în ultimele 12 luni ați accesat FAȚĂ ÎN FAȚĂ vreun serviciu public din următoarele domenii? (răspuns multiplu) - OPERATORUL CITEȘTE LISTA	DA	NU	NS/ NR
1	Servicii publice legate din domeniul (SĂNĂTATE)	1	2	99
2	Servicii publice legate din domeniul (ÎNVĂȚĂMÂNT)	1	2	99
3	Servicii publice legate din domeniul (ORDINE PUBLICĂ)	1	2	99
4	Servicii publice legate din domeniul (EVIDENȚA PERSOANELOR)	1	2	99
5	Servicii publice legate din domeniul (ADMINISTRARE FISCALĂ)	1	2	99
6	Servicii publice legate din domeniul (ASISTENȚĂ SOCIALĂ)	1	2	99
7	Servicii publice legate din domeniul (GESTIONAREA SPAȚIALĂ A TERITORIULUI - cadastru, notariat etc)	1	2	99
8	Servicii publice legate din domeniul (OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ)	1	2	99
9	Servicii publice legate din domeniul (AGRICULTURĂ)	1	2	99
10	Servicii publice legate din domeniul (TRANSPORTURI)	1	2	99
11	Servicii publice legate din domeniul (TURISM)	1	2	99
12	Servicii din alt domeniu decât cele de mai sus. Care? _____	1	2	99
96	Niciunul - RESPONDENT INELIGIBIL, CULEGEM DATE SOCIO-DEMOGRAFICE PENTRU VALIDAREA EȘANTIONULUI	1	2	99

Dacă A1 = 1

A1_1 Ce serviciu public din domeniul SĂNĂTĂȚII ați accesat în ultimele 12 luni?

(întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează)?

1. Serviciul public de asistență medicală comunitară (interacțiune cu asistenți medicali comunitari, moașe, mediiatori sanitari)

2. Serviciul public de asistență medicală primară (medic de familie, Centre de Permanență)

3. Serviciul public de asistență medicală în ambulatoriile de specialitate (consultații medici specialiști în policlinici/spitale de stat - fără internare)

4. Serviciul public de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi (consultații, intervenții în spitale, cu internare)

5. Serviciul public de gestionare a asigurărilor sociale de sănătate (interacțiune cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate)

95. Altul. Care? ...

99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 2

A1_2 Ce serviciu public din domeniul ÎNVĂȚĂMÂNT ați accesat în ultimele 12 luni?

(întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează?)

1. Serviciul public de educație timpurie (*interacțiune cu creșe, grădinițe*)
 2. Serviciul public de învățământ primar (*interacțiune cu școală primară, clasele 0-4*)
 3. Serviciul de învățământ secundar inferior - gimnazial (*interacțiune cu gimnaziu, clasele 5-8*)
 4. Serviciul public de învățământ secundar superior (*interacțiune cu liceu, clasele 9-12*)
 5. Serviciu public de învățământ terțiar non-universitar (postliceal)
 6. Serviciu public de învățământ vocațional și tehnologic (*interacțiune cu școli profesionale*)
 7. Serviciul public de învățământ în cadrul Programului Școala după Școală (*interacțiune cu programe de tip after-school/semi-internat, organizat de școala elevului*)
 8. Serviciul public de învățământ în cadrul palatelor și cluburilor copiilor și în cadrul cluburilor sportive școlare (*interacțiune cu programe organizate la Clubul Copiilor, Palatul Copiilor, Cluburi Sportive Școlare*)
 9. Serviciul public de învățământ terțiar universitar (*interacțiune cu Universități, în cadrul programelor de Licență, Masterat, Doctorat sau alte studii post-universitare*)
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 3

A1_3 Ce serviciu public din domeniul ORDINE PUBLICĂ ați accesat în ultimele 12 luni?

(întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează?)

1. Serviciul public în domeniile ordinii, liniștii publice și pazei bunurilor, disciplinei în construcții și afișajului stradal, protecției mediului, (*interacțiune cu Poliția locală*)
 2. Serviciul public de ordine publică prestat de Poliția Română (*interacțiune cu Poliția Română*)
 3. Serviciul public de ordine publică prestat de Jandarmeria Română (*interacțiune cu Jandarmeria Română*)
 4. Serviciul public de control privind deținerea, portul și folosirea armelor, pieselor și munițiilor precum și cu privire la operațiunile cu arme și muniții
 5. Serviciul public de asigurare a desfășurării fluente și în siguranță a circulației pe drumurile publice, precum și ocrotirea vieții, integrității corporale și a sănătății persoanelor participante la trafic sau aflate în zona drumului public (*interacțiune cu Poliția Rutieră*)
 6. Serviciul public de evidență a cazierului judiciar
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 4

A1_4 Ce serviciu public din domeniul EVIDENȚA PERSOANELOR ați accesat în ultimele 12 luni?

(întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează?)

1. Serviciul public de evidență a persoanelor și stare civilă (*interacțiune pentru înregistrare certificate de naștere, eliberare/modificare acte de identitate, căsătorii, divorț administrativ, decese*)
 2. Serviciul public de eliberare a pașapoartelor (*interacțiune pentru eliberare pașaport*)
 3. Serviciul public de evidență și eliberare a permiselor de conducere, a certificatelor de înmatriculare și a plăcilor cu numere de înmatriculare (*interacțiune cu Direcția Permise de Conducere și Înmatriculări: programare examinare, examinare, preschimbare permis, transcriere vehicul, înmatriculări, radieri, duplicat permis, modificări date certificate/plăci de înmatriculare*)
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 5

A1_5 Ce serviciu public din domeniul ADMINISTRARE FISCALĂ ați accesat în ultimele 12 luni?
(întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează)?

1. Serviciul public de administrare fiscală - *taxe și impozite plătite la stat (ANAF)*
 2. Serviciul public de administrare fiscală locală - *taxe și impozite plătite la primărie*
 3. Serviciul public de asistență a contribuabililor - *ANAF*
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 6

A1_6 Ce serviciu public din domeniul ASISTENȚĂ SOCIALĂ ați accesat în ultimele 12 luni?
(întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează)?

1. Serviciul public de prevenire și combatere a violenței în familie (*interacțiuni cu Poliția Locală, Serviciul de Medicină Legală în scopul anunțării unei situații de violență în familie, emitere/primire ordin de protecție, consiliere/suport în acest scop solicitat la Direcția de Asistență Socială și Protecția Copilului*)
 2. Serviciul public de administrare a beneficiilor de asistență socială (*interacțiuni cu instituțiile publice cu scopul de a obține sau modifica: ajutor social, ajutor pentru încălzire, ajutor susținere familie, alocație de stat pentru copii, alocație de plasament, indemnizație creștere copil, stimulent de inserție, drepturi persoane cu handicap, indemnizație hrană HIV/SIDA, indemnizație însoțitor persoane cu handicap vizual*)
 3. Serviciul public de protecție a persoanelor vârstnice (*admitere în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, anchete sociale/evaluare/monitorizări persoane vârstnice cu îngrijitori informali, alte servicii de asistență și suport persoane vârstnice*)
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 7

A1_7 Ce serviciu public din domeniul GESTIONĂRII SPAȚIALE A TERITORIULUI ați accesat în ultimele 12 luni?

(întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează)?

1. Serviciul public de eliberare a certificatului de urbanism *- *Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie*
 2. Serviciul public de urbanism - *Interacțiuni cu serviciul de urbanism din Primărie*
 3. Serviciul public de asigurare a calității în construcții - *Interacțiuni cu serviciul de asigurare a calității în construcții*
 4. Serviciul public de cadastru și carte funciară - *Interacțiuni cu serviciul de cadastru*
 5. Serviciul public de intabulare - *Interacțiuni cu serviciul de cadastru*
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 8

A1_8 Ce serviciu public din domeniul OCUPĂRII ȘI RELAȚIILOR DE MUNCĂ ați accesat în ultimele 12 luni?

(întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează)?

1. Serviciul public de prevenire a șomajului și de stimulare a ocupării forței de muncă - *Interacțiuni cu AJOFM*
 2. Serviciul public de pensii publice - *Interacțiuni cu Casa de Pensii*
 3. Serviciul public de protecție a persoanelor în cadrul sistemului de asigurare pentru șomaj - *Interacțiuni cu AJOFM*
 4. Serviciul public de gestionare a formării profesionale a adulților - *Interacțiuni cu AJOFM*
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 9



A1_9 Ce serviciu public din domeniul AGRICULTURII ați accesat în ultimele 12 luni? (întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează)?

1. Serviciul public de gestionare și exploatare a pajiștilor
2. Serviciul public de irigații
3. Serviciul public de plăți în agricultură - *interacțiune cu APIA*
4. Serviciul public de reglementare și control în domeniul sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor (*de apărare a sănătății animalelor, protecția animalelor, prevenirea transmiterii de boli de la animale la om, siguranța alimentelor de origine animală destinate consumului uman, salubritatea furajelor pentru animale și protecția mediului în raport cu creșterea animalelor*)
5. Serviciul public de dezvoltare durabilă a legumiculturii
6. Serviciul public de organizare și desfășurare a activității de neutralizare a deșeurilor de origine animală
7. Serviciul public de consultanță agricolă
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 10

A1_10 Ce serviciu public din domeniul TRANSPORTURILOR ați accesat în ultimele 12 luni? (întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează)?

1. Serviciul public de transport feroviar - *interacțiune cu CFR calatori*
2. Serviciul public de transport rutier asigurat de stat (local, județean) - *interacțiune cu Regia autonoma de transport local*
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

Dacă A1 = 11

A1_11 Ce serviciu public din domeniul TURISMULUI ați accesat în ultimele 12 luni? (întrebare cu răspuns deschis, RĂSPUNS SPONTAN, operatorul încadrează)?

1. Serviciul public de salvare montană și de prevenire a accidentelor montane - *interacțiune cu Salvamont*
2. Serviciul public de salvare acvatică, de prim ajutor medical și de prevenire a accidentelor acvatice - *interacțiune cu Salvamar*
95. Altul. Care? ...
99. (SPONTAN) Nu răspund

A2. Dintre cele menționate de dvs., care este serviciul public cu care ați interacționat cel mai recent? (nu citi, marchează răspunsul din listă)

.....

OPERATOR: Începând de aici, ne vom referi la acest serviciu pe care l-ați menționat-o anterior..... repetă răspunsul de la A2

A3 În ce mod ați interacționat cu(repetă răspunsul de la A2) în ultimele 12 luni? (multiplu)

1. Față în față 2. La telefon; 3. Online 4. Prin poștă 5. Altfel. Cum? _____ 99. NȘ/NR

B. EVALUARE GENERALĂ

B1. Cât de mulțumit sunteți de interacțiunea cu (repetă răspunsul de la A2) ?

1. Foarte mulțumit/ă 2. Mulțumit/ă 3. Nemulțumit 4. Foarte nemulțumit/ă 99. NȘ/NR



C. INFORMARE

C1	Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind informarea în relația cu instituția (<i>repetă răspunsul de la A2</i>)?	1. Foarte mulțumit /ă	2. Destul de mulțumit /ă	3. Destul de nemulțumit /ă	4. Foarte nemulțumit /ă	88. Nu e cazul	99. NȘ/NR
1.	Găsesc ușor informațiile pe care le caut	1	2	3	4	88	99
2.	Informațiile furnizate sunt utile	1	2	3	4	88	99
3.	Informațiile sunt de actualitate	1	2	3	4	88	99
4.	Limbaajul utilizat este accesibil publicului	1	2	3	4	88	99
5.	Am posibilitate de a da feedback despre serviciile oferite	1	2	3	4	88	99
6.	Site-ul instituției este util publicului	1	2	3	4	88	99

D. CALITATE

D1	Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciul public furnizat de instituția (<i>repetă răspunsul de la A2</i>), luând în considerare următoarele aspecte privind angajații care furnizează acest serviciu?	1. Foarte mulțumit/ă	2. Destul de mulțumit/ă	3. Destul de nemulțumit/ă	4. Foarte nemulțumit/ă	88. Nu e cazul	99. NȘ/NR
1.	Punctualitatea /respectarea programului	1	2	3	4	88	99
2.	Competența /știu ce trebuie să facă	1	2	3	4	88	99
3.	Interesul față de problemele cetățeanului	1	2	3	4	88	99
4.	Amabilitatea față de cetățean	1	2	3	4	88	99
5.	Rapiditatea rezolvării problemelor cetățenilor	1	2	3	4	88	99
6.	Flexibilitatea față de nevoile cetățeanului	1	2	3	4	88	99
7.	Respectarea procedurilor și normelor legale	1	2	3	4	88	99



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!Instrumente Structurale
2014-2020

8.	Furnizarea de informații clare și corecte	1	2	3	4	88	99
9.	Respectării confidențialității și a protecției datelor personale	1	2	3	4	88	99
10.	Integritatea sau lipsa corupției	1	2	3	4	88	99

D2. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de instituția publică (repetă răspunsul de la A2), știți unde să reclamați situația respectivă?

1. Da 2. Nu 99.NȘ/NR

D3. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de instituția publică (repetă răspunsul de la A2)?

1. Da 2. Nu, deși am întâlnit 88. Nu e cazul, nu am întâlnit probleme
99.NȘ/NR

Dacă 1 la D3: D4. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la instituția publică (repetă răspunsul de la A2) a fost rezolvată?

1. Da 2. Nu 99.NȘ/NR

Dacă 1 la D4: D5. În cât timp a fost rezolvată problema?

1. Imediat 2. Mai târziu, dar în timp util 3. Prea târziu 99. NȘ/NR

E. ACCESIBILITATE

E1	În ce măsură sunteți de acord cu următoarele aspecte privind serviciile oferite de instituția publică (repetă răspunsul de la A2), luând în calcul următoarele aspecte?	1. Foarte mare măsură	2. Mare măsură	3. Mică măsură	4. Deloc	88. Nu e cazul	99. NȘ/NR
1.	Echipamentul cu care este dotată este modern	1	2	3	4	88	99
2.	Spațiul unde se interacționează cu cetățenii este adecvat	1	2	3	4	88	99
3.	Publicul este informat despre ce este important	1	2	3	4	88	99
4.	Programul de lucru cu publicul este convenabil	1	2	3	4	88	99
5.	Accesul la locația unde se desfășoară serviciul este ușor	1	2	3	4	88	99
6.	Personalul are disponibilitate de a rezolva problemele cetățenilor	1	2	3	4	88	99
7.	Rampele pentru persoanele cu nevoi speciale sunt utilizabile	1	2	3	4	88	99
8.	Cetățenii sunt tratați fără discriminare	1	2	3	4	88	99
9.	În mod curent se oferă gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)	1	2	3	4	88	99
10.	Problemele cetățenilor se rezolvă fără prea multă birocrație	1	2	3	4	88	99
11.	Durata de rezolvare a problemelor este acceptabilă	1	2	3	4	88	99





12	Multe dintre probleme se pot rezolva online	1	2	3	4	88	99
----	---	---	---	---	---	----	----

F. RECOMANDARE

F1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „cu siguranță NU aş recomanda”, iar 10 înseamnă „cu siguranță aş recomanda”, cât de probabil este să recomandați (repetă răspunsul de la A2) unui prieten sau unui coleg?

1 - Cu siguranță NU aş recomanda 2 3 4 5 6 7 8 9
10 - Cu siguranță aş recomanda 99. NŞ/NR

F2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în serviciul public furnizat de (repetă răspunsul de la A2)?

Date socio-demografice

SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:

1. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
 2. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
 3. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
 4. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui
99. NŞ/NR

SD2. Sexul respondentului 1. Masculin 2. Feminin

SD3. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | ____ | ani

SD4. Ultima școală absolvită:

1. Fără școală
 2. Școală primară
 3. Gimnaziu
 4. 10 clase
 5. Școală profesională
 6. Liceu
 7. Școală post-liceală
 8. Facultate
 9. Studii post-universitare (masterat și doctorat)
99. NŞ/NR

SD5. Sunteți... 1. angajat 2. pensionat 3. elev/student 4. șomer 5. altă situație 99. NŞ/NR

SD6a. Localitatea unde locuiți

SD6b. Județul în care locuiți

SD7. Locuiți la bloc sau la casă? 1. Bloc 2. Casă 99. NŞ/NR

SD8. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? | ____ | persoane

SD9. Etnia: 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

Titlul proiectului: ”Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice”

Codul proiectului: cod MySMIS 127589/cod SIPOCA 616

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020
Proiect care promovează egalitatea între bărbați și femei și nediscriminarea

BENEFICIAR: Secretariatul General al Guvernului

PARTENERI: Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației
Patronatul Serviciilor Publice

DATA PUBLICĂRII: Noiembrie 2023

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu
Poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.

Material distribuit gratuit

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020



www.poca.ro