

## Raport de cercetare consolidat

1

### Subactivitatea 4.2. Realizarea de evaluări sectoriale ale performanței serviciilor publice



### Componenta cantitativă

Noiembrie 2023

# „MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”

2

cod MySMIS 127589 /SIPOCA 616

Subactivitatea 4.2. Realizarea de evaluări sectoriale ale  
performanței serviciilor publice  
-componenta cantitativă-

Raport de cercetare

## Cuprins

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Descrierea activității .....                                       | 6   |
| Sectoare cercetate .....                                              | 7   |
| 2. Evidența persoanelor / Permise de conducere și înmatriculări ..... | 8   |
| METODOLOGIE .....                                                     | 8   |
| REZULTATE.....                                                        | 8   |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                 | 40  |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                              | 47  |
| 3. Transporturi / Drumuri județene .....                              | 57  |
| METODOLOGIE .....                                                     | 57  |
| REZULTATE.....                                                        | 57  |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                 | 77  |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                              | 86  |
| 4. Evidența persoanelor / Evidența persoanelor și stare civilă .....  | 93  |
| METODOLOGIE .....                                                     | 93  |
| REZULTATE.....                                                        | 94  |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                 | 111 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                              | 118 |
| 5. Protecția mediului / Calitatea aerului .....                       | 126 |
| METODOLOGIE .....                                                     | 126 |
| REZULTATE.....                                                        | 127 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                 | 147 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                              | 160 |
| 6. Ordine publică / Poliția locală .....                              | 171 |
| METODOLOGIE .....                                                     | 171 |
| REZULTATE.....                                                        | 172 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                 | 190 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                              | 199 |
| 7. Învățământ / Învățământ primar.....                                | 207 |
| METODOLOGIE .....                                                     | 207 |
| REZULTATE.....                                                        | 208 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                 | 225 |

|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                 | 233 |
| 8. Administrație fiscală / Impozite și taxe locale .....                                 | 242 |
| METODOLOGIE .....                                                                        | 242 |
| REZULTATE.....                                                                           | 242 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                                    | 257 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                 | 264 |
| 9. Sănătate publică / Asistență medicală primară .....                                   | 273 |
| METODOLOGIE .....                                                                        | 273 |
| REZULTATE.....                                                                           | 274 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                                    | 292 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                 | 300 |
| 10. Muncă – Ocupare / Prevenirea șomajului.....                                          | 311 |
| METODOLOGIE .....                                                                        | 311 |
| REZULTATE.....                                                                           | 312 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                                    | 330 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                 | 337 |
| 11. Transporturi / Transportul feroviar de persoane .....                                | 346 |
| METODOLOGIE .....                                                                        | 346 |
| REZULTATE.....                                                                           | 347 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                                    | 365 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                 | 372 |
| 12. Sănătate publică / Asigurări sociale de sănătate .....                               | 382 |
| METODOLOGIE .....                                                                        | 382 |
| REZULTATE.....                                                                           | 383 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                                    | 401 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                 | 409 |
| 13. Dezvoltare, lucrări publice, administrație / Cadastru și publicitate imobiliară..... | 417 |
| METODOLOGIE .....                                                                        | 417 |
| REZULTATE.....                                                                           | 417 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                                    | 439 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                 | 448 |
| 14. Ordine publică / Gestionarea cazierului judiciar .....                               | 460 |
| METODOLOGIE .....                                                                        | 460 |



|                                                                                                      |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| REZULTATE.....                                                                                       | 461 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                                                | 478 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                             | 485 |
| 15. DGASPC / Protecție și promovare a drepturilor copilului .....                                    | 493 |
| METODOLOGIE .....                                                                                    | 493 |
| REZULTATE.....                                                                                       | 494 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                                                | 512 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                             | 519 |
| 16. Sănătate publică / Paturi de spital .....                                                        | 529 |
| METODOLOGIE .....                                                                                    | 529 |
| REZULTATE.....                                                                                       | 529 |
| CROSSTAB cu mediul de rezidență .....                                                                | 548 |
| CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare .....                                                             | 556 |
| 17. Anexa- instrumentele folosite .....                                                              | 565 |
| Chestionar CATI Evidența persoanelor/Permise de conducere și înmatriculări .....                     | 565 |
| Chestionar CATI Transporturi/Drumuri județene.....                                                   | 570 |
| Chestionar CATI Evidența persoanelor și stare civilă .....                                           | 574 |
| Chestionar CATI Protecția mediului /calitatea aerului .....                                          | 579 |
| Chestionar CATI Poliția locală.....                                                                  | 584 |
| Chestionar CATI Învățământ/Învățământ primar.....                                                    | 589 |
| Chestionar CATI Administrație fiscală/ Impozite și taxe locale .....                                 | 593 |
| Chestionar CATI Sănătate publică/Asistență medicală primară.....                                     | 598 |
| Chestionar CATI Prevenirea șomajului .....                                                           | 603 |
| Chestionar CATI Transportul feroviar de persoane.....                                                | 608 |
| Chestionar CATI Asigurări sociale de sănătate .....                                                  | 613 |
| Chestionar CATI Dezvoltare, lucrări publice, administrație/ Cadastru și publicitate imobiliară ..... | 618 |
| Chestionar CATI Gestionarea cazierului judiciar .....                                                | 623 |
| Chestionar CATI Protecție și promovarea drepturilor copilului .....                                  | 628 |
| Chestionar CATI Sănătate publică/Asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi.....             | 633 |

## 1. Descrierea activității

În aplicarea metodologiilor sectoriale dezvoltate s-au realizat monitorizări și evaluări specifice privind performanța serviciilor publice pe baza unui eșantion stabilit pe mai multe paliere - cinci servicii publice la nivel național (spre exemplu: servicii de transport aerian, servicii spitalicești, educație primară și gimnazială, protecție socială obligatorie, servicii culturale), cinci servicii publice la nivel județean (spre exemplu: tineret, ordine publică, situații de urgență, protecția mediului, infrastructura de transport) și cinci servicii publice la nivel municipal/local (spre exemplu: sport, conservarea și restaurarea monumentelor, dezvoltare urbană, locuințe sociale).

O etapă esențială în procesul de evaluare a performanței serviciilor publice (pe baza metodologiilor sectoriale) este testarea modului de colectare și analiză a indicatorilor relevanți pentru monitorizarea și evaluarea sistemului administrației în furnizarea serviciilor publice. Un set de indicatori s-a referit la componenta de percepție a clienților, beneficiarilor, gradul de satisfacție al acestora în raport cu serviciilor publice recepționate.

Pentru fiecare serviciu public sectorial vizat de analiză (15 servicii sectoriale analizate dintre care 5 la nivel național, 5 la nivel județean, 5 la nivel local) s-a realizat un studiu cantitativ (sondaj de opinie) de tip CATI (date colectate prin telefon) care a inclus un eșantion RDD de minim 1100 respondenți<sup>1</sup>. Rezultatele fiecărui studiu realizat la nivelul fiecărui serviciu comunitar de utilități publice vor fi reprezentative cu o marjă de eroare maximă de +/- 3% la un nivel de probabilitate de 95%.

Activitatea de culegere a datelor a fost împărțită între două companii de cercetare din cadrul consorțiului, CC SAS și IRES.

---

<sup>1</sup> Respondenții au avut vârsta de minim 18 ani (conform practicii), iar dacă este nevoie de informații despre copii vor răspunde părinții.

În conformitate cu definiția din Ordonanță de Urgență nr. 57 din 3 iulie 2019 privind Codul administrativ, serviciul public reprezintă activitatea sau ansamblul de activități organizate de o autoritate a administrației publice ori de o instituție publică sau autorizată/autorizate ori delegată de aceasta, în scopul satisfacerii unei nevoi cu caracter general sau a unui interes public, în mod regulat și continuu. Astfel, beneficiarul / utilizatorul serviciilor publice este orice entitate (după caz, persoană fizică și/sau juridică) care beneficiază de astfel de servicii, din populația neinstituționalizată a României.

Un exemplu de răspuns care ar califica respondenții ca "utilizatori/ beneficiari ai serviciilor" ar putea fi: respondentul a beneficiat în ultimul an de acest serviciu public? Răspunsul la o astfel de întrebare conferă certitudinea că respondentul oferă un răspuns în urma unei experiențe nemijlocite.

În studiile CATI de la nivelul contractului Autoritatea Contractantă acceptă ca un respondent să evalueze mai multe servicii al căror utilizator/beneficiar este.

## Sectoare cercetate

| Nr. crt | Domeniu                                    | Sector                                         | Nivel administrativ | Alocare sectoare între companii |
|---------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|
| 1       | Evidența persoanelor                       | Permise de conducere și înmatriculări          | Național            | IRES                            |
| 2       | Transporturi                               | Drumuri județene                               | Județean            | IRES                            |
| 3       | Evidența persoanelor                       | Evidența persoanelor și stare civilă           | Județean            | CC SAS                          |
| 4       | Protecția mediului                         | Calitatea aerului                              | Local               | 50-50                           |
| 5       | Ordine publică                             | Poliția locală                                 | Local               | CC SAS                          |
| 6       | Învățământ                                 | Învățământ primar                              | Local               | IRES                            |
| 7       | Administrație fiscală                      | Impozite și taxe locale                        | Local               | IRES                            |
| 8       | Sănătate publică                           | Asistență medicală primară                     | Local               | IRES                            |
| 9       | Muncă - Ocupare                            | Prevenirea șomajului                           | Național            | CC SAS                          |
| 10      | Transporturi                               | Transportul feroviar de persoane               | Național            | CC SAS                          |
| 11      | Sănătate publică                           | Asigurări sociale de sănătate                  | Național            | CC SAS                          |
| 12      | Dezvoltare, lucrări publice, administrație | Cadastru și publicitate imobiliară             | Național            | IRES                            |
| 13      | Ordine publică                             | Gestionarea cazierului judiciar                | Național            | CC SAS                          |
| 14      | DGASPC                                     | Protecție și promovare a drepturilor copilului | Județean            | CC SAS                          |
| 15      | Sănătate publică                           | Paturi de spital                               | Județean            | IRES                            |

Pentru fiecare serviciu public sectorial vizat de analiză (15 servicii sectoriale analizate dintre care 5 la nivel național, 5 la nivel județean, 5 la nivel local) s-a realizat un studiu cantitativ (sondaj de opinie) de tip CATI (date colectate prin telefon) care include minim 1100 respondenți. Rezultatele fiecărui studiu realizat la nivelul fiecărui serviciu comunitar de utilități publice sunt reprezentative cu o marjă de eroare maximă de +/- 3% la un nivel de probabilitate de 95%.

## 2. Evidența persoanelor / Permise de conducere și înmatriculări

8

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1162 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori ai serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,87\%$  la nivelul întregului eșantion.

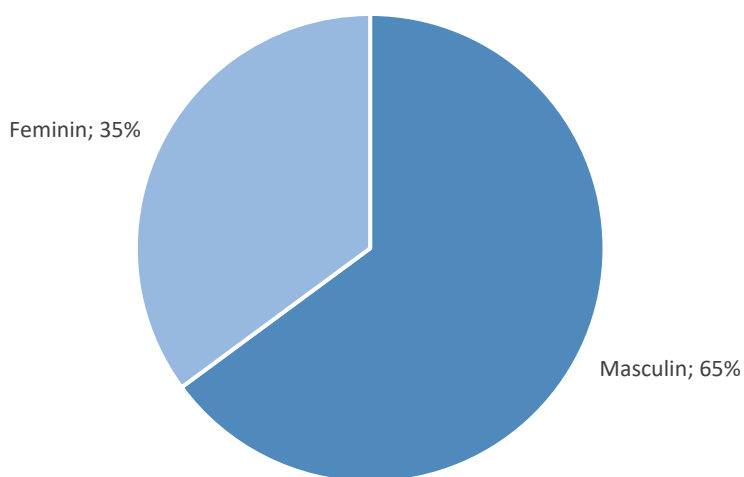
**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

### REZULTATE

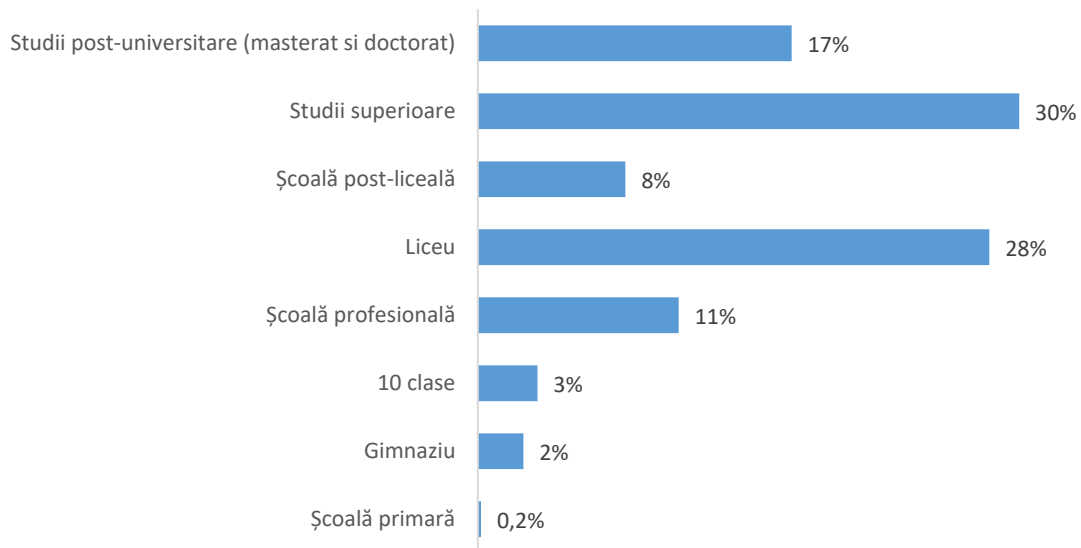
Eșantionul persoanelor chestionate cu privire la serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto are următoarea structură socio-demografică: 65% subiecți de gen masculin și 35% persoane de gen feminin, 47% dintre respondenți au studii superioare sau peste, iar 36% au absolvit liceul sau o școală post-liceală, diferența până la 100% fiind reprezentată de cei cu mai puțină educație. Peste două treimi (68%) dintre intervievați sunt angajați, iar alți 21% sunt pensionari; în ponderi mai mici întâlnim și studenți, șomeri sau casnici. Eșantionul este unul format în majoritate din români (94%) și maghiari (4%), care au rezidență mai degrabă în mediul urban (59%), însă fără să existe diferență majoră între distribuțiile pe regiuni de dezvoltare - aproximativ câte 10-12 procente pentru fiecare regiune, excepție fiind regiunea București-Ilfov, care are o pondere de 18%. Întrebați despre veniturile de care dispun, cei mai mulți respondenți (64%) le-au evaluat ca fiind potrivite, suficiente pentru asigurarea nevoilor, însă fără posibilitate de a face economii; în schimb, alți 17% subiecți spun că veniturile lor sunt mari, pot face economii, iar într-o pondere similară (18%) îi regăsim pe cei care menționează că au venituri mici sau foarte mici.

### Sexul respondentului

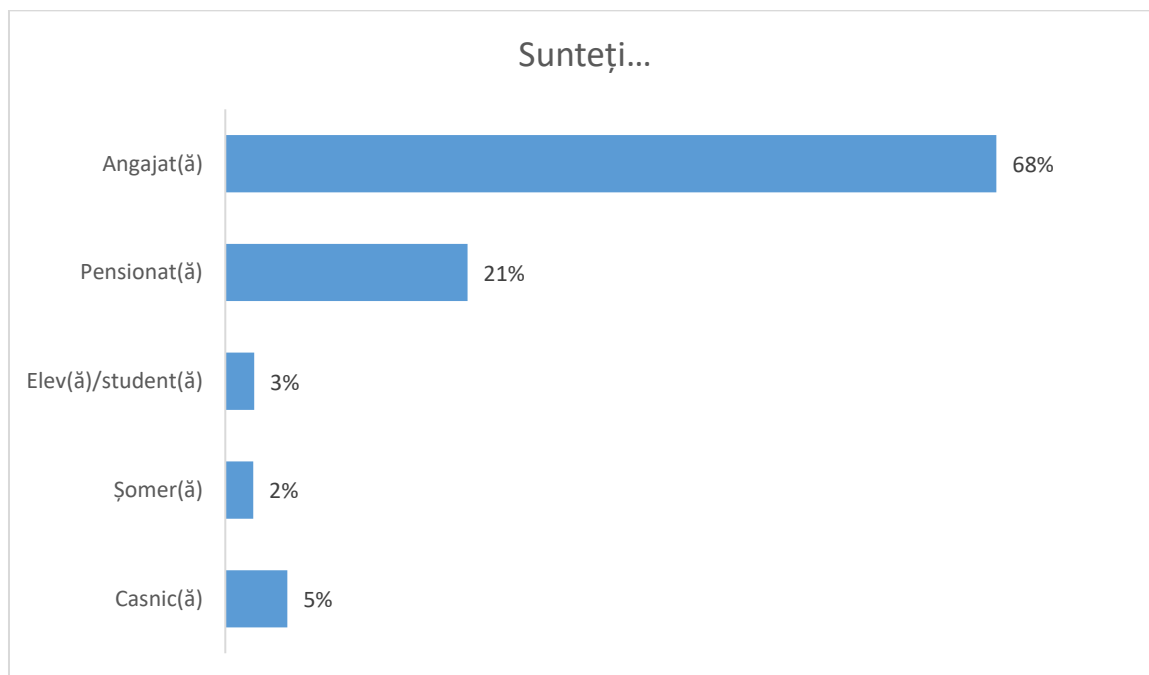


Grafic 1. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

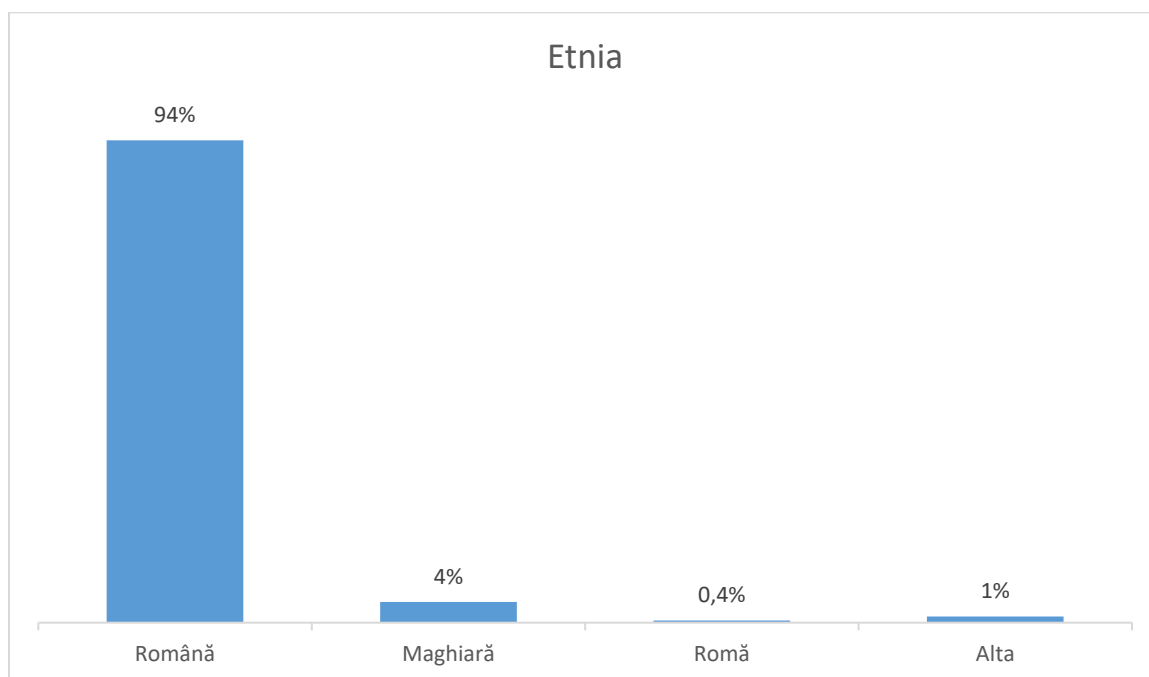
### Ultima școală absolvită



Grafic 2. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

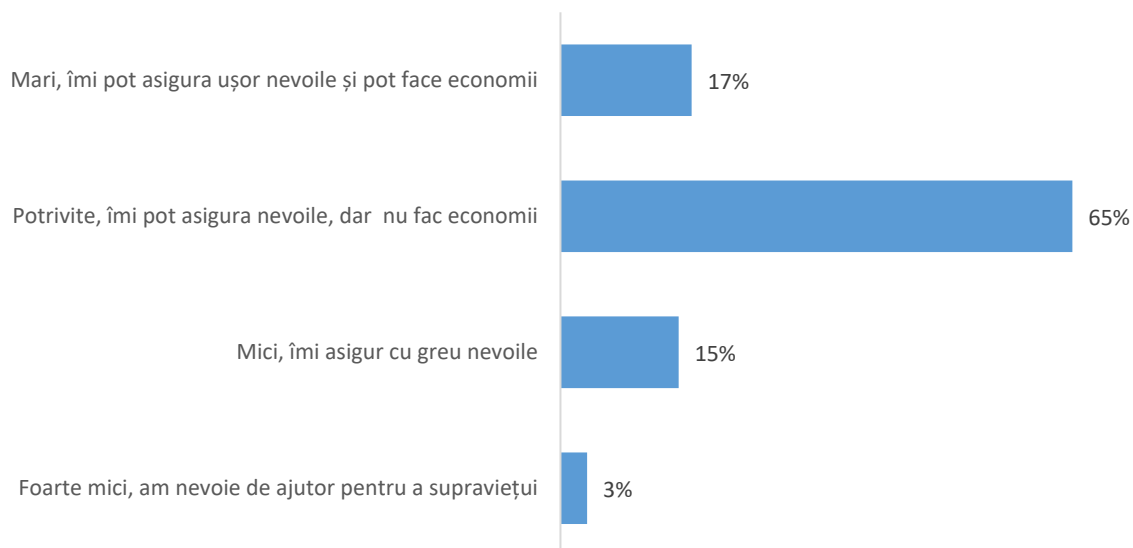


Grafic 3. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1095; total n = 1162



Grafic 4. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

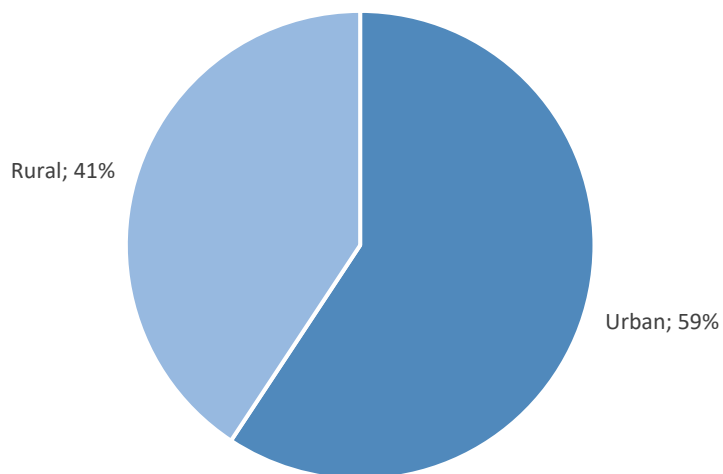
### Veniturile dumneavoastră sunt...



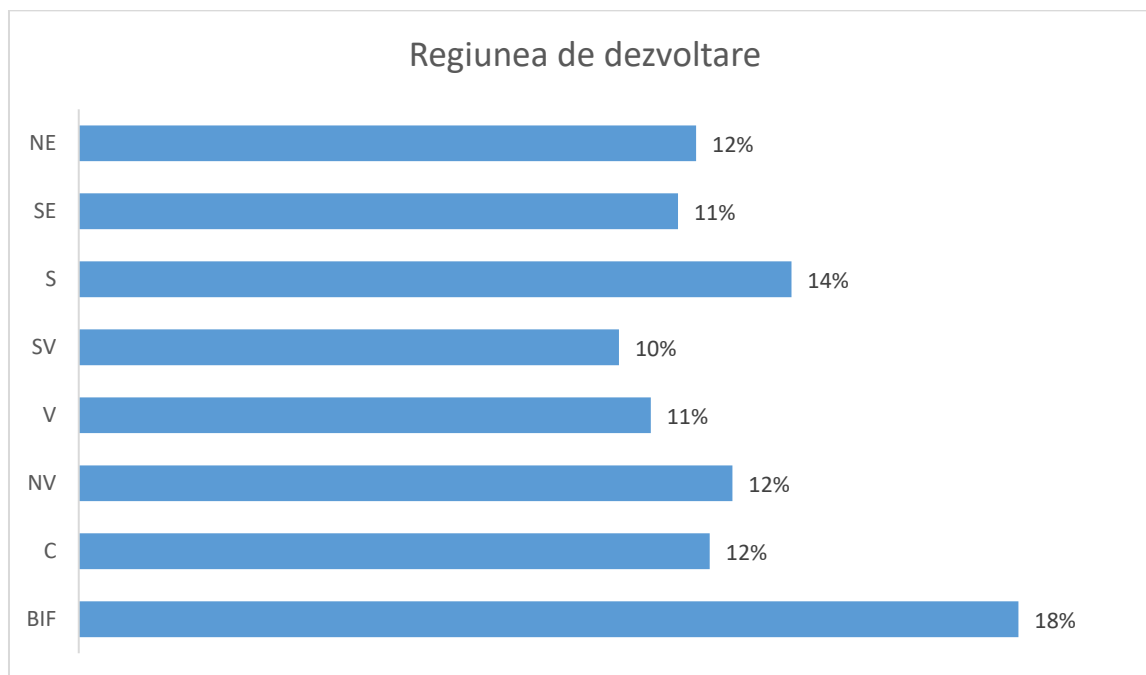
11

Grafic 5. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

### Mediu de rezidență



Grafic 6. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162



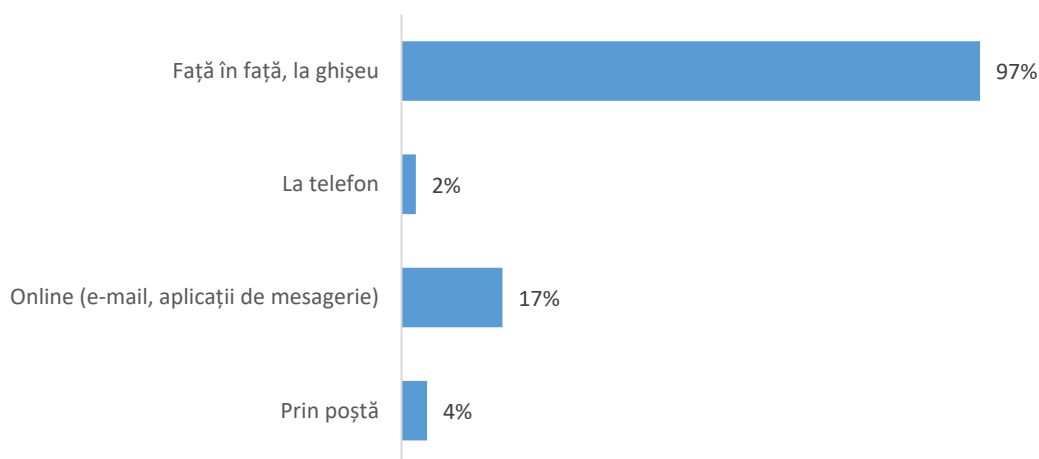
Grafic 7. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162

**Interacțiunea cetățenilor cu serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto** se face îndeosebi față în față, la ghișeu (97% mențiuni); într-o măsură mai mică oamenii apelează la acest serviciu și online (17%), prin poștă (4%) sau prin telefon (2%). În aproximativ jumătate dintre cazuri (55%), respondenții spun că a fost nevoie să stea la coadă, de cele mai multe ori între 15-30 de minute (34%); 24% spun că au așteptat sub 15 minute, iar alți 16% menționează că a durat peste o oră.

Motivele pentru care a avut loc interacțiunea cu serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto sunt diverse, însă cele mai frecvent menționate sunt situațiile referitoare la ridicarea/ schimbarea permisului auto (67%) și cele pentru înmatriculări (43%); în ponderi mai mici se apelează și pentru examene auto sau radiere vehicule.



În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto în ultimii 10 ani? (răspuns multiplu)

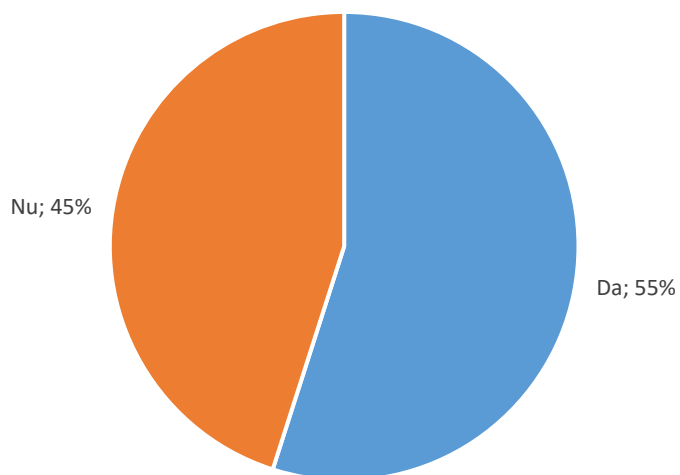


Grafic 8. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

INTERMEDIAR  
CONDUCERE  
INTERMEDIERE  
DE firma  
PRINTR-UN  
Prin AUTO  
SCOALA EXAMEN  
SOFERI-ORE

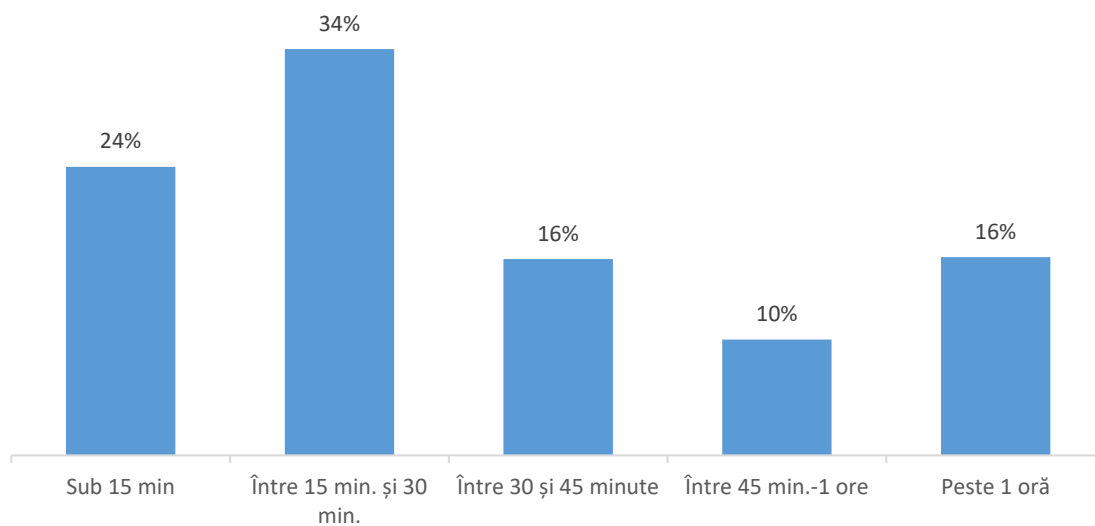
Grafic 9. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto în ultimii 10 ani? (răspuns multiplu); Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

Ați fost nevoit să stați la coadă?



Grafic 10. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1162

Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?



Grafic 11. Eșantion total; Neponderat; bază n = 614; total n = 1162

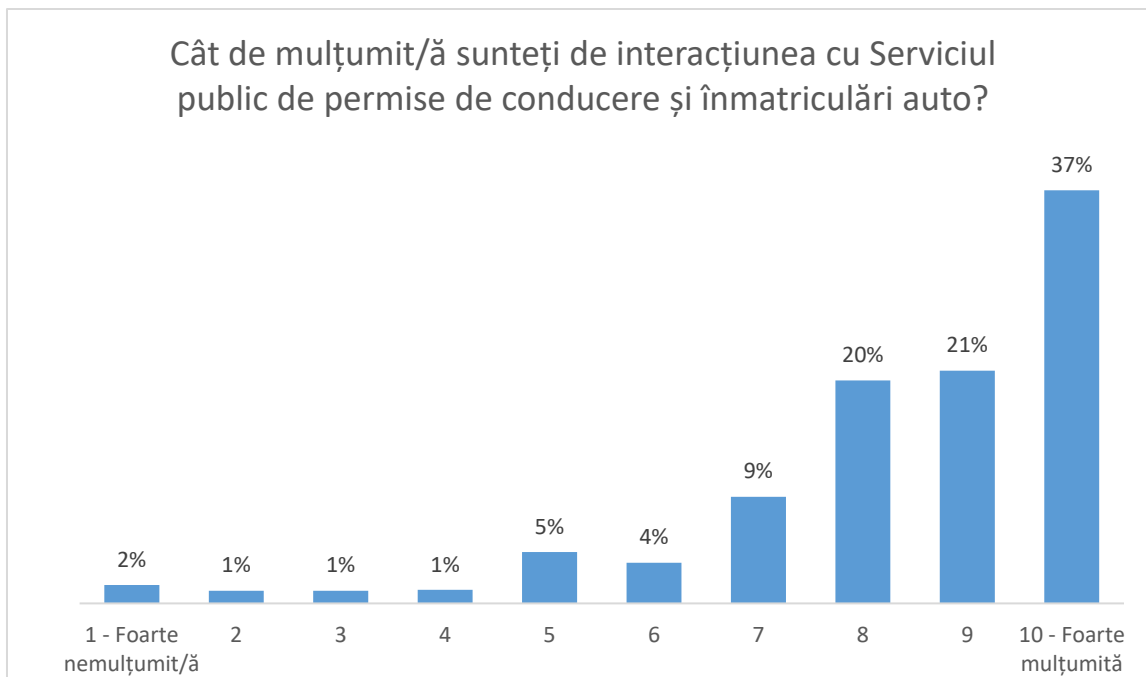


TRANSFER  
 INSCRIERE  
 PRECIZAT  
 GENERALA  
 MAȘINĂ  
 AUTOVEHICUL  
 OBTINEREA  
 MASINA  
 ACCIDENT  
 LA  
 INREGISTRARE  
 ALTA  
 NU  
 NUMERELOR  
 VEHICUL  
 USOR  
 NR  
 INTREBARE  
 TRANSCRIERE  
 IMATRICULARE  
 O  
 talon  
 ATESTATE  
 CONDUCERE  
 RIDICAREA  
 CERTIFICAT  
 SUCCESIUNE  
 RE-EXAMINARE  
 DE  
 SCHIMBARE  
 OBTINERE  
 ESTE  
 DUPA  
 ÎNSCRIERE  
 CATEGORIE  
 NUMARULUI  
 SCHIMBAREA  
 PERMISULUI  
 RENUNTARE  
 ACTUL  
 SUSPENDARE  
 MOTIVUL  
 INSTURCOTR  
 ADRESA  
 PIERDEREA

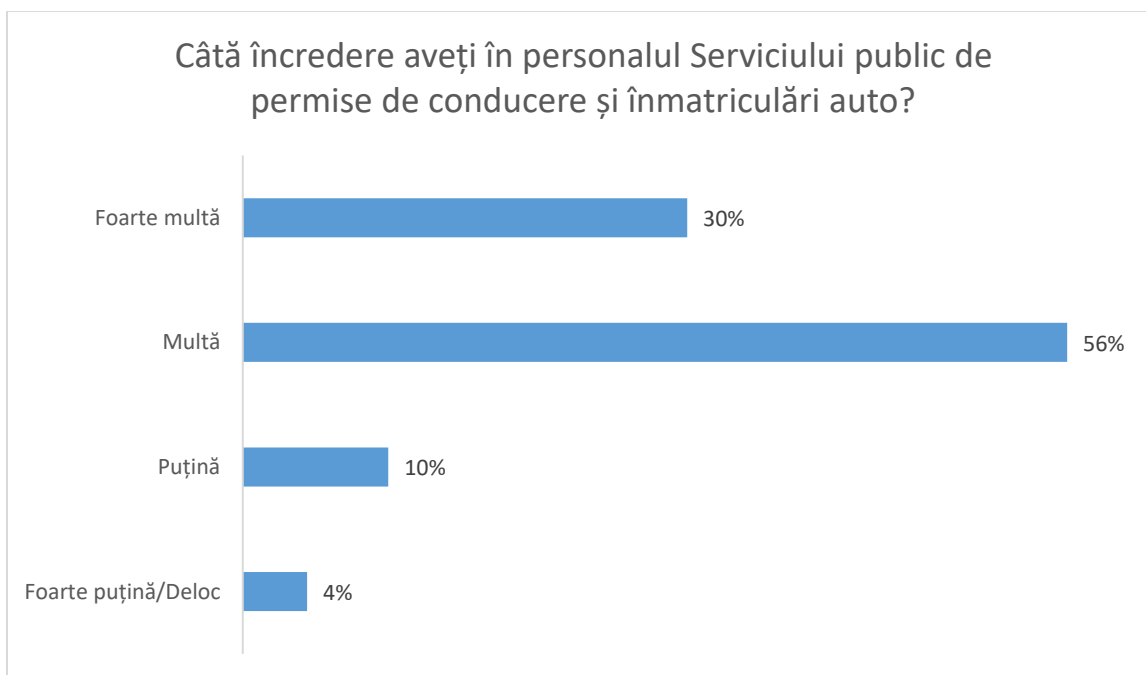
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Atât **gradul de mulțumire**, cât și **nivelul de încredere** în acest serviciu sunt destul de ridicate; 78% dintre persoanele chestionate acordă o notă de minim 8 (din maxim 10), iar 86% dintre respondenți declară că au multă sau foarte multă încredere.

16



Grafic 14. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162



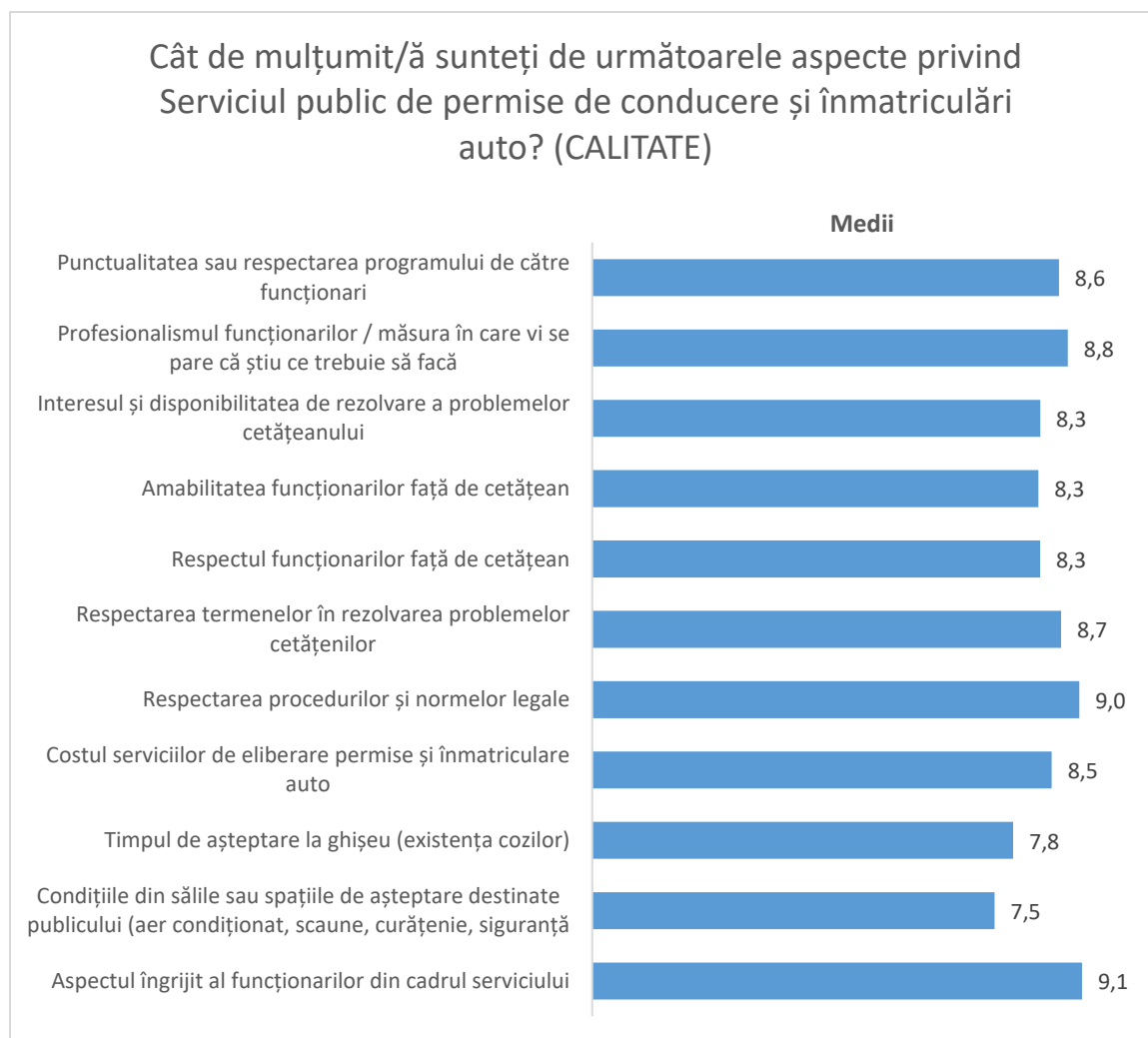
Grafic 15. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1148; total n = 1162

Dintr-o serie de aspecte evaluate, **sub aspectul calității**, cetățenii par să fie mai puțin satisfăcuți de condițiile din sălile de așteptare (medie de 7,5) și de timpul de așteptare

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

(medie de 7,8). În schimb, elementele cu un scor de satisfacție ridicat sunt cele referitoare la aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului (medie de 9,1) și de respectarea procedurilor și normelor legale.

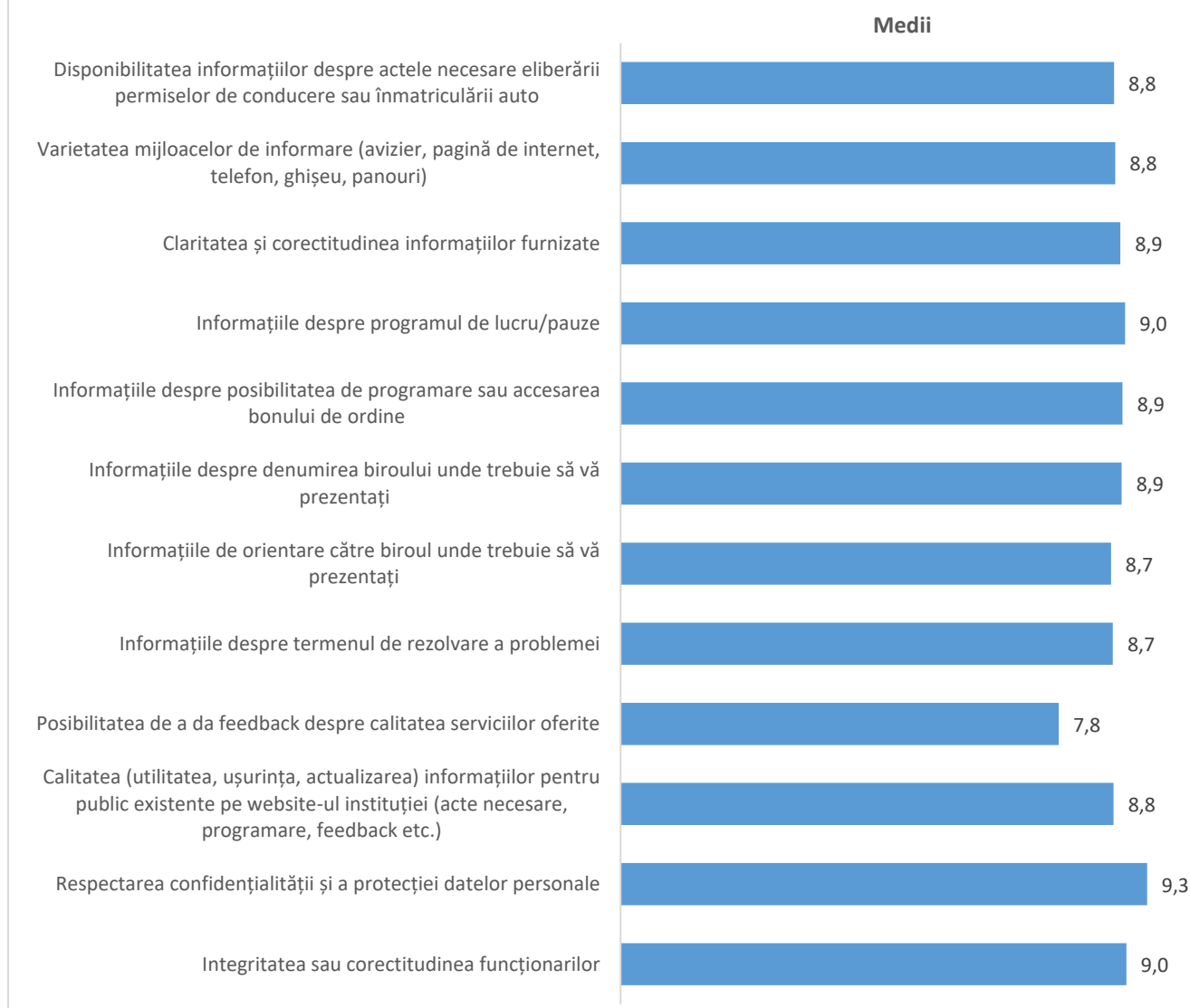
17



Grafic 1. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1068 la 1160; total n = 1162

**Raportat la transparență**, note mai mici sunt acordate posibilității de a da feedback pentru calitatea serviciilor accesate (medie de 7,8), informațiilor de orientare sau a celor cu privire la termenul de rezolvare a unei probleme (medii de câte 8,7). De cealaltă parte, punctaje mai mari sunt acordate modului de respectare a confidențialității și protecției datelor personale (medie de 9,3), integrității sau corectitudinii funcționarilor, respectiv pentru informații despre programul de lucru/ pauze (medii de câte 9,0).

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? (TRANSPARENȚĂ)

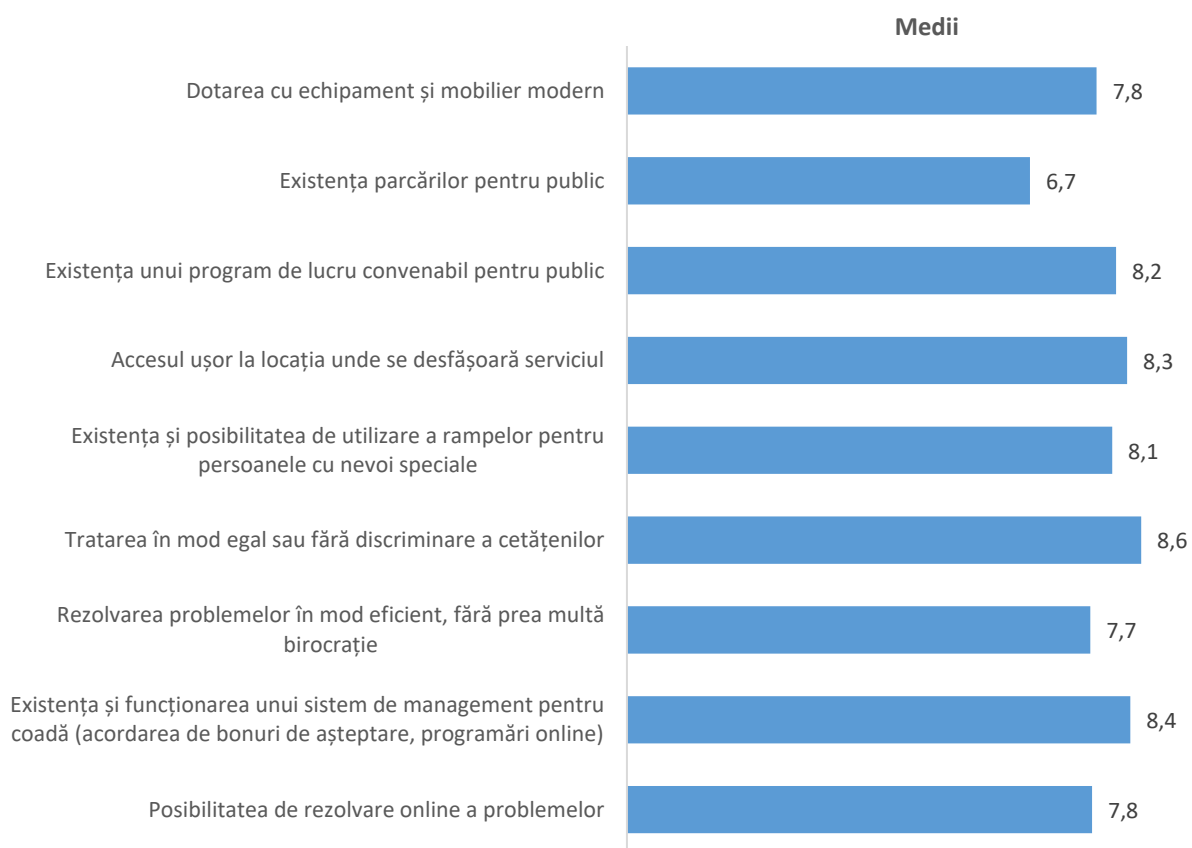


Grafic 2. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 928 la 1157; total n = 1162

Note puțin mai mici sunt acordate unor diferite **elemente de accesibilitate** a serviciului public de permise de conducere și înmatriculări; nemulțumiri mai mari, care se reflectă în punctaj mai scăzut, putem observa în privința existenței parcarilor pentru public (medie de 6,7) și în ceea ce privește birocrăția, rezolvarea problemelor în mod eficient (medie de 7,7). În schimb, se apreciază ceva mai mult modul echitabil și fără discriminare în care sunt tratați cetățenii (medie de 8,6) și faptul că există un management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online - medie de 8,4).

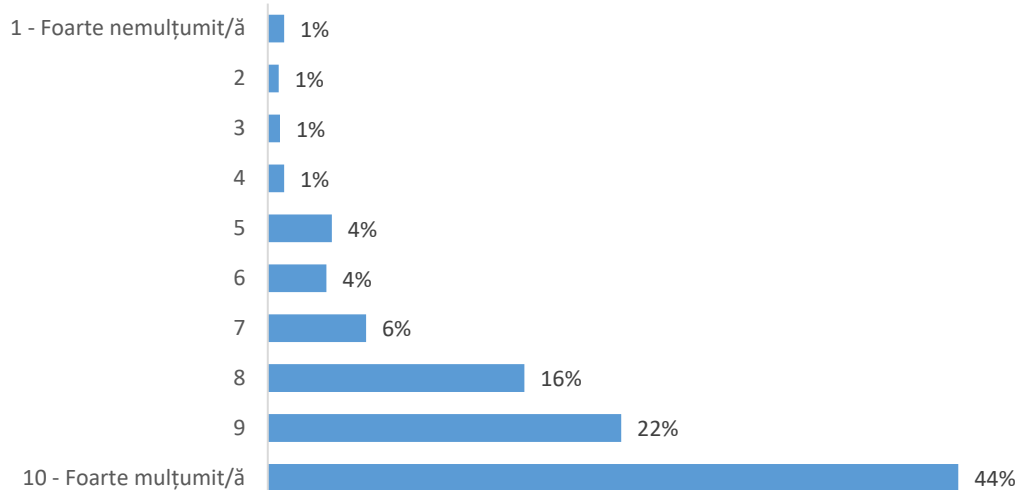
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind  
Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
(ACCESIBILITATE)



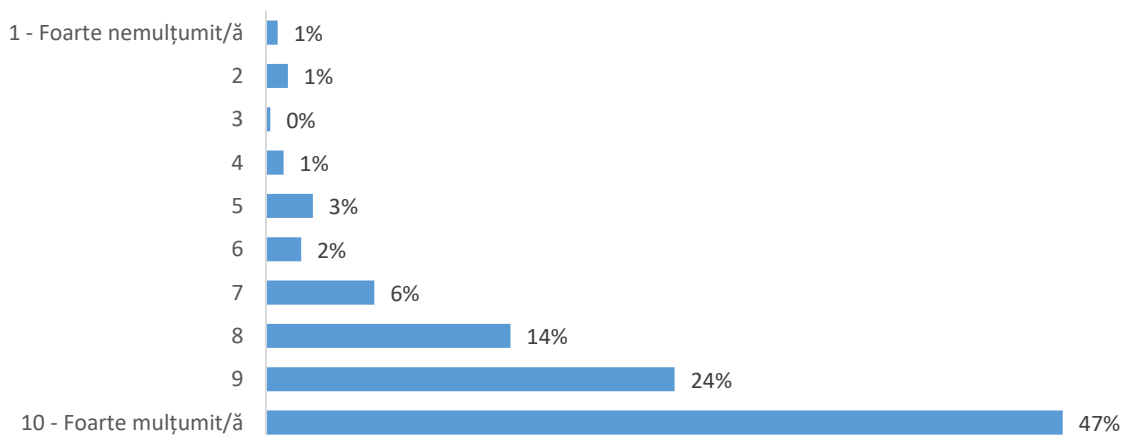
Grafic 3. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 781 la 1154; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari



Grafic 16. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1156; total n = 1162

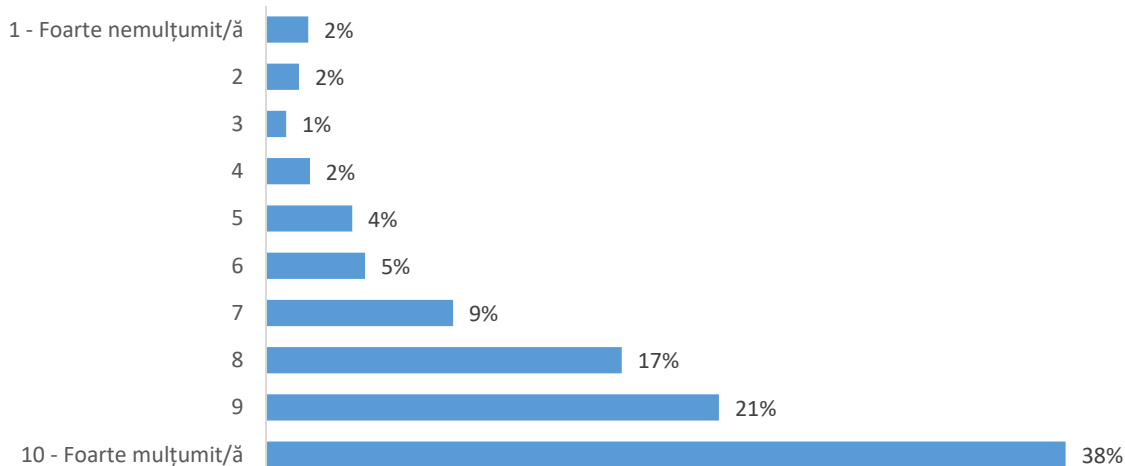
Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă



Grafic 17. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1158; total n = 1162

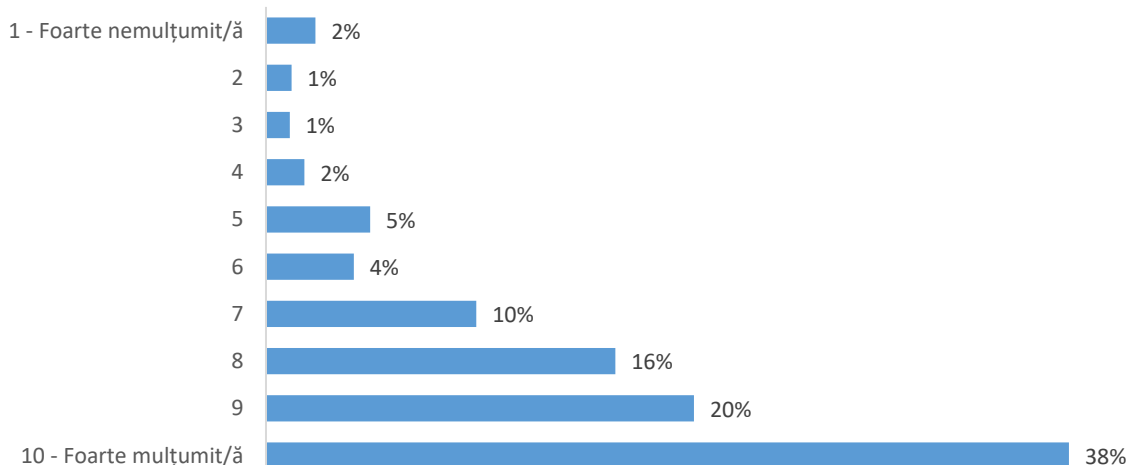


Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului



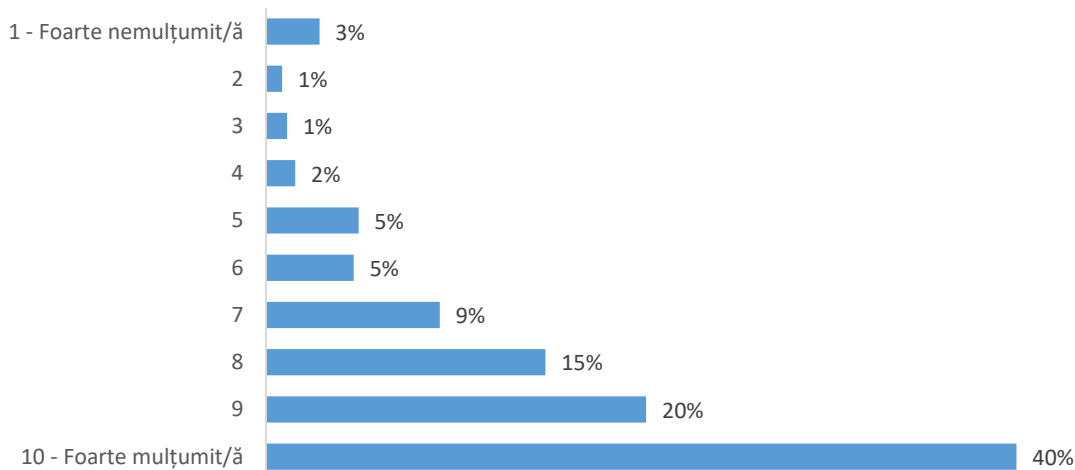
Grafic 18. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1156; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Amabilitatea funcționarilor față de cetățean



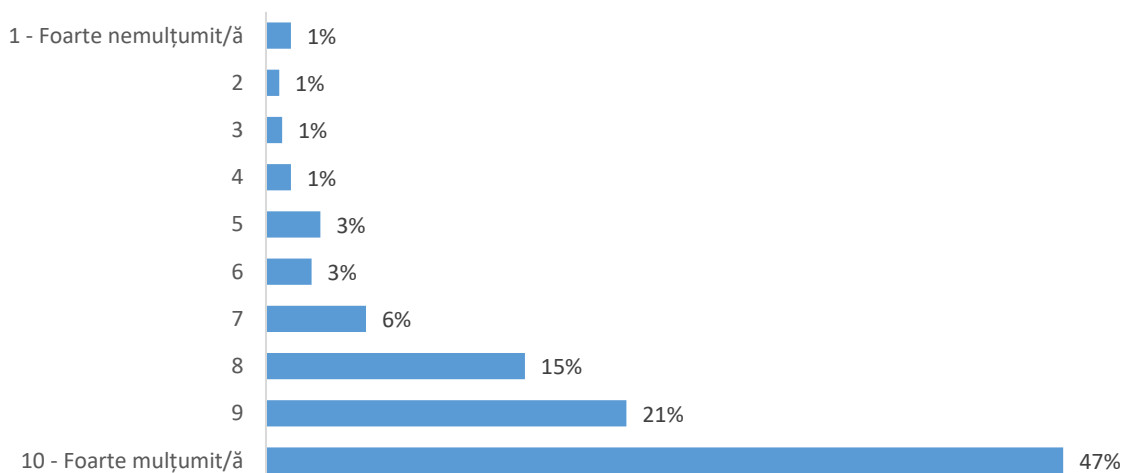
Grafic 19. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1159; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Respectul funcționarilor față de cetățean



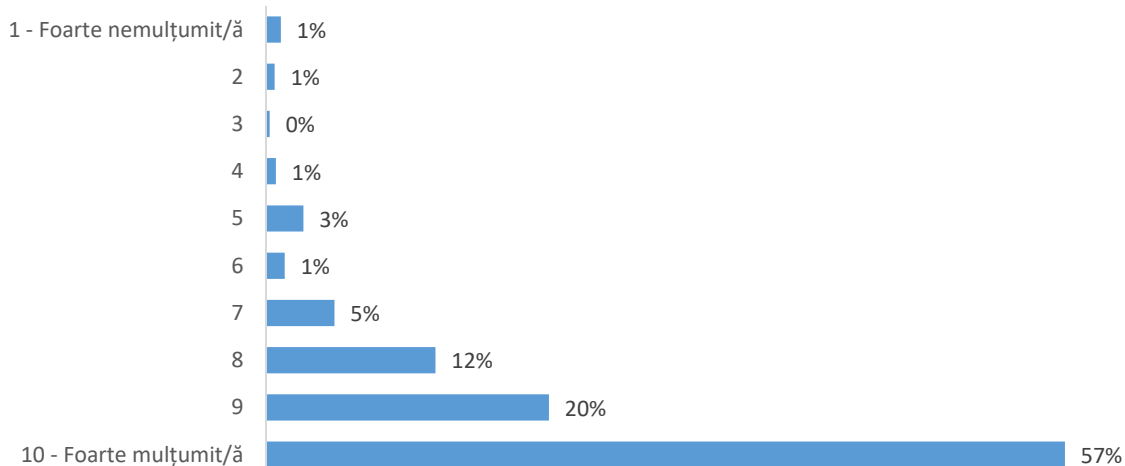
Grafic 20. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor



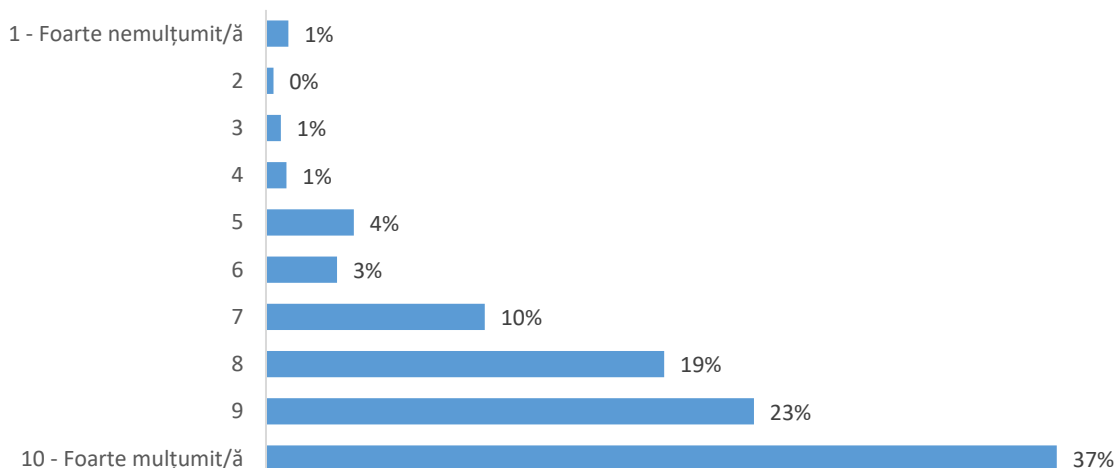
Grafic 21. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1153; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Respectarea procedurilor și normelor legale



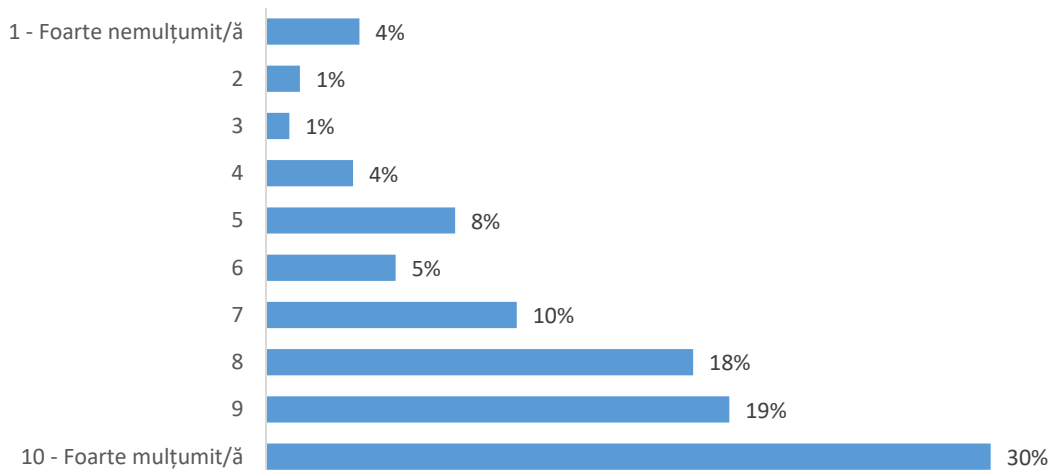
Grafic 22. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1134; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Costul serviciilor de eliberare permise și înmatriculare auto



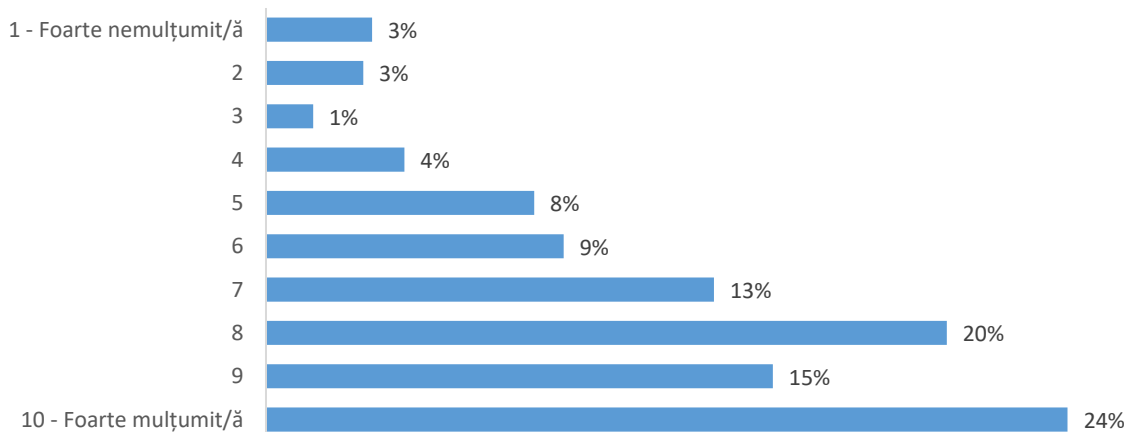
Grafic 23. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1134; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)



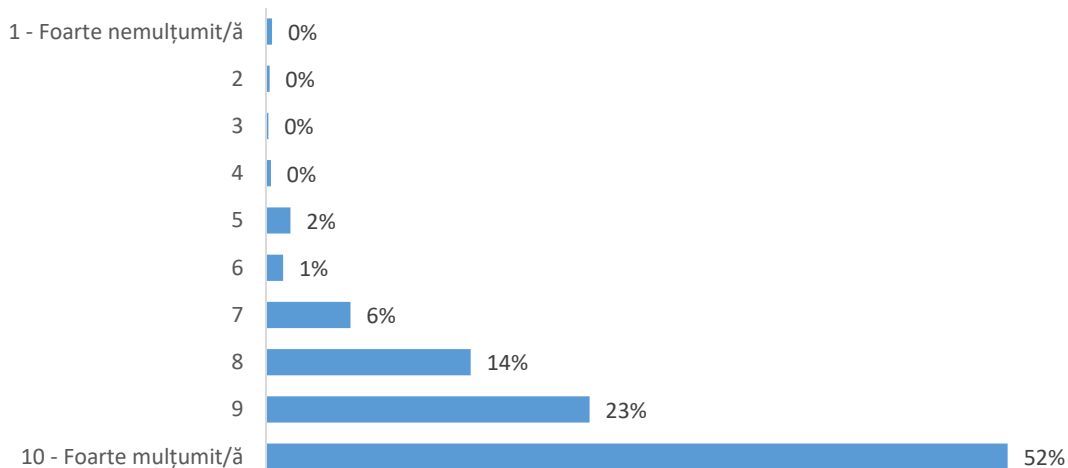
Grafic 24. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1140; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță)



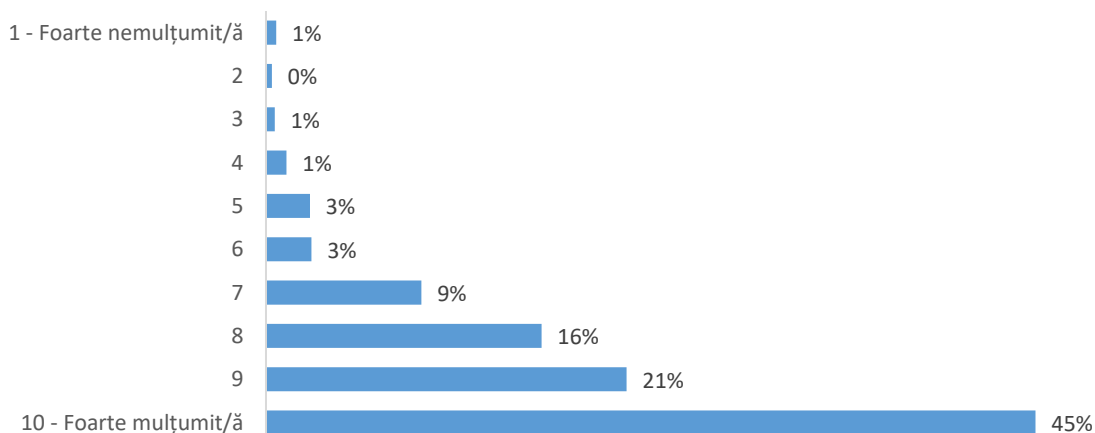
Grafic 25. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1151; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului



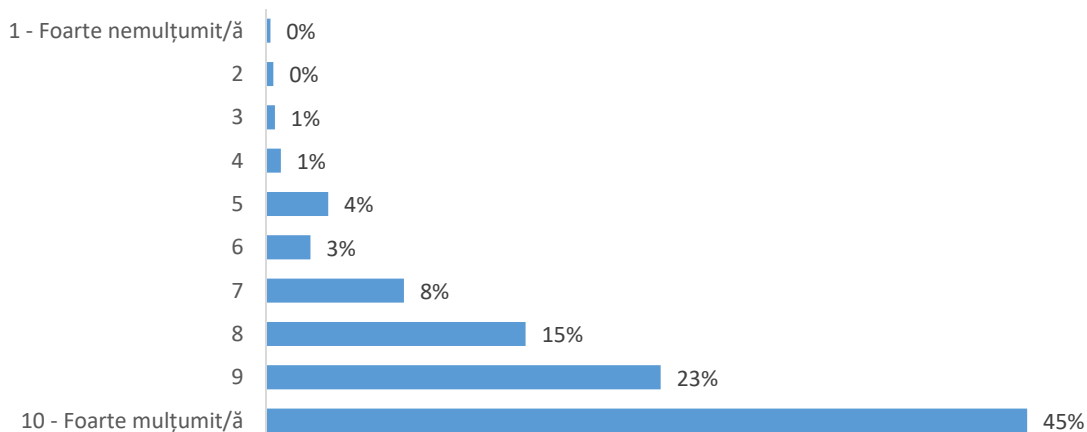
Grafic 26. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1153; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare eliberării permiselor de conducere sau înmatriculării auto



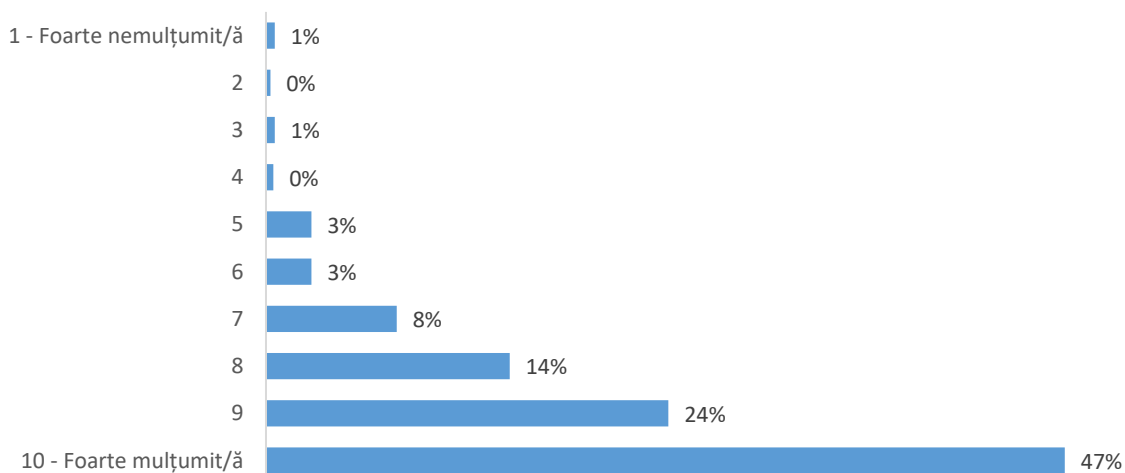
Grafic 27. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1157; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)



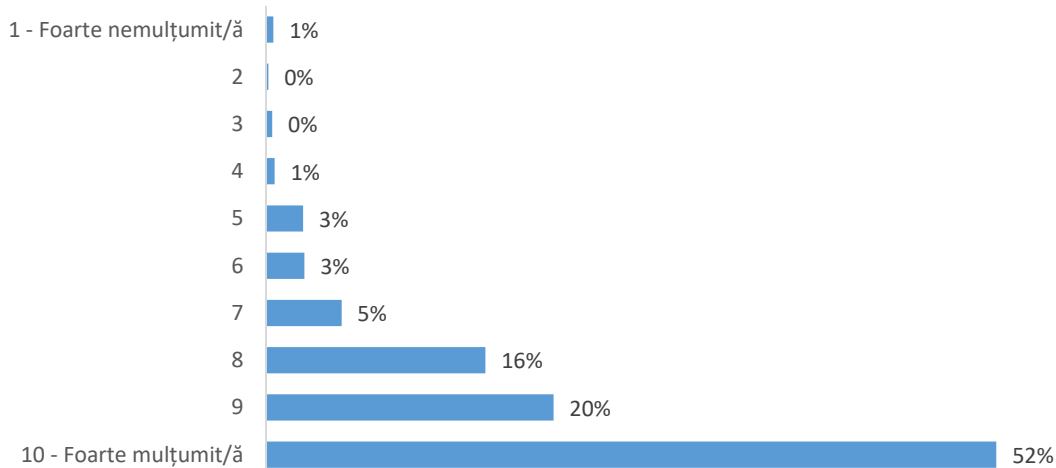
Grafic 28. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1143; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate



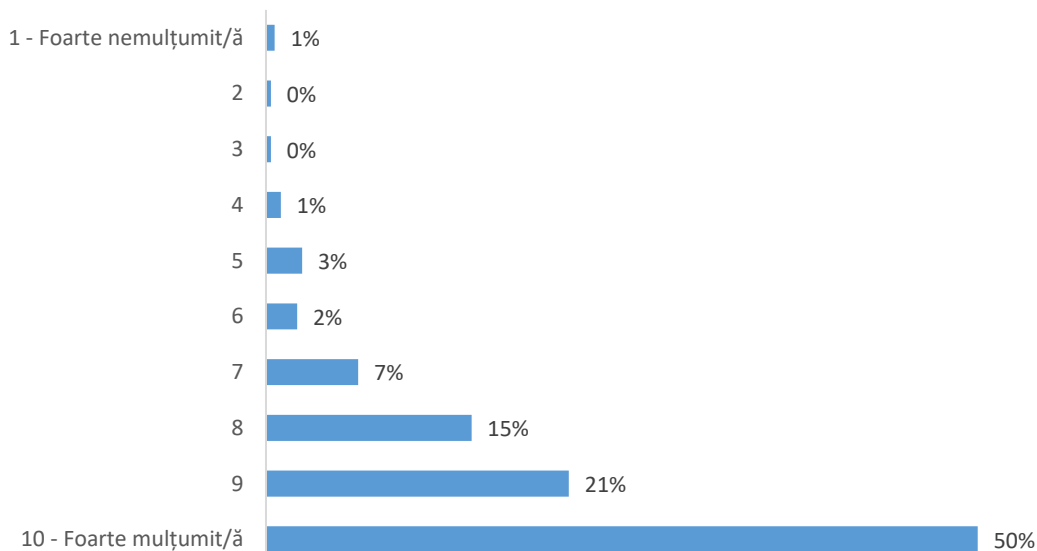
Grafic 29. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1155; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Informațiile despre programul de lucru/pauze



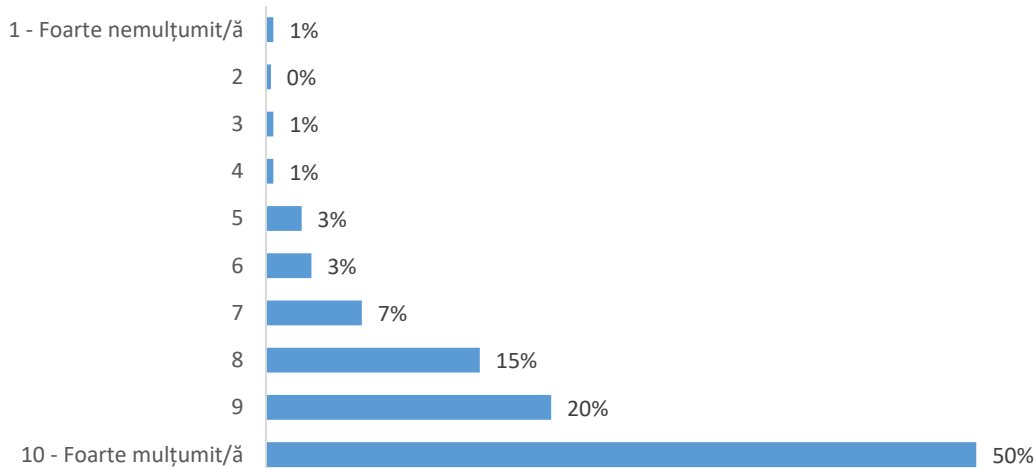
Grafic 30. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1140; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine



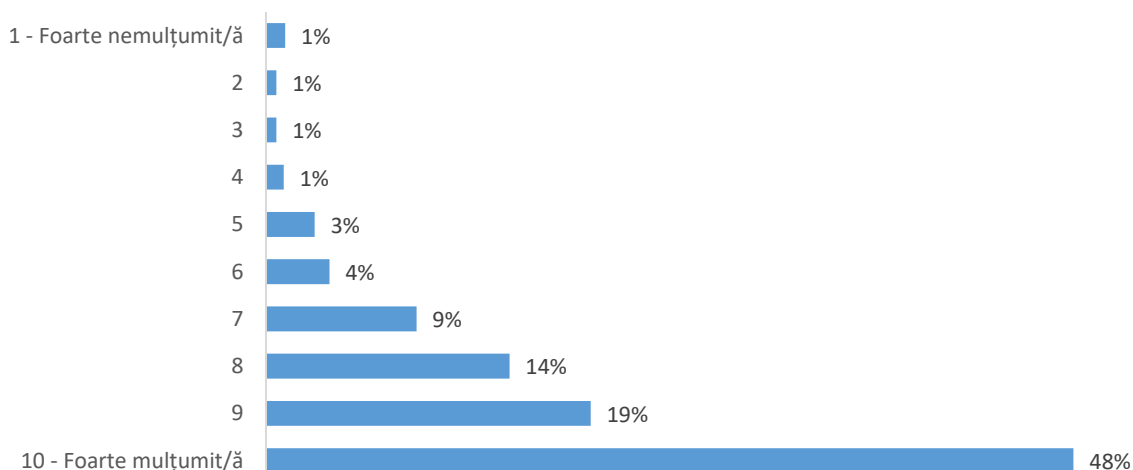
Grafic 31. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1134; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați



Grafic 32. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1150; total n = 1162

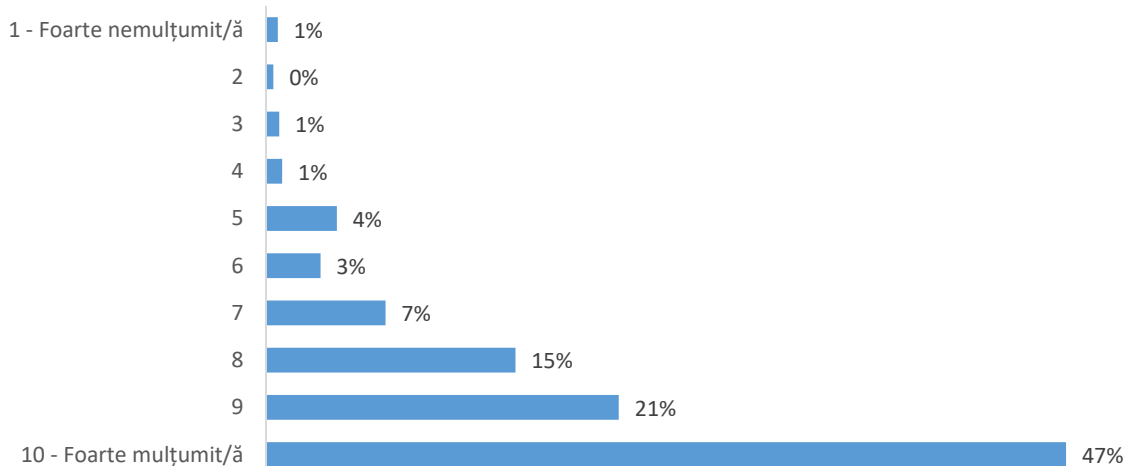
Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați



Grafic 33. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1149; total n = 1162

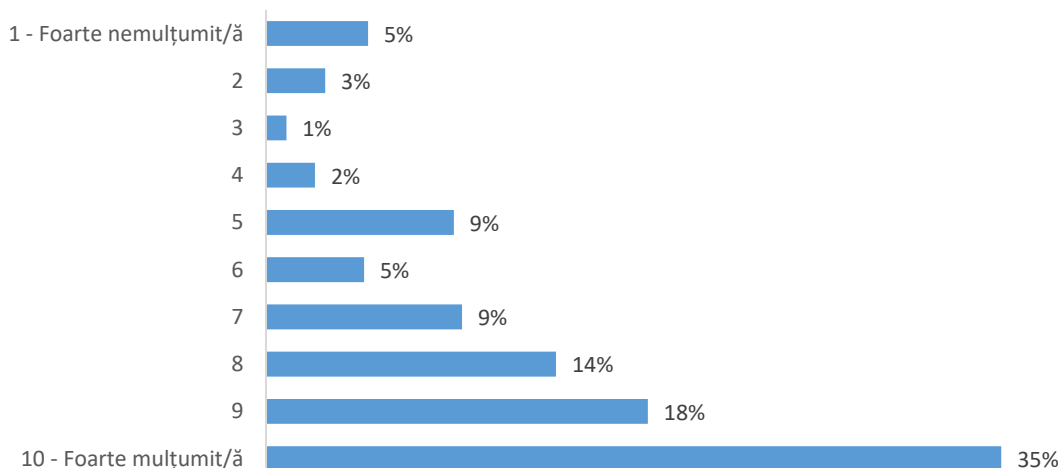


Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto?  
Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei



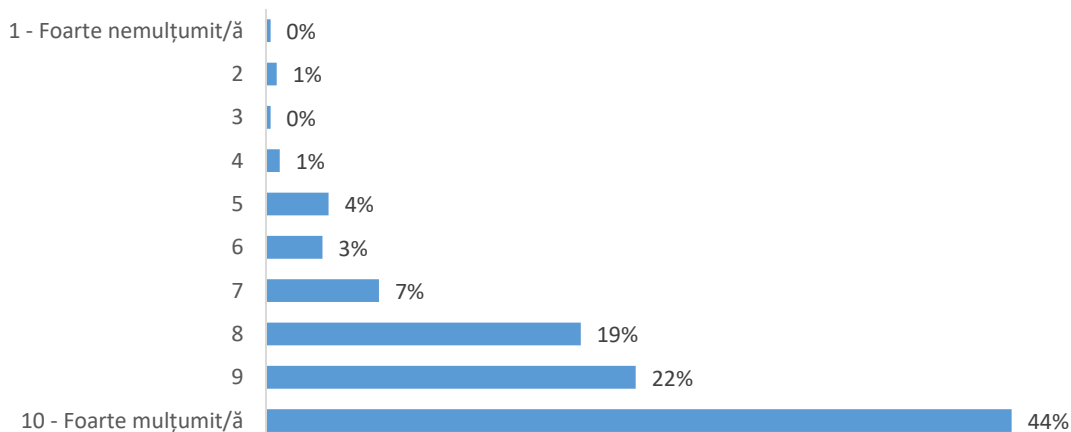
Grafic 34. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1149; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite



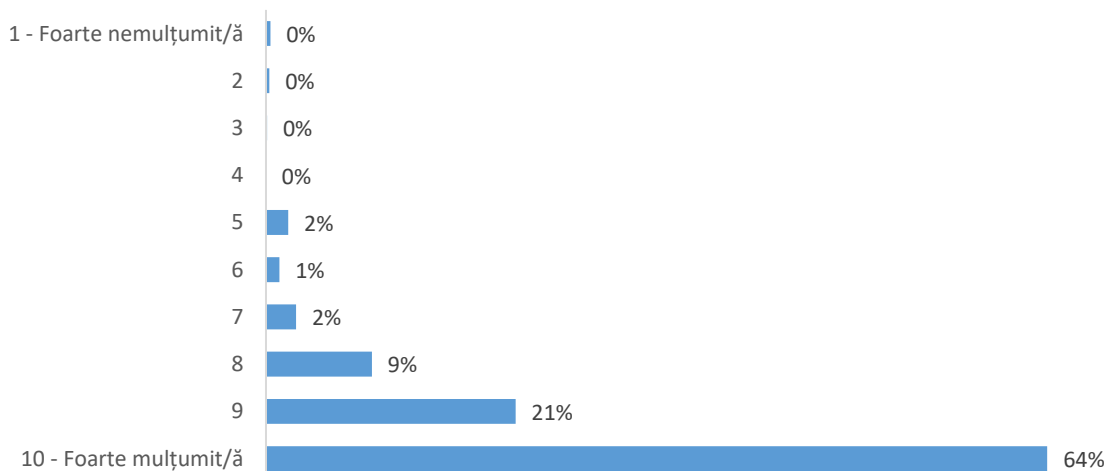
Grafic 35. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1038; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere? Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.)



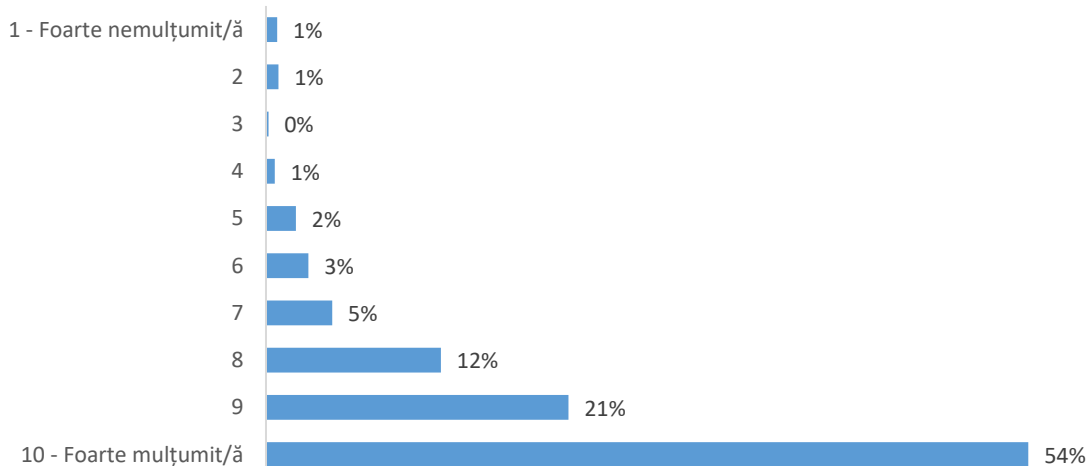
Grafic 36. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1110; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale



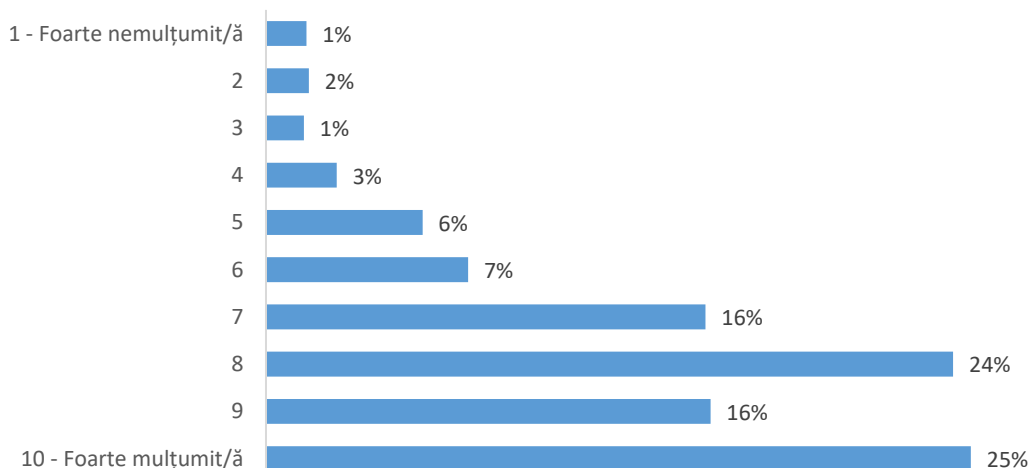
Grafic 37. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1087; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Integritatea sau corectitudinea funcționarilor



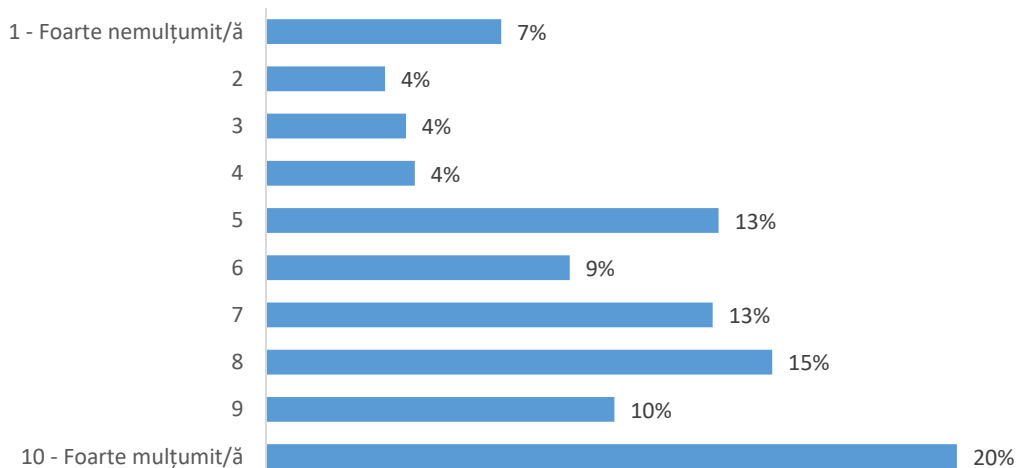
Grafic 38. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1131; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Dotarea cu echipament și mobilier modern



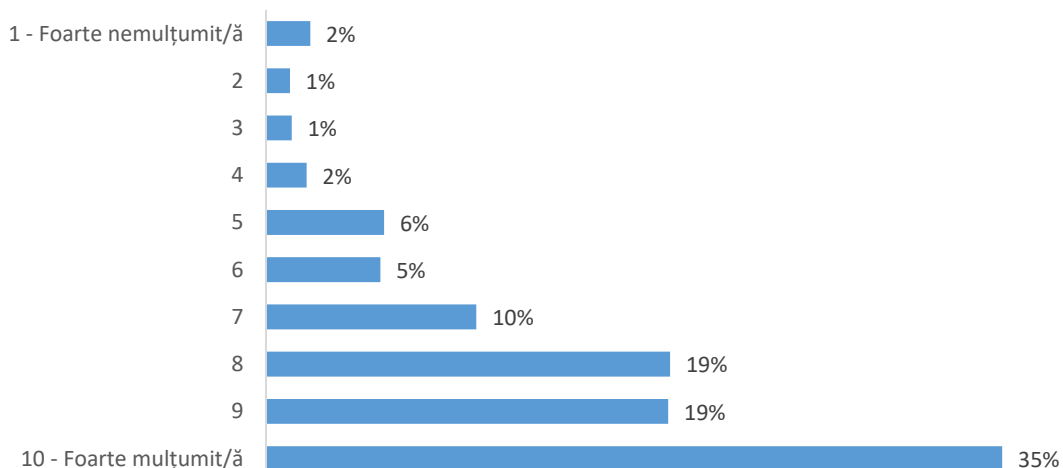
Grafic 39. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1119; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Existența parcarilor pentru public



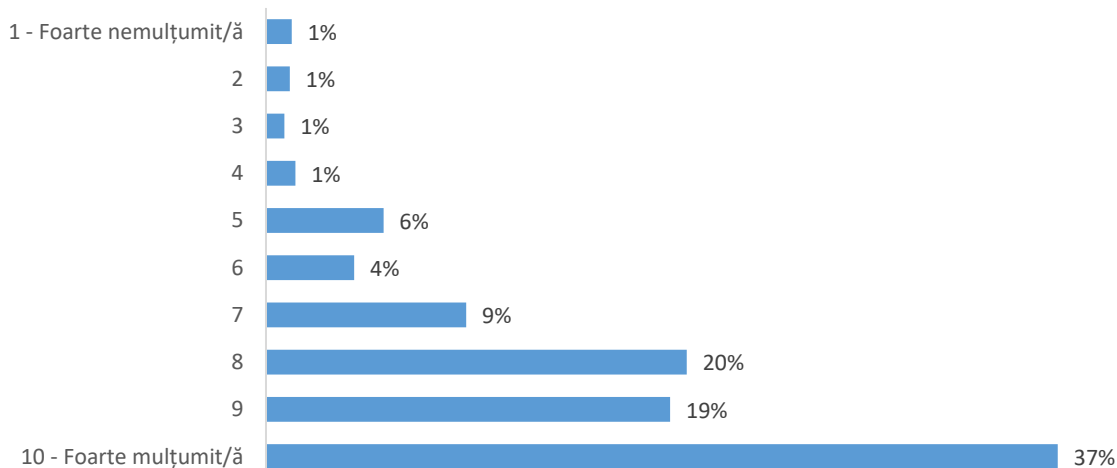
Grafic 40. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1139; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Existența unui program de lucru convenabil pentru public



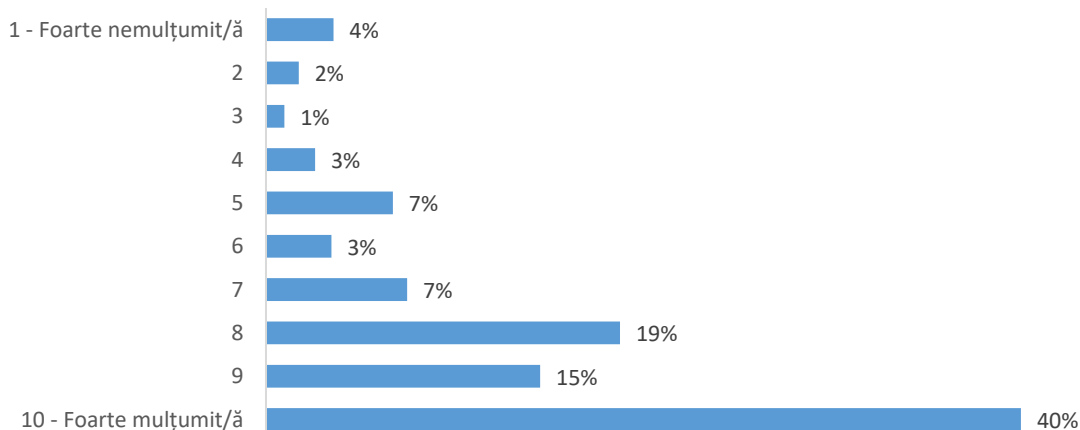
Grafic 41. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1149; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul



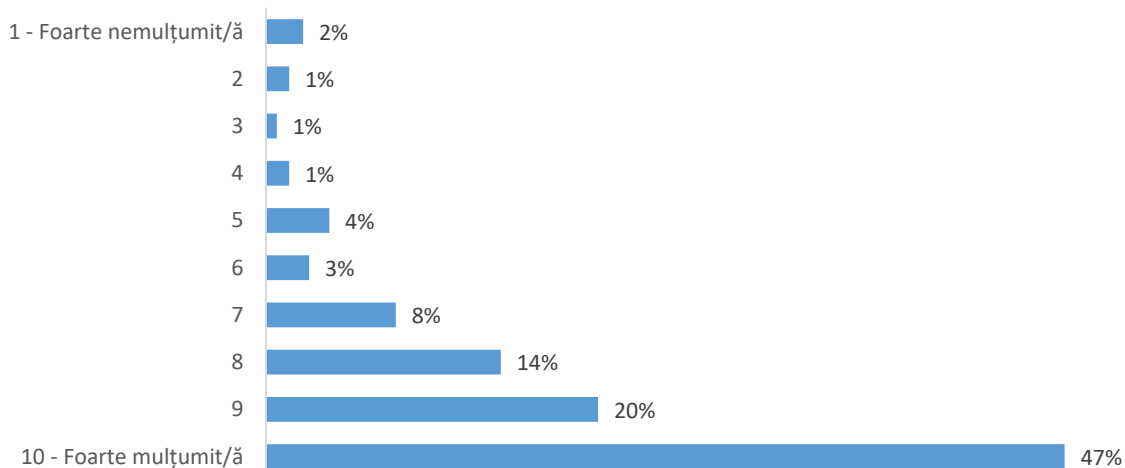
Grafic 42. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale



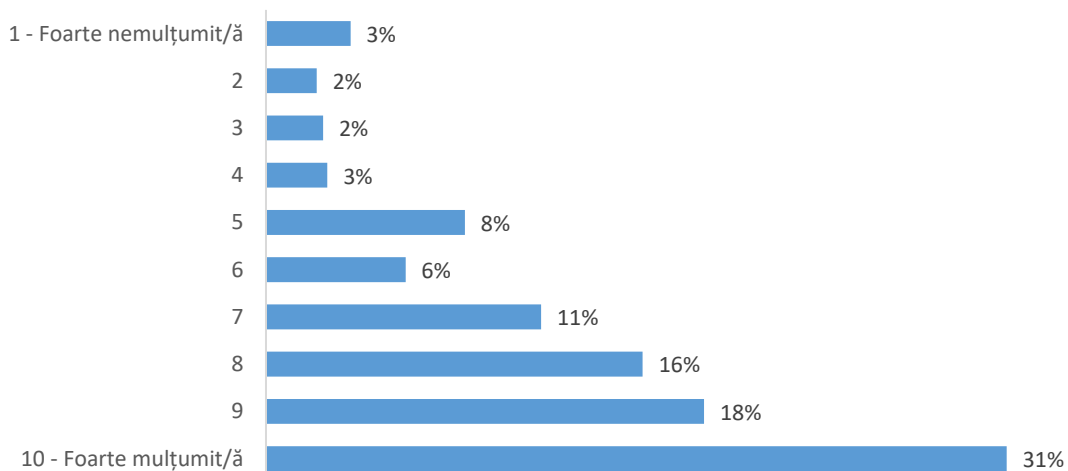
Grafic 43. Eșantion total; Neponderat; bază n = 921; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor



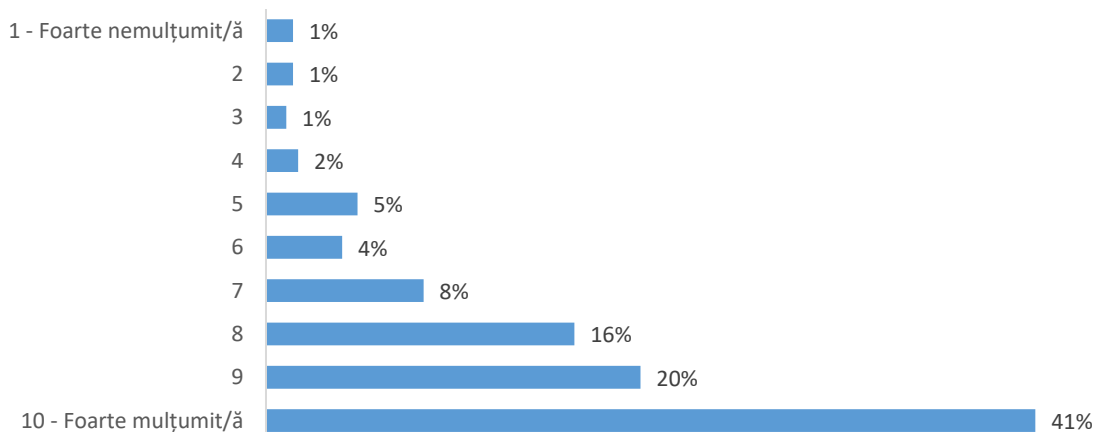
Grafic 44. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1098; total n = 1162; 64 missing

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație



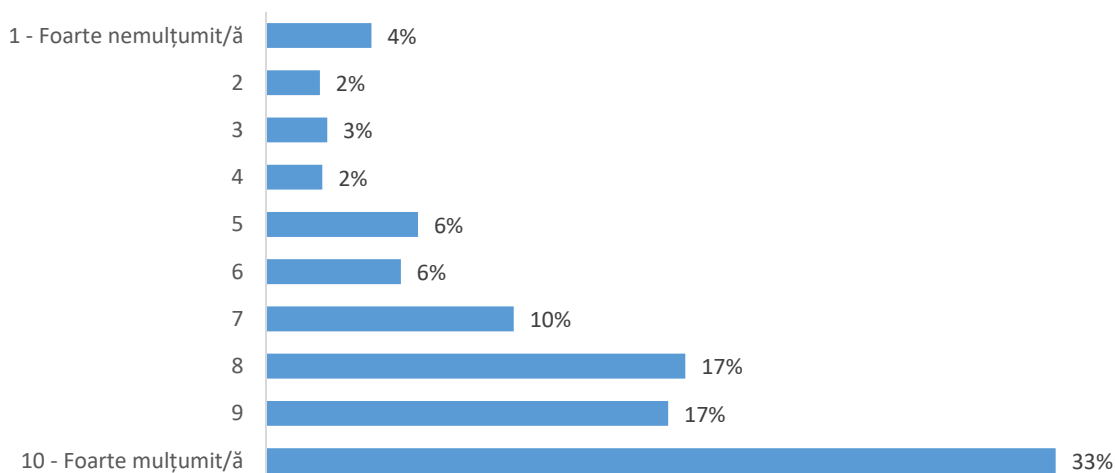
Grafic 45. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1145; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online)



Grafic 46. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1112; total n = 1162

Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? Posibilitatea de rezolvare online a problemelor



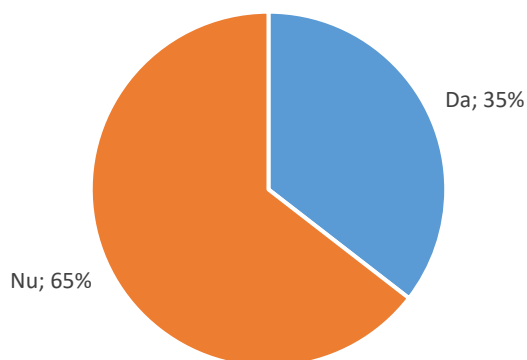
Grafic 47. Eșantion total; Neponderat; bază n = 988; total n = 1162

Aproximativ două treimi (65%) dintre persoanele chestionate spun că **nu știu unde să reclame** un eventual incident sau o nemulțumire privind serviciile oferite de serviciul permise auto și înmatriculări. De altfel, cei mai mulți dintre subiecți (90%) declară că nu a fost cazul să facă o sesizare pentru că nu au întâlnit probleme. Situația nu este valabilă în cazul a 10% din populația investigată; chiar dacă spun că s-au confruntat cu probleme,

doar 2% dintre ei menționează că au raportat un astfel de eveniment. În cele mai multe dintre cazuri, reclamațiile au fost rezolvate (87%), fie imediat (45%), fie mai târziu, dar tot în timp util (55%).

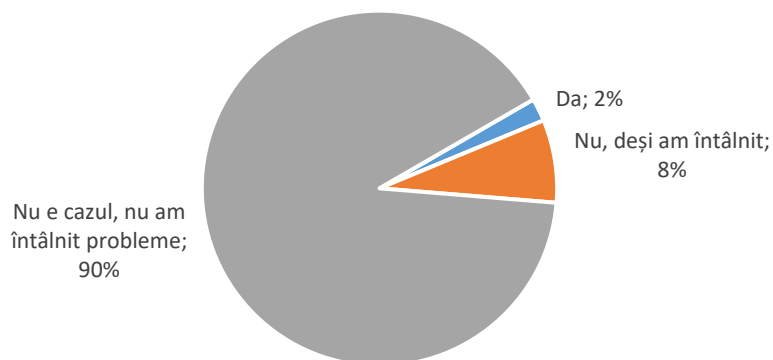
36

În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul permise auto și înmatriculări, știți unde să reclamați situația respectivă?



Grafic 48. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1147; total n = 1162

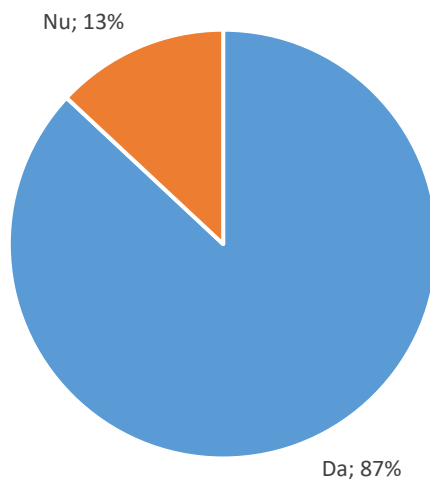
Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul permise auto și înmatriculări?



Grafic 49. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1152; total n = 1162

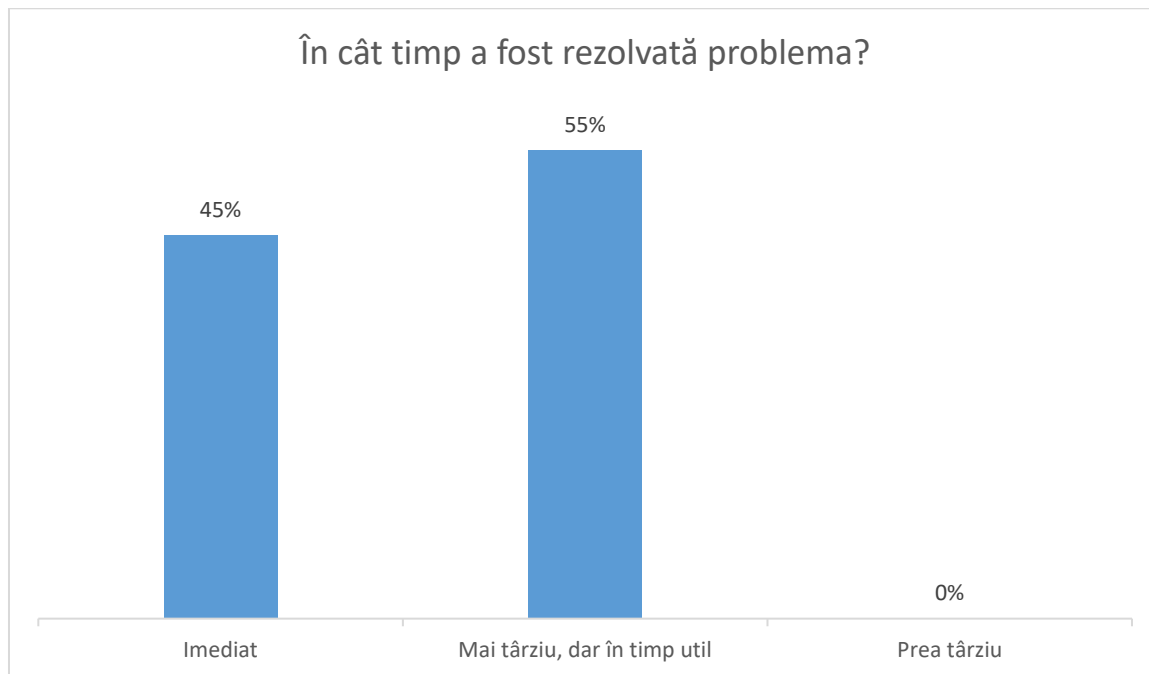


Problema raportată de dumneavoastră cu privire la  
Serviciul permise auto și înmatriculări a fost rezolvată?



Grafic 50. Eșantion total; Neponderat; **bază n = 23**; total n = 1162; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

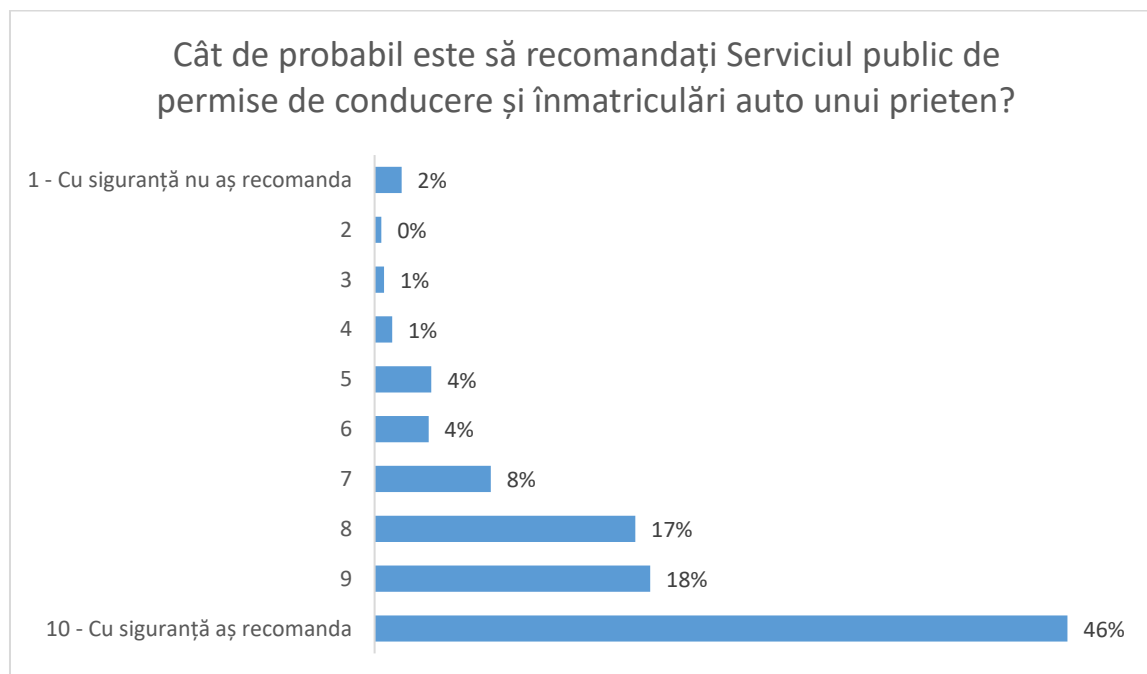
În cât timp a fost rezolvată problema?



Grafic 51. Eșantion total; Neponderat; **bază n = 20**; total n = 1162 ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Probabilitatea ca o persoană să **recomande unui prieten serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto este destul de mare**; la rugămintea de a situa pe o scală de la 1 la 10 această probabilitate (unde 10 reprezenta faptul că ar recomanda serviciul cu siguranță), aproape jumătate dintre intervievați (46%) acordă punctaj maxim, iar alți 43% dau note de la 7 la 9. Doar 4% dintre persoanele chestionate sunt mai reticente în a recomanda serviciul, notele acestora fiind sub valoarea 5.

18% dintre respondenți consideră că **nu trebuie îmbunătățit nimic** referitor la serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto, iar alți 12% nu exprimă o părere referitor la acest aspect. De altfel, **se dorește, îndeosebi, digitalizarea serviciului, reducerea birocrăției și a timpului de așteptare sau creșterea numărului de parcuri pentru public.**



Grafic 52. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1123; total n = 1162



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

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

Analizele de asociere (crosstabs) aduc un plus de informație față de distribuțiile de frecvențe prezentate în graficele anterioare, astfel că putem observa modul în care variază datele în funcție de categoriile variabilei cu care se realizează asocierea. În continuare vom prezenta o serie de analize realizate în funcție de mediul de rezidență, iar pentru început putem observa unele diferențele între ponderea persoanelor de gen feminin și masculin care alcătuiesc eșantionul și locuiesc în urban sau rural (mai mulți intervievați de gen masculin locuiesc la sat); diferențe se pot constata și referitor la studiile respondenților din cele două medii de rezidență, etnie ori statut profesional al acestora, astfel că persoanele cu educație superioară, de etnie română și cele care sunt angajate sunt mai degrabă din mediul urban.

Totodată, persoanele care declară că dispun de venituri mari provin în mai mare măsură din rândul celor care locuiesc într-un oraș.

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 61% ↓ | 70% ↑ |
| Feminin      | 39% ↑ | 30% ↓ |

Tabel 1. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162)

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 0%    | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 1% ↓  | 5% ↑  |
| 10 clase                                        | 2%    | 4%    |
| Școală profesională                             | 7% ↓  | 16% ↑ |
| Liceu                                           | 25% ↓ | 33% ↑ |
| Școală post-liceală                             | 9%    | 7%    |
| Studii superioare                               | 34% ↑ | 23% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat si doctorat) | 22% ↑ | 10% ↓ |

Tabel 2. Ultima școală absolvită cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat(ă)         | 70%   | 66%   |
| Pensionat(ă)       | 22%   | 21%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 3%    | 2%    |
| Șomer(ă)           | 2%    | 3%    |
| Casnic(ă)          | 4% ↓  | 8% ↑  |

Tabel 3. Sunteți... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1094; total n = 1162;

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 96%   | 93%   |
| Maghiară     | 3% ↓  | 6% ↑  |
| Romă         | 0%    | 1%    |
| Alta         | 2%    | 1%    |

Tabel 4. Etnia cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 19% ↑ | 13% ↓ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 65%   | 63%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 12% ↓ | 19% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 2%    | 5%    |
| (SPONTAN) Nu răspund                                    | 1%    | 1%    |

Tabel 5. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

Dacă ne referim la modul în care s-a realizat ultima interacțiune a subiecților cu serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto sau la faptul de a fi stat la coadă pentru aceste servicii, constatăm că nu sunt diferențe semnificative în funcție de locul unde au rezidență aceste persoane. În schimb, mai multe persoane din mediul rural spun că au apelat la servicii de înmatriculare sau examen auto, spre deosebire de cele din mediul urban, care sunt mai numeroase în privința accesării serviciului de ridicare/schimbare permis auto.

| % pe coloane                            | Urban | Rural |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la ghișeu                 | 97%   | 97%   |
| La telefon                              | 3%    | 2%    |
| Online (e-mail, aplicații de mesagerie) | 18%   | 16%   |
| Prin poștă                              | 4%    | 4%    |

Tabel 6. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto în ultimii 10 ani? (răspuns multiplu) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 55%   | 55%   |
| Nu           | 45%   | 45%   |

Tabel 7. Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1162 ;

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min               | 24%   | 24%   |
| Între 15 min. și 30 min. | 35%   | 32%   |
| Între 30 și 45 minute    | 17%   | 15%   |
| Între 45 min.-1 ore      | 8%    | 11%   |
| Peste 1 oră              | 16%   | 17%   |

Tabel 8. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 614; total n = 1162

| % pe coloane                   | Urban | Rural |
|--------------------------------|-------|-------|
| Înmatriculare                  | 39% ↓ | 48% ↑ |
| Ridicare/schimbare permis auto | 71% ↑ | 63% ↓ |
| Examen auto                    | 13% ↓ | 18% ↑ |
| Radiere vehicul                | 9%    | 11%   |

Tabel 9. Care este motivul pentru ați interacționat cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? (răspuns multiplu) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

Nivelul de satisfacție a respondenților față de interacțiunea cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto, dar și încrederea acestora în respectivul serviciu nu prezintă diferențe semnificative sub aspectul mediului de rezidență. Destul de multe similarități întâlnim și în analiza punctajelor medii acordate de respondenți pentru diferite aspecte ce țin de calitatea transparenței sau accesibilității serviciului evaluat; un ecart mai mare se poate observa în privința evaluărilor referitoare la posibilitatea de a da feedback, acestea fiind favorabile mediului rural.

43

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 2%    | 2%    |
| 2                       | 1%    | 1%    |
| 3                       | 1%    | 1%    |
| 4                       | 1%    | 1%    |
| 5                       | 5%    | 4%    |
| 6                       | 3%    | 4%    |
| 7                       | 9%    | 10%   |
| 8                       | 20%   | 20%   |
| 9                       | 22%   | 18%   |
| 10 - Foarte mulțumită   | 36%   | 38%   |

Tabel 10. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162

| % pe coloane        | Urban | Rural |
|---------------------|-------|-------|
| Foarte multă        | 31%   | 28%   |
| Multă               | 56%   | 55%   |
| Puțină              | 8%    | 12%   |
| Foarte puțină/Deloc | 5%    | 4%    |

Tabel 11. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1148; total n = 1162;



| (CALITATE) Medii                                                                                                     | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8,6   | 8,7   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8,8   | 8,9   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 8,3   | 8,3   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 8,3   | 8,2   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 8,3   | 8,2   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 8,8   | 8,6   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 9,1   | 8,9   |
| Costul serviciilor de eliberare permise și înmatriculare auto                                                        | 8,5   | 8,5   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                    | 7,8   | 7,8   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7,4   | 7,5   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 9,1   | 9,1   |

Tabel 12. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1068 la 1160; total n = 1162

| (TRANSPARENȚĂ) Medii                                                                                                                                      | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare eliberării permiselor de conducere sau înmatriculării auto                                          | 8,8   | 8,7   |
| Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                               | 8,7   | 8,9   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                      | 8,9   | 8,9   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                              | 9,0   | 8,9   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                           | 8,9   | 8,9   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,9   | 8,9   |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,7   | 8,7   |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     | 8,8   | 8,6   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       | 7,5 ↓ | 8,1 ↑ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) | 8,7   | 8,8   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          | 9,3   | 9,4   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            | 9,1   | 8,9   |



Tabel 13. 2 Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 928 la 1157; total n = 1162

| (ACCESIBILITATE) Medii                                                                                                 | Urban | Rural |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                               | 7,7   | 8,0   |
| Existența parcarilor pentru public                                                                                     | 6,8   | 6,6   |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public ]                                                             | 8,1   | 8,2   |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                   | 8,3   | 8,4   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                 | 8,1   | 8,1   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                               | 8,6   | 8,5   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                     | 7,7   | 7,7   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online) | 8,4   | 8,4   |
| Posibilitatea de rezolvare online a problemelor                                                                        | 7,7   | 7,9   |

Tabel 14. 3 Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 781 la 1154; total n = 1162;

În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri față de de Serviciul permise auto și înmatriculări, cei mai mulți dintre intervievați spun că nu știu unde să reclame situația respectivă, indiferent că aceștia locuiesc în mediul urban sau rural. Totuși, cei care s-au confruntat cu un astfel de eveniment și au reclamat ca atare sunt cu puțin mai mulți dintre cei care au rezidență în mediul rural, însă ponderea este diferită dacă ne raportăm la cei care au întâmpinat o astfel de situație, însă nu au raportat-o nicăieri.

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 35%   | 36%   |
| Nu           | 65%   | 64%   |

Tabel 15. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul permise auto și înmatriculări, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1147; total n = 1162

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 2%    | 3%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 8%    | 6%    |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 90%   | 91%   |

*Tabel 16. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul permise auto și înmatriculări? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1152; total n = 1162*

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 91%   | 83%   |
| Nu           | 9%    | 17%   |

*Tabel 17. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul permise auto și înmatriculări a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 23; total n = 1162*

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 40%   | 50%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 60%   | 50%   |
| Prea târziu                  | 0%    | 0%    |

*Tabel 18. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 20; total n = 1162*

Indiferent că au rezidență în mediul urban sau rural, majoritatea celor intervievați spun că ar recomanda serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto.

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 2%    | 2%    |
| 2                                | 0%    | 0%    |
| 3                                | 1%    | 1%    |
| 4                                | 1%    | 1%    |
| 5                                | 4%    | 3%    |
| 6                                | 3%    | 4%    |
| 7                                | 8%    | 8%    |
| 8                                | 16%   | 18%   |
| 9                                | 20%   | 16%   |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 44%   | 48%   |

*Tabel 19. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto unui prieten cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; total n = 1162*

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Răspuns deschis               | 76%   | 65%   |
| Nimic/ Totul merge bine       | 14%   | 21%   |
| (Nu CITI) Nu știu/ Nu răspund | 10%   | 14%   |

*Tabel 20. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1162;*

Sugestii de îmbunătățire a serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto sunt oferite în mai mare măsură de către persoanele care locuiesc în mediul urban; în schimb, rezidenții din mediul rural sunt cei care consideră în ponderi mai mari decât ceilalți că totul merge bine în privința serviciului evaluat.

### CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

Analizele de asociere relevă unele diferențe între regiunile de dezvoltare și categoriile de răspuns ale variabilelor utilizate în chestionar. Într-o primă fază, putem observa că respondenți cu studii post-universitare sunt în mai mare măsură din București-Ilfov, iar cu școală profesională mai degrabă din regiunea Vest. Apoi, sub aspectul variabilelor socio-demografice mai putem constata că persoanele incluse în eșantion și care spun că sunt angajate provin mai ales din B-IF și din Sud-Vest, iar cele de etnie maghiară fac parte aproape în totalitate din regiunea Nord-Vest și Centru.

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 65% | 64% | 71% | 65% | 66% | 62% | 66% | 61% |
| Feminin      | 35% | 36% | 29% | 35% | 34% | 38% | 34% | 39% |

*Tabel 21. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162*

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V     | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%    | 0%  | 0%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 0%  | 1%  | 0%  | 1%  | 0%    | 0%  | 0%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 5%  | 2%  | 3%  | 2%  | 2%    | 3%  | 4%  | 0%    |
| 10 clase                                        | 6%  | 4%  | 3%  | 3%  | 1%    | 5%  | 5%  | 1%    |
| Școală profesională                             | 9%  | 10% | 17% | 9%  | 21% ↑ | 11% | 12% | 2% ↓  |
| Liceu                                           | 24% | 38% | 30% | 39% | 21%   | 29% | 27% | 22%   |
| Școală post-liceală                             | 4%  | 8%  | 9%  | 11% | 6%    | 11% | 6%  | 9%    |
| Studii superioare                               | 37% | 26% | 27% | 22% | 29%   | 26% | 33% | 35%   |
| Studii post-universitare (masterat si doctorat) | 16% | 12% | 11% | 13% | 20%   | 15% | 13% | 31% ↑ |



*Tabel 22. Ultima școală absolvită cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162;*



| % pe coloane       | NE  | SE  | S   | SV    | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-------|
| Angajat(ă)         | 61% | 63% | 71% | 52% ↓ | 66% | 72% | 70% | 81% ↑ |
| Pensionat(ă)       | 21% | 26% | 23% | 31%   | 24% | 18% | 16% | 15%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 3%  | 5%  | 2%  | 5%    | 2%  | 1%  | 3%  | 1%    |
| Șomer(ă)           | 4%  | 2%  | 3%  | 2%    | 3%  | 2%  | 4%  | 1%    |
| Casnic(ă)          | 11% | 5%  | 1%  | 10%   | 5%  | 7%  | 7%  | 2%    |

Tabel 23. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1093; total n = 1162

| % pe coloane | NE    | SE   | S    | SV    | V   | NV    | C     | BIF   |
|--------------|-------|------|------|-------|-----|-------|-------|-------|
| Română       | 99% ↑ | 98%  | 98%  | 99% ↑ | 96% | 87% ↓ | 78% ↓ | 99% ↑ |
| Maghiară     | 0% ↓  | 0% ↓ | 0% ↓ | 0% ↓  | 2%  | 10% ↑ | 21% ↑ | 0% ↓  |
| Romă         | 0%    | 0%   | 1%   | 1%    | 0%  | 1%    | 1%    | 0%    |
| Alta         | 1%    | 2%   | 1%   | 0%    | 2%  | 2%    | 1%    | 1%    |

Tabel 24. Etnia cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 18% | 11% | 13% | 9%  | 15% | 17% | 23% | 23% |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 68% | 73% | 66% | 67% | 62% | 58% | 55% | 65% |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 10% | 13% | 15% | 18% | 18% | 19% | 18% | 11% |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 3%  | 4%  | 4%  | 5%  | 4%  | 6%  | 4%  | 0%  |

Tabel 25. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162

| % pe coloane                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Față în față, la ghișeu                 | 96% | 95% | 97% | 97% | 96% | 99% | 96% | 99% |
| La telefon                              | 0%  | 2%  | 2%  | 3%  | 2%  | 3%  | 5%  | 2%  |
| Online (e-mail, aplicații de mesagerie) | 19% | 23% | 17% | 13% | 17% | 14% | 20% | 14% |
| Prin poștă                              | 5%  | 4%  | 2%  | 5%  | 5%  | 6%  | 4%  | 4%  |

Tabel 26. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto în ultimii 10 ani? (răspuns multiplu) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162

Subiecții care reclamă faptul că a fost nevoie să stea la coadă sunt în mai mare măsură din B-IF, însă tot aceștia au ponderea cea mai mare în ceea ce privește încrederea față de personalul serviciului analizat.

Pentru înmatricularea unei mașini au apelat îndeosebi persoanele din Nord-Vest și Nord-Est, aceștia din urmă fiind, însă, și cei care au avut în cea mai mică pondere nevoie de a ridica sau schimba permisul auto.

50

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Da           | 55% | 48% | 56% | 49% | 53% | 55% | 53% | 64% ↑ |
| Nu           | 45% | 52% | 44% | 51% | 48% | 45% | 47% | 36% ↓ |

Tabel 27. Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1123; total n = 1162

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sub 15 min               | 25% | 25% | 29% | 25% | 30% | 19% | 30% | 16% |
| Între 15 min. și 30 min. | 32% | 35% | 30% | 35% | 24% | 40% | 40% | 33% |
| Între 30 și 45 minute    | 11% | 18% | 16% | 14% | 24% | 21% | 10% | 17% |
| Între 45 min.-1 ore      | 11% | 5%  | 6%  | 5%  | 8%  | 12% | 9%  | 15% |
| Peste 1 oră              | 21% | 17% | 19% | 21% | 14% | 9%  | 11% | 18% |

Tabel 28. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 613; total n = 1162

| % pe coloane                   | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Înmatriculare                  | 52% | 41% | 43% | 38% | 33% | 51% | 38% | 42% |
| Ridicare/schimbare permis auto | 58% | 70% | 65% | 70% | 74% | 69% | 65% | 70% |
| Examen auto                    | 13% | 16% | 16% | 18% | 15% | 12% | 19% | 12% |
| Radiere vehicul                | 14% | 8%  | 10% | 8%  | 14% | 10% | 9%  | 7%  |

Tabel 29. Care este motivul pentru ați interacționat cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? (răspuns multiplu) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162

În general, respondenții se declară mulțumiți de interacțiunea cu serviciul public de permise de conducere și permise auto, cu unele mici variații între regiuni, o oarecare excepție fiind întâlnită pentru regiunea Nord-Est, unde ponderea subiecților care acordă note mai scăzute acestui serviciu este ceva mai ridicată.

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 1%  | 2%  | 4%  | 2%  | 1%  | 1%  | 3%  | 0%  |
| 2                       | 0%  | 2%  | 1%  | 2%  | 3%  | 1%  | 1%  | 0%  |
| 3                       | 1%  | 0%  | 1%  | 1%  | 2%  | 0%  | 1%  | 1%  |
| 4                       | 1%  | 0%  | 1%  | 1%  | 2%  | 3%  | 1%  | 1%  |
| 5                       | 7%  | 2%  | 6%  | 3%  | 3%  | 8%  | 2%  | 5%  |
| 6                       | 6%  | 2%  | 5%  | 3%  | 4%  | 1%  | 4%  | 3%  |
| 7                       | 10% | 11% | 8%  | 12% | 8%  | 8%  | 6%  | 12% |
| 8                       | 26% | 17% | 15% | 17% | 21% | 20% | 21% | 20% |
| 9                       | 19% | 23% | 22% | 15% | 17% | 17% | 22% | 27% |
| 10 - Foarte mulțumită   | 29% | 41% | 37% | 45% | 38% | 40% | 37% | 31% |

Tabel 30. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1160; total n = 1162

| % pe coloane        | NE  | SE  | S   | SV  | V     | NV  | C   | BIF   |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-------|
| Foarte multă        | 24% | 28% | 31% | 29% | 33%   | 26% | 25% | 39% ↑ |
| Multă               | 63% | 57% | 52% | 57% | 48%   | 60% | 62% | 50%   |
| Puțină              | 11% | 9%  | 12% | 8%  | 9%    | 10% | 12% | 8%    |
| Foarte puțină/Deloc | 2%  | 5%  | 5%  | 6%  | 10% ↑ | 4%  | 1%  | 2%    |

Tabel 31. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146; total n = 1162

Raportat la diferite aspecte ce țin de calitatea, transparența sau accesibilitatea serviciului evaluat se poate observa că nu există variație prea mare între punctajele medii obținute pentru fiecare dintre cele 8 regiuni de dezvoltare; mici excepții întâlnim în ceea ce privește timpul de așteptare la ghișeu și condițiile din sălile de așteptare, (evaluări mai scăzute acordate de subiecții din Nord-Est și B-IF), posibilitatea de a acorda feedback sau existența parcarilor pentru public (evaluări mai mici pentru respondenții din Centru).



| (CALITATE) Medii                                                                                                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,7 |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8,8 | 9,0 | 8,8 | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 9,0 | 8,8 |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 8,3 | 8,6 | 8,1 | 8,4 | 8,1 | 8,2 | 8,5 | 8,3 |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 8,1 | 8,5 | 8,1 | 8,2 | 8,0 | 8,3 | 8,5 | 8,3 |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 8,2 | 8,5 | 8,2 | 8,3 | 8,0 | 8,4 | 8,4 | 8,4 |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 8,6 | 8,9 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,5 | 8,8 | 8,8 |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 8,9 | 9,3 | 8,9 | 9,0 | 8,9 | 9,0 | 9,0 | 9,2 |
| Costul serviciilor de eliberare permise și înmatriculare auto                                                        | 8,4 | 8,6 | 8,4 | 8,4 | 8,1 | 8,5 | 8,7 | 8,8 |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                    | 7,5 | 8,3 | 7,9 | 7,8 | 7,8 | 7,9 | 7,8 | 7,5 |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7,0 | 7,5 | 7,3 | 7,5 | 7,6 | 7,6 | 7,1 | 7,9 |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 9,1 | 9,3 | 8,9 | 8,9 | 9,0 | 9,1 | 9,0 | 9,1 |

Tabel 32. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1066 la 1158; total n = 1162



| (TRANSPARENȚĂ) Medii                                                                                                                                      | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare eliberării permiselor de conducere sau înmatriculării auto                                          | 8,8 | 9,0 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,8 | 8,8 |
| Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                               | 8,9 | 9,0 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,9 |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                      | 9,0 | 9,1 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,7 | 8,9 | 8,9 |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                              | 8,8 | 9,1 | 8,9 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 9,1 | 9,0 |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                           | 8,9 | 9,0 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 9,0 | 9,0 |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,9 | 9,1 | 8,9 | 8,9 | 8,6 | 8,7 | 9,0 | 9,0 |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,8 | 8,9 | 8,7 | 8,6 | 8,4 | 8,7 | 8,7 | 8,7 |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     | 8,6 | 9,0 | 8,6 | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,9 |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       | 7,6 | 8,3 | 7,9 | 8,1 | 7,8 | 7,7 | 7,5 | 7,4 |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) | 8,8 | 8,9 | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 8,6 | 8,7 | 8,7 |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          | 9,3 | 9,5 | 9,3 | 9,4 | 9,2 | 9,4 | 9,3 | 9,3 |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            | 9,0 | 9,1 | 8,9 | 9,0 | 8,6 | 9,0 | 9,1 | 9,1 |

Tabel 33 Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 926 la 1155; total n = 1162

| (ACCESIBILITATE) Medii                                                                                                 | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C     | BIF   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                               | 7,6 | 7,8 | 7,9 | 7,9 | 7,9 | 8,0 | 7,7   | 7,9   |
| Existența parcărilor pentru public                                                                                     | 6,3 | 6,5 | 6,5 | 6,7 | 7,2 | 6,4 | 5,8 ↓ | 7,8 ↑ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                               | 8,0 | 8,2 | 8,1 | 8,4 | 8,3 | 8,0 | 8,1   | 8,2   |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                   | 8,2 | 8,4 | 8,3 | 8,5 | 8,5 | 8,1 | 8,2   | 8,5   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                 | 7,7 | 8,0 | 8,3 | 8,4 | 7,9 | 7,9 | 8,0   | 8,5   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                               | 8,5 | 8,7 | 8,4 | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,7   | 8,7   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                     | 7,7 | 8,1 | 7,4 | 7,8 | 7,8 | 7,5 | 7,6   | 7,9   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online) | 8,2 | 8,7 | 8,2 | 8,5 | 8,3 | 8,3 | 8,4   | 8,6   |
| Posibilitatea de rezolvare online a problemelor                                                                        | 7,5 | 8,1 | 7,6 | 8,1 | 7,7 | 7,7 | 7,8   | 7,6   |

Tabel 34. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 780 la 1152; total n = 1162

Intervievații care au rezidența în regiunea B-IF, Centru, Sud sau Nord-Vest sunt cei care menționează în mai mare măsură decât ceilalți că nu știu unde să reclame un eventual incident sau nemulțumire privind serviciile oferite de Serviciul permise auto și înmatriculări.

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 40% | 39% | 32% | 42% | 38% | 33% | 32% | 31% |
| Nu           | 60% | 61% | 68% | 58% | 62% | 67% | 68% | 69% |

Tabel 35. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul permise auto și înmatriculări, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1145; total n = 1162;

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 5%  | 1%  | 1%  | 4%  | 2%  | 2%  | 1%  | 1%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 4%  | 8%  | 8%  | 3%  | 10% | 8%  | 9%  | 9%  |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 90% | 92% | 90% | 92% | 89% | 90% | 89% | 90% |

Tabel 36. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul permise auto și înmatriculări? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1150; total n = 1162

| % pe coloane | NE   | SE   | S    | SV  | V    | NV  | C    | BIF  |
|--------------|------|------|------|-----|------|-----|------|------|
| Da           | 100% | 0%   | 100% | 80% | 100% | 67% | 100% | 100% |
| Nu           | 0%   | 100% | 0%   | 20% | 0%   | 33% | 0%   | 0%   |

Tabel 37. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul permise auto și înmatriculări a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 23; total n = 1162; 1139; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                 | NE  | SE   | S    | SV  | V    | NV   | C   | BIF |
|------------------------------|-----|------|------|-----|------|------|-----|-----|
| Imediat                      | 50% | 0%   | 0%   | 50% | 100% | 100% | 50% |     |
| Mai târziu, dar în timp util | 50% | 100% | 100% | 50% | 0%   | 0%   | 50% |     |
| Prea târziu                  | 0%  | 0%   | 0%   | 0%  | 0%   | 0%   | 0%  |     |

Tabel 38. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 20; total n = 1162; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Dintre persoanele chestionate, mai reținute în a recomanda Serviciul permise auto și înmatriculări sunt cele din regiunea Sud, după cum se poate observa în funcție de notele pe care aceștia le-au acordat.

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 2%  | 1%  | 1%  | 3%  | 3%  | 1%  | 1%  | 3%  |
| 2                                | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%  |
| 3                                | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 2%  | 1%  | 1%  | 1%  |
| 4                                | 2%  | 2%  | 1%  | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  |
| 5                                | 3%  | 3%  | 5%  | 3%  | 4%  | 1%  | 7%  | 4%  |
| 6                                | 4%  | 3%  | 7%  | 1%  | 4%  | 3%  | 3%  | 4%  |
| 7                                | 13% | 4%  | 7%  | 9%  | 10% | 9%  | 4%  | 7%  |
| 8                                | 13% | 17% | 18% | 13% | 13% | 19% | 21% | 20% |
| 9                                | 17% | 22% | 13% | 17% | 15% | 18% | 21% | 21% |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 46% | 48% | 47% | 55% | 48% | 46% | 39% | 41% |

Tabel 39. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto unui prieten cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; total n = 1162

| % pe coloane                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Răspuns deschis               | 77% | 62% | 71% | 67% | 72% | 68% | 78% | 76% |
| Nimic/ Totul merge bine       | 12% | 24% | 16% | 19% | 18% | 17% | 13% | 14% |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 11% | 14% | 13% | 13% | 10% | 15% | 9%  | 10% |

56

Tabel 40. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; total n = 1162

Respondenții din Sud-Est sunt cei care spun, în proporția cea mai mare, că nu au sugestii cu privire la îmbunătățirea serviciului de permise de conducere și înmatriculări auto, dat fiind că totul merge bine; în schimb, respondenții din Centru, București-Ilfov sau Nord-Est sunt cei care oferă propuneri de optimizare în cea mai mare proporție.

### 3. Transporturi / Drumuri județene

57

#### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1215 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori drumuri județene

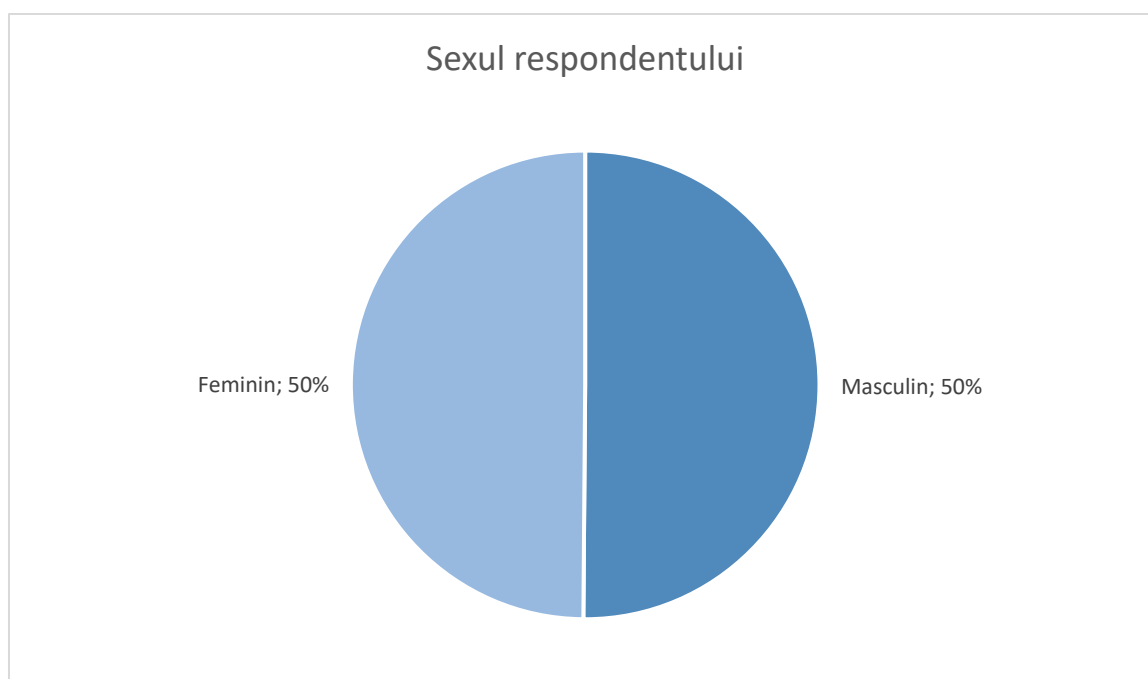
**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,81\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

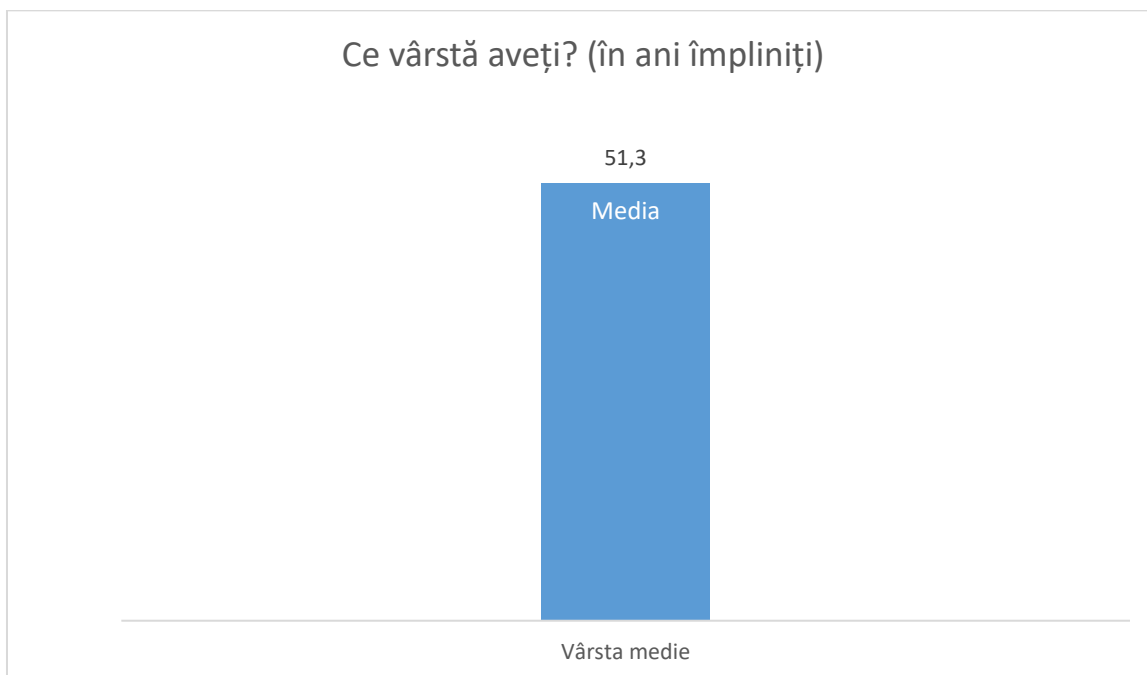
**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

#### REZULTATE



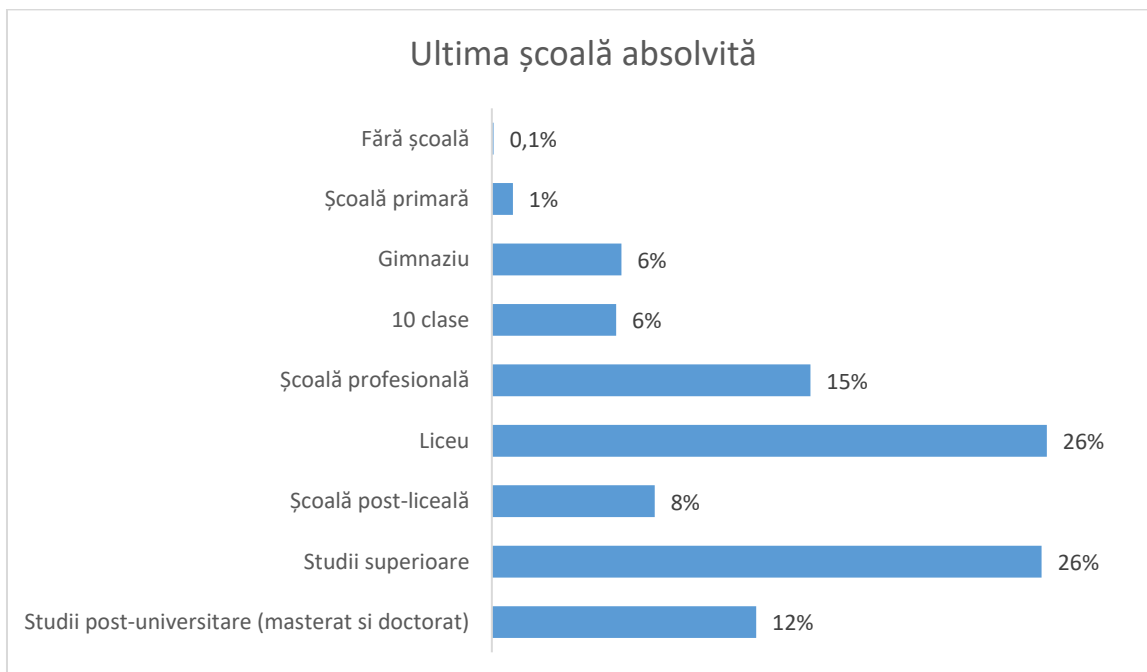
Grafic 4. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Jumătate dintre persoanele intervievate sunt bărbați și jumătate femei.



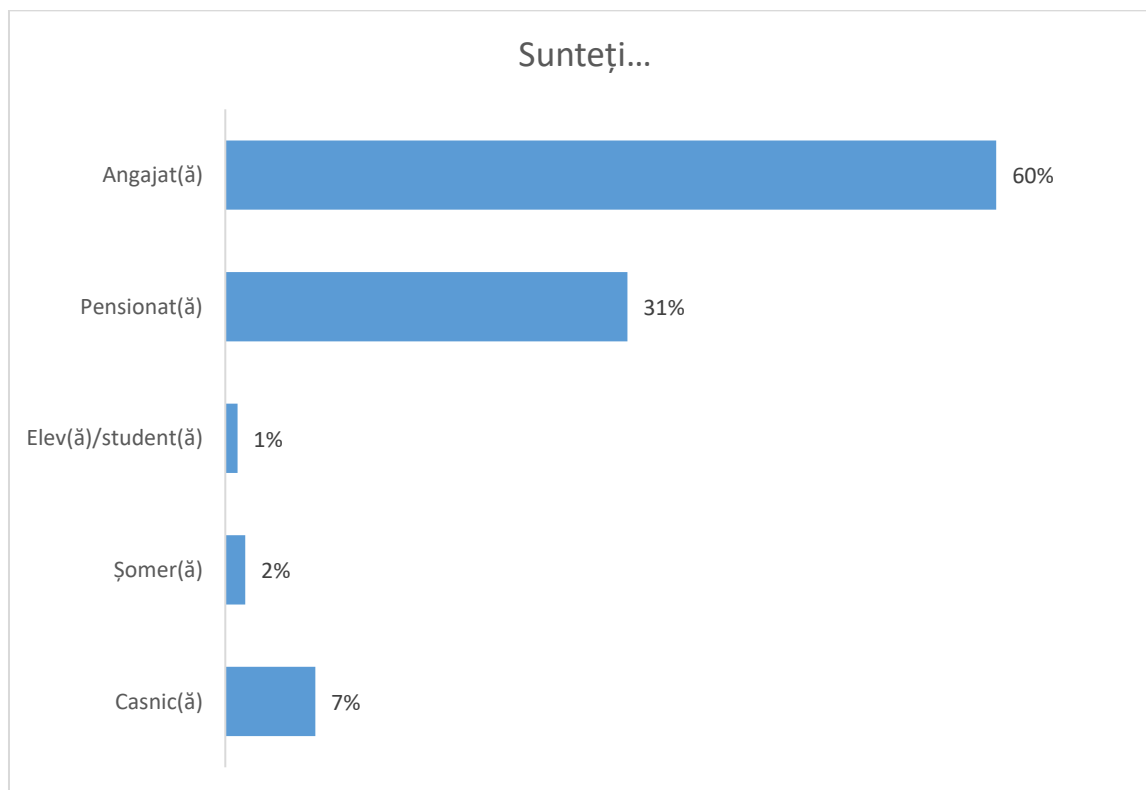
Grafic 5. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Vârsta medie a participanților la cercetare este de 51,3 ani.



Grafic 6. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

13% dintre respondenți au studii elementare, aproape jumătate - studii medii, iar aproape patru din zece sau studii superioare (la nivel licență sau post-universitare).

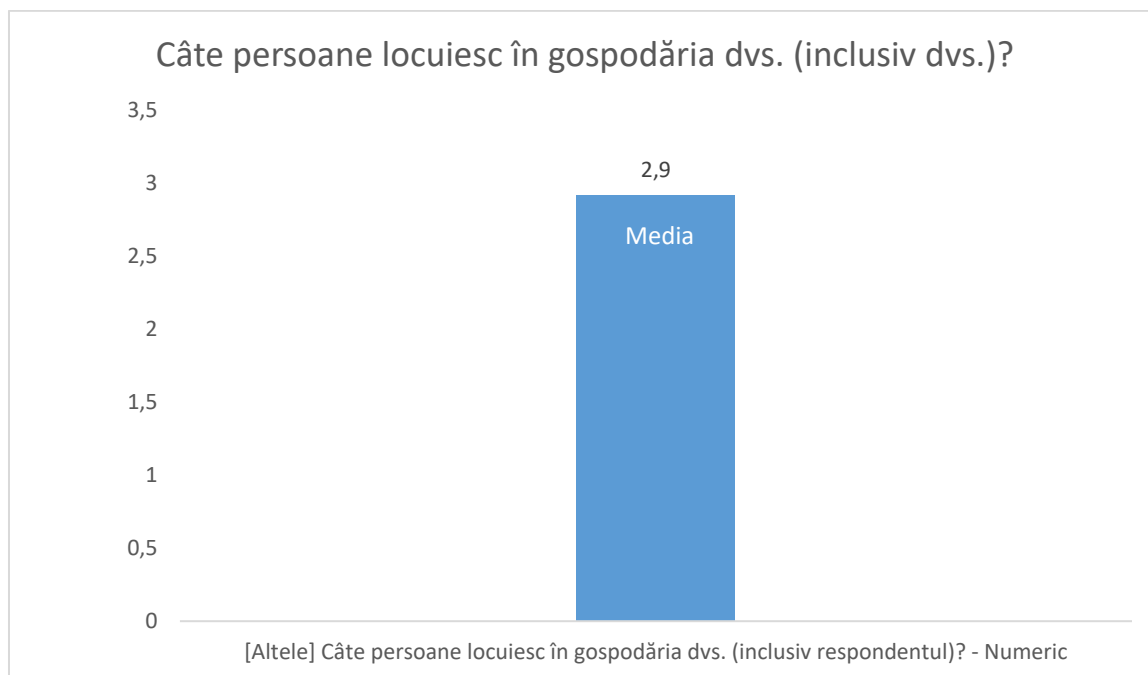


Grafic 7. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1166; total n = 1215; 49 missing

Șase din zece cetățeni beneficiari ai drumurilor județene sunt angajați, trei din zece - pensionați, iar restul au alte ocupații.



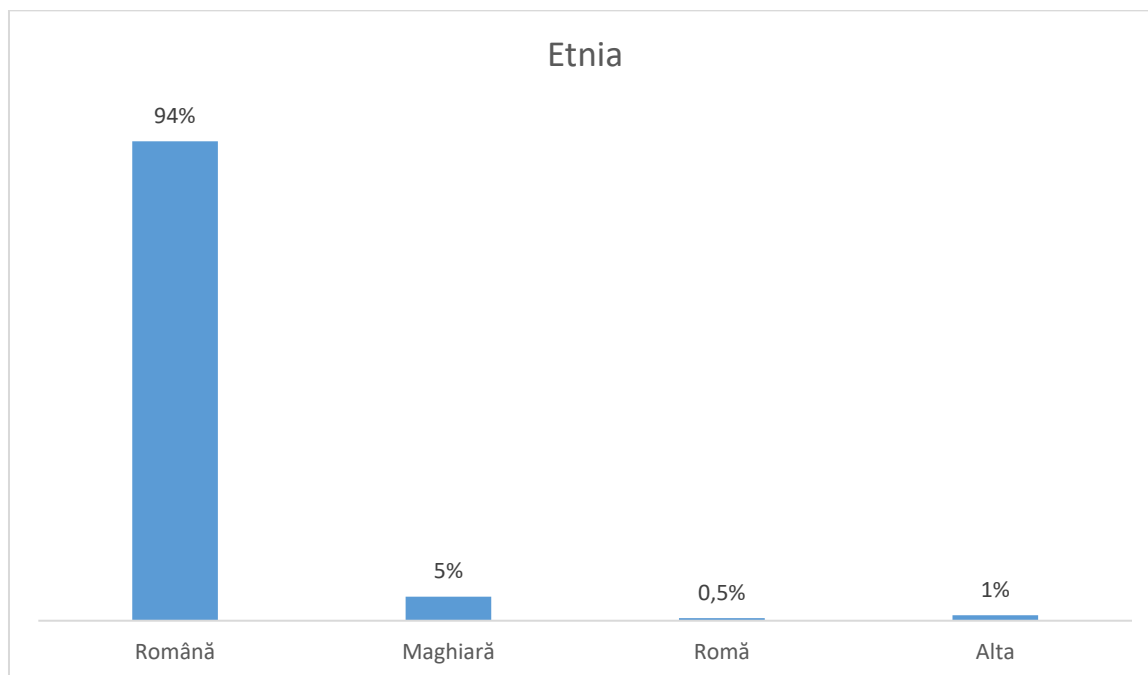
Grafic 8. Sunteți... Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215



Grafic 9. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1210; total n = 1215

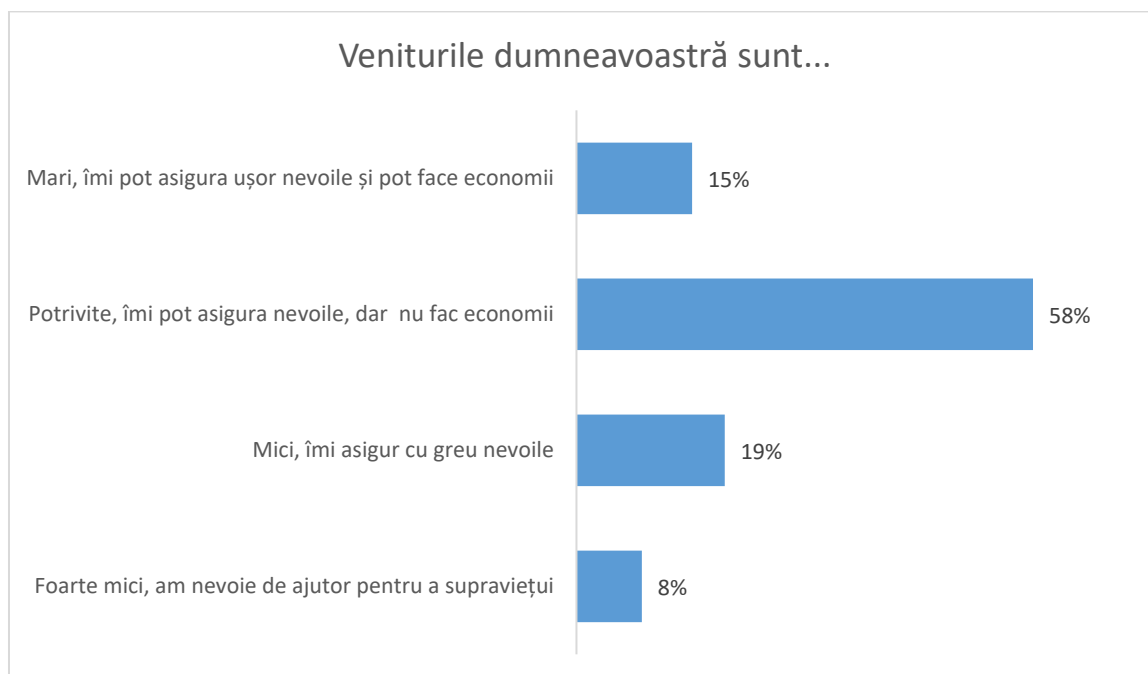
Media numărului de persoane care locuiesc în gospodăriile respondenților este de 2.9.





Grafic 10. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

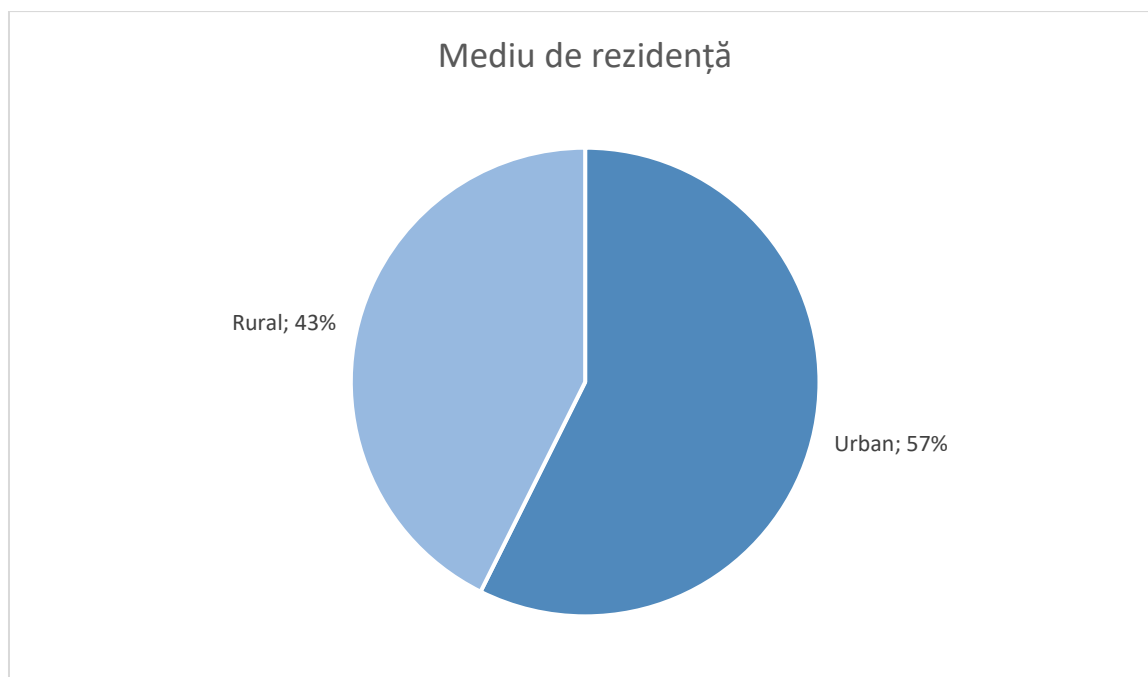
94% dintre participanții la cercetare au etnia română, iar restul au alte etnii.



Grafic 11. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

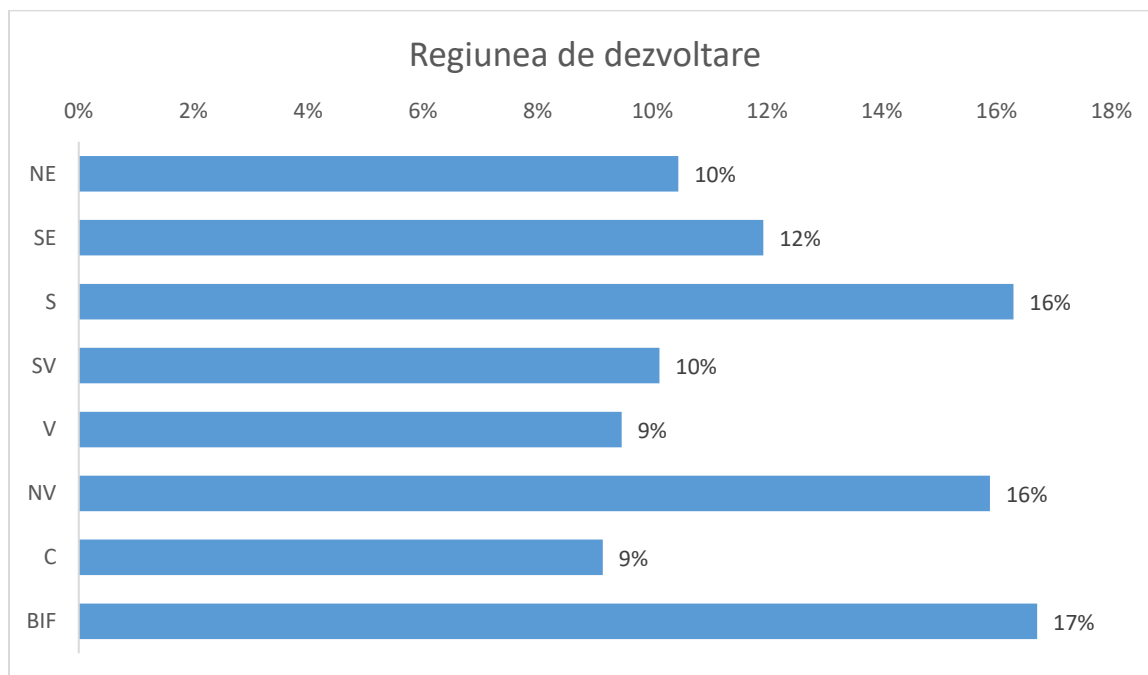
Majoritatea celor intervievați declară despre ei înșiși că au venituri potrivite (le pot asigura veniturile, dar nu pot face economii); aceștia reprezintă 58% dintre persoanele din

eșantion. O cincime dintre respondenți declară că au venituri mici, care le asigură cu greu nevoile și 15% spun că au venituri mari. În schimb, 8% dintre cetățeni spun că au veniturile foarte mici și au nevoie de ajutor pentru a supraviețui.



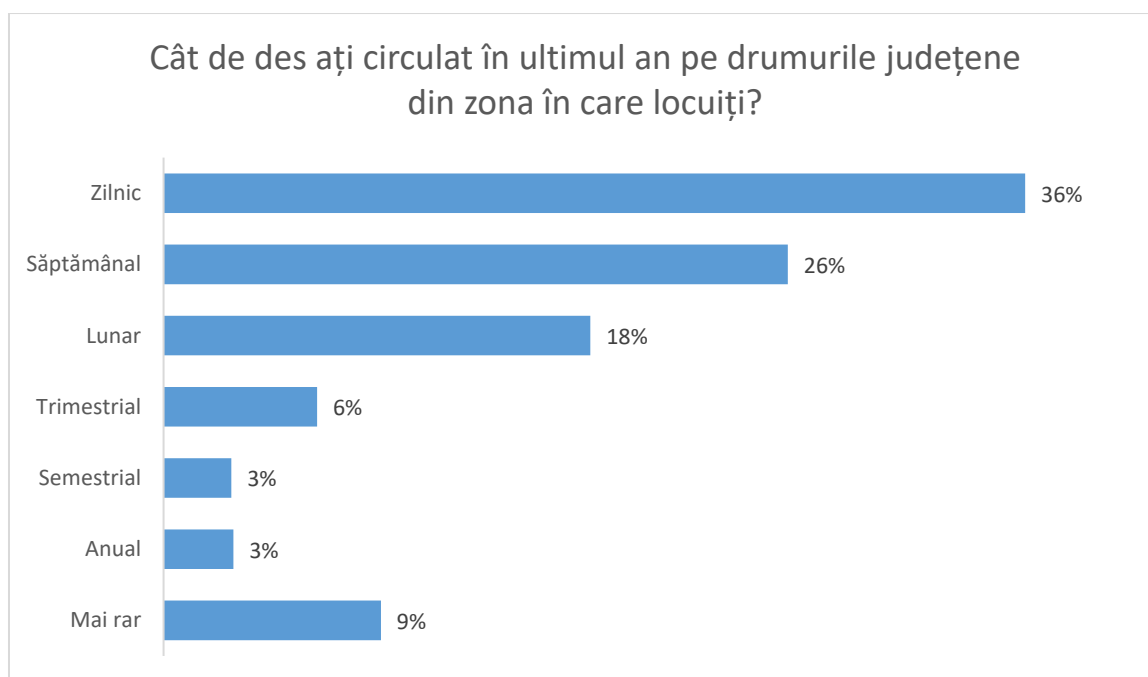
Grafic 12. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Beneficiarii serviciului public de gestionare a drumurilor județene, care au participat la cercetare, sunt în proporție de 57% din mediul urban și 43% - din mediul rural.



Grafic 13. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

17% dintre beneficiarii acestui serviciu, care au participat la studiu, locuiesc în București-Ilfov, câte 16% - în Sudul, respectiv Nord-Vestul țării, 12% - în Sud-Est, câte 10% în Sud-Vest și Nord-Est, și câte 9% - în Vest și Centru.



Grafic 14. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1214; total n = 1215

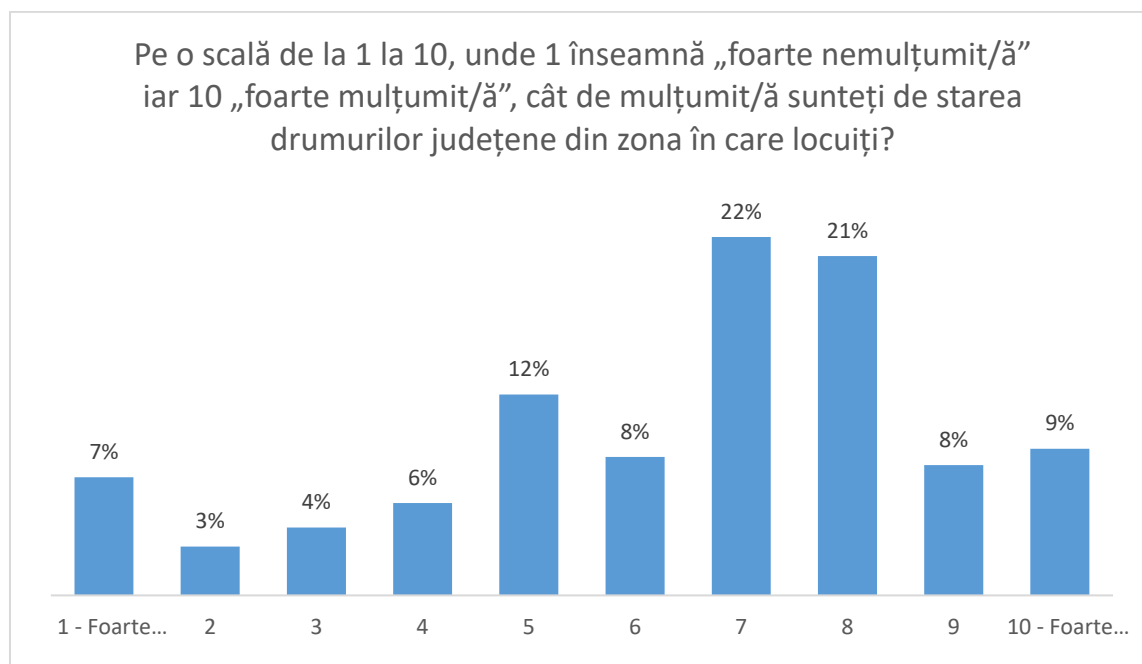
64



Grafic 16. Ce modalitate utilizați cel mai des pentru a circula pe drumurile județene din zona în care locuiți? Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Șapte din zece respondenți circulă pe drumurile județene cu autovehiculul personal, puțin peste un sfert - cu transportul în comun și 8% - cu bicicleta.

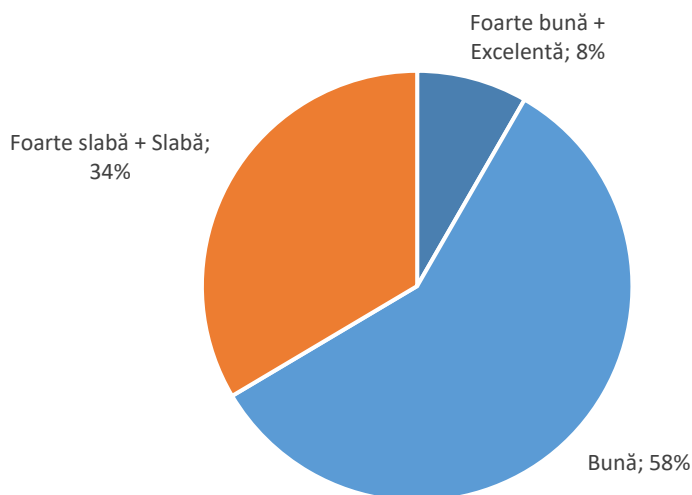
65



Grafic 17. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1209; total n = 1215;

Șase din zece respondenți acordă note de șapte și peste șapte evaluând starea drumurilor județene din zona în care locuiesc, iar o cincime oferă note sub cinci. Media evaluărilor este de 6,4.

### Cum ați evalua starea drumurilor din județul dumneavoastră?

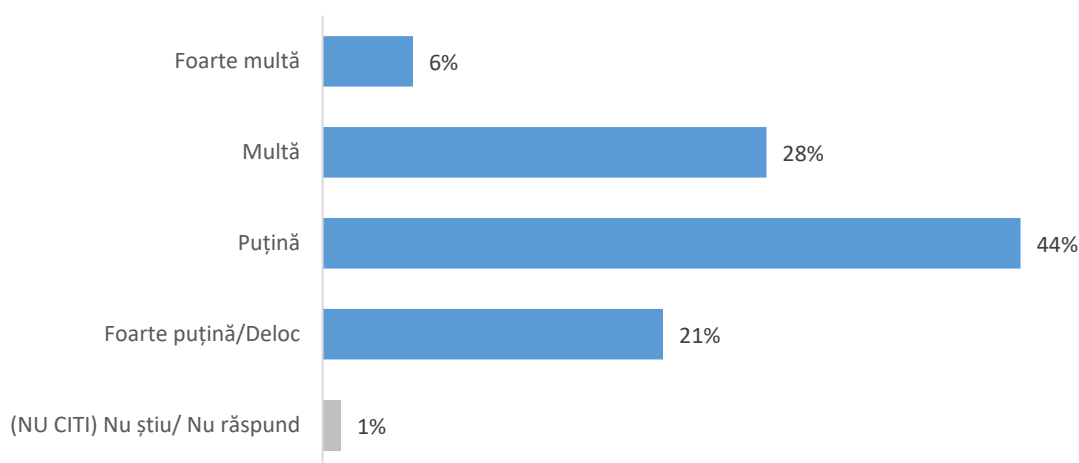


66

Grafic 18. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1214; total n = 1215

Tot aproape șase din zece participanții la cercetare evaluează starea drumurilor din județul lor drept „bună”, în timp ce 8% spun că aceasta este foarte bună sau chiar excelentă. O treime din eșantion consideră că starea drumurilor din județul lor este foarte slabă sau slabă.

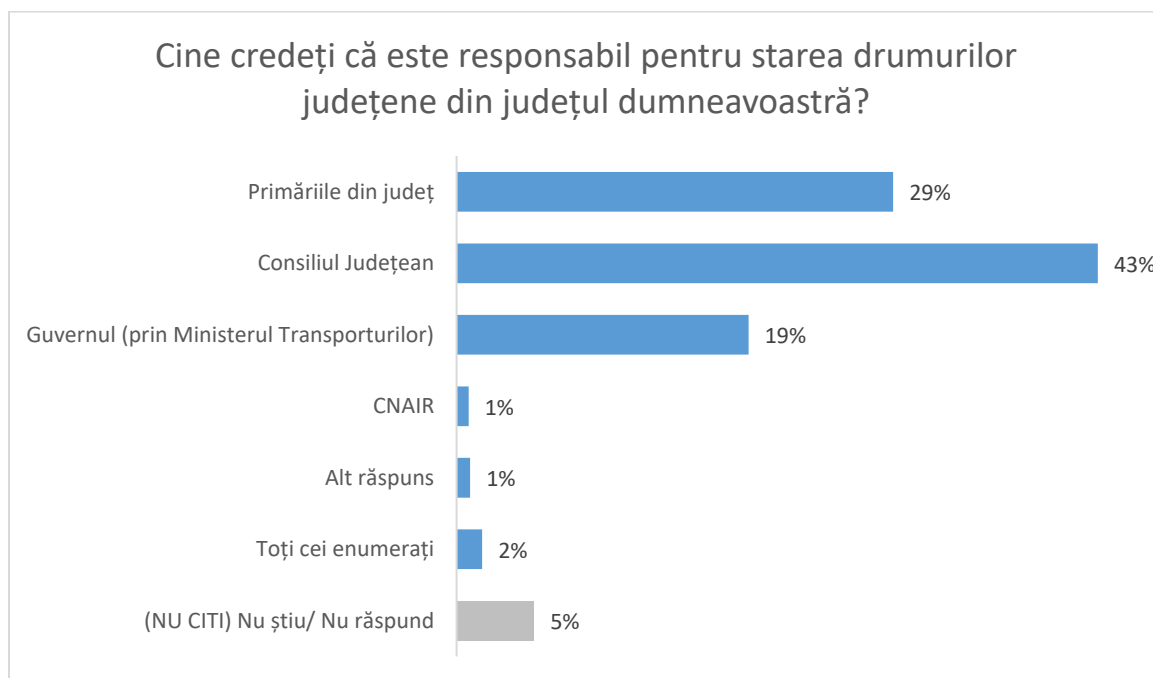
### Câtă încredere aveți în autoritățile publice județene privind asigurarea unei calități corespunzătoare a drumurilor județene din zona în care locuiți?



Grafic 19. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Încrederea cetățenilor intervievați în autoritățile publice județene privind asigurarea unei calități corespunzătoare a drumurilor județene în zona în care locuiesc este mai degrabă scăzută, aproape două treimi din eșantion menționând că au puțină, foarte puțină încredere sau deloc. Multă și foarte multă încredere în autoritățile județene cu privire la acest aspect au o treime dintre respondenți.

67



Grafic 20. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1164; total n = 1215

43% dintre respondenți consideră drept principalul responsabil pentru starea drumurilor județene din județul lor Consiliul Județean; trei din zece - cred că responsabile sunt primăriile/autoritățile publice locale, iar aproape o cincime - consideră Guvernul principalul responsabil.

| % pe linii                                                                                                | 1 - Foarte nemulțumit / ă | 2  | 3  | 4  | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10 - Foarte mulțumit / ă |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|
| Starea asfaltului de pe drumurile județene                                                                | 4%                        | 3% | 5% | 4% | 12% | 12% | 23% | 24% | 7%  | 7%                       |
| Semnalizarea corespunzătoare prin indicatoare a curbelor, intersecțiilor, drumurilor secundare etc.       | 3%                        | 2% | 3% | 3% | 10% | 6%  | 13% | 25% | 18% | 16%                      |
| Marcarea periodică cu vopsea benzilor de mers și a părții carosabile                                      | 6%                        | 4% | 3% | 5% | 13% | 9%  | 14% | 19% | 14% | 13%                      |
| Întreținerea periodică a covorului asfaltic de pe drumurile județene prin repararea gropilor și fisurilor | 8%                        | 4% | 5% | 7% | 14% | 12% | 18% | 18% | 8%  | 5%                       |
| Întreținerea vegetației de pe marginea drumurilor județene                                                | 12%                       | 7% | 6% | 8% | 14% | 12% | 14% | 13% | 8%  | 7%                       |
| Curățenia de pe drumurile județene                                                                        | 10%                       | 5% | 5% | 6% | 12% | 10% | 15% | 21% | 9%  | 8%                       |
| Absența defecțiunilor mijloacelor de transport pe rutele județene                                         | 5%                        | 2% | 3% | 4% | 14% | 8%  | 17% | 25% | 10% | 10%                      |
| Siguranța circulației pe drumurile județene                                                               | 4%                        | 4% | 4% | 6% | 12% | 9%  | 20% | 23% | 10% | 8%                       |



|                                                                             |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|
| Prezența poliției rutiere pe drumurile județene                             | 4% | 3% | 3% | 4% | 9% | 8% | 15% | 22% | 14% | 18% |
| Intervenția serviciilor de urgență în caz de accident pe drumurile județene | 2% | 1% | 1% | 1% | 5% | 4% | 10% | 26% | 24% | 27% |
| Iluminatul pe drumurile județene                                            | 6% | 3% | 3% | 4% | 9% | 7% | 15% | 18% | 15% | 21% |

Tabel 41. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (CALITATE) Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

În ceea ce privește gradul de mulțumire cu privire la aspecte specifice calității privind starea drumurilor județene din zona în care locuiesc, mai mult de șase din zece respondenți evaluează mai degrabă pozitiv (acordând note de șapte sau mai mult de șapte) intervenției serviciilor de urgență în caz de accident pe aceste drumuri (87%), semnalizării corespunzătoare prin indicatoare a curbelor, intersecțiilor, drumurilor secundare (72%), prezenței poliției rutiere și a iluminatului (câte 69%), absenței defecțiunilor mijloacelor de transport pe rutele județene (62%), stării asfaltului și siguranța circulației (câte 61%), respectiv marcării periodice cu vopsea a benzilor de mers și părții carosabile (60%). În schimb, un sfert până la o treime dintre respondenți evaluează mai degrabă negativ (note de patru sau mai mici) întreținerea periodică a covorului asfaltic, prin repararea gropilor și fisurilor (24%), curățenia de pe drumurile județene (26%) și întreținerea vegetației de pe marginea acestor drumuri (33%).

|                                                                                                           | Medii |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Starea asfaltului de pe drumurile județene                                                                | 6,5 ↓ |
| Semnalizarea corespunzătoare prin indicatoare a curbelor, intersecțiilor, drumurilor secundare etc.       | 7,4 ↑ |
| Marcarea periodică cu vopsea benzilor de mers și a părții carosabile                                      | 6,7   |
| Întreținerea periodică a covorului asfaltic de pe drumurile județene prin repararea gropilor și fisurilor | 5,9 ↓ |
| Întreținerea vegetației de pe marginea drumurilor județene                                                | 5,6 ↓ |
| Curățenia de pe drumurile județene                                                                        | 6,1 ↓ |
| Absența defecțiunilor mijloacelor de transport pe rutele județene                                         | 6,7   |
| Siguranța circulației pe drumurile județene                                                               | 6,5 ↓ |
| Prezența poliției rutiere pe drumurile județene                                                           | 7,1 ↑ |
| Intervenția serviciilor de urgență în caz de accident pe drumurile județene                               | 8,2 ↑ |
| Iluminatul pe drumurile județene                                                                          | 7,1 ↑ |

Tabel 42. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (CALITATE) Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 835 la 1213; total n = 1215

Așa cum observăm și din analiza anterioară privind calitatea, serviciile de intervenție a serviciilor de urgență în caz de accident, semnalizarea prin indicatoare a curbelor, intersecțiilor, drumurilor secundare, iluminatul și prezența poliției pe drumurile județene sunt aspectele de care intervievații sunt cel mai mulțumiți, mediile evaluării acestora fiind de 7 sau peste (8,2 în cazul serviciilor de urgență).

| % pe linii                                                                                                                       | 1 - Foarte nemulțumit / ă | 2  | 3  | 4  | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10 - Foarte mulțumit / ă |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului pe drumurile județene                                | 6%                        | 2% | 4% | 5% | 12% | 9%  | 18% | 25% | 10% | 10%                      |
| Disponibilitatea informațiilor despre lucrările executate pe drumurile județene                                                  | 6%                        | 4% | 5% | 6% | 13% | 11% | 17% | 19% | 8%  | 10%                      |
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația pe drumurile județene în condiții meteo excepționale (ninsori, inundații etc. ) | 6%                        | 3% | 4% | 5% | 13% | 9%  | 15% | 23% | 12% | 10%                      |
| Posibilitatea de a da feedback despre starea drumurilor județene (gropi, poduri afectate etc.)                                   | 10%                       | 6% | 6% | 6% | 14% | 9%  | 17% | 18% | 8%  | 7%                       |
| Variatatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice, sms call alert etc.)          | 5%                        | 3% | 3% | 5% | 12% | 8%  | 15% | 21% | 15% | 13%                      |
| Informațiile despre denumirea biroului unde pot fi făcute sesizări                                                               | 14%                       | 7% | 6% | 8% | 13% | 10% | 12% | 15% | 7%  | 8%                       |

Tabel 43. Cât de mulțumit / ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (TRANSPARENȚĂ) Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Evaluând aspecte privind transparența cu privire la starea drumurilor județene din zona în care locuiesc, respondenții au acordat note de șapte sau mai mult în proporții de peste 60% varietății mijloacelor de informare (64%), disponibilității informațiilor despre circulația sau

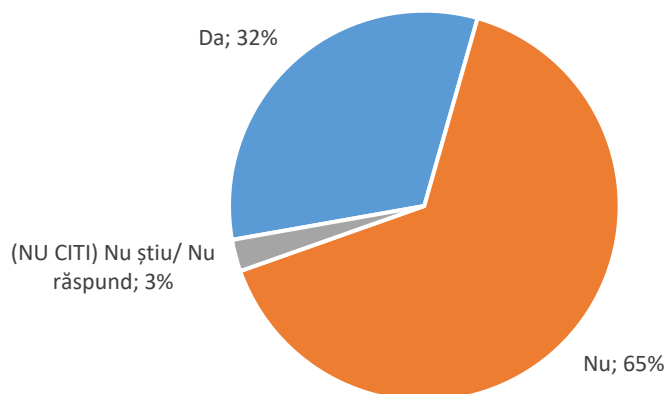
fluiditatea traficului pe drumurile județene (63%) și disponibilității informațiilor despre circulația pe drumurile județene în condiții meteo excepționale (60%). În schimb, aspectele care sunt evaluate cu note de patru sau mai mici de procente între o cincime și o treime dintre participanții la această etapă a studiului sunt disponibilitatea informațiilor despre lucrările executate pe drumurile județene (21%), posibilitatea de a da feedback despre starea drumurilor (28%) și informațiile despre denumirea biroului unde pot fi făcute sesizări (35%).

|                                                                                                                                 | Medii |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului pe drumurile județene                               | 6,7 ↑ |
| Disponibilitatea informațiilor despre lucrările executate pe drumurile județene                                                 | 6,3   |
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația pe drumurile județene în condiții meteo excepționale (ninsori, inundații etc.) | 6,6 ↑ |
| Posibilitatea de a da feedback despre starea drumurilor județene (gropi, poduri afectate etc.)                                  | 5,9 ↓ |
| Variatatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice, sms call alert etc.)         | 6,9 ↑ |
| Informațiile despre denumirea biroului unde pot fi făcute sesizări                                                              | 5,5 ↓ |

*Tabel 44. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (TRANSPARENȚĂ)  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 839 la 1140; total n = 1215*

Așa cum reiese și de mai sus, mediile evaluărilor sunt cele mai mari în cazul varietății mijloacelor de informare (6,9), disponibilității informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului pe drumurile județene (6,7) și disponibilitatea informațiilor despre circulația pe drumurile județene în condiții meteo excepționale (6,6).

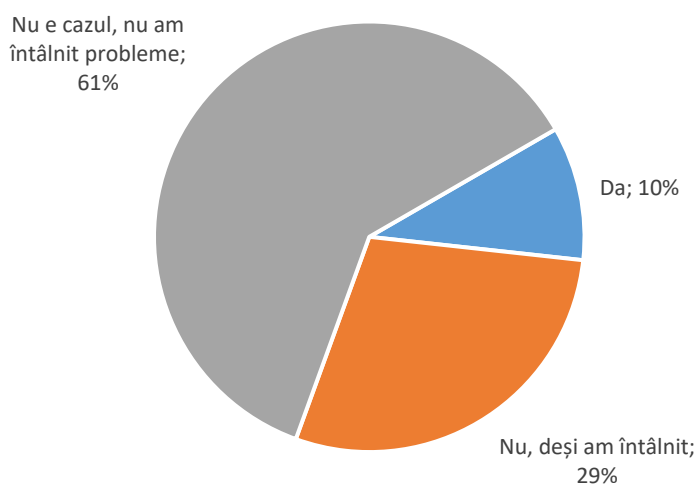
În cazul unui incident privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți (gropi, alunecare de teren, surpare pod etc.), știți unde să reclamați situația respectivă?



Grafic 21. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Aproape o treime dintre participanții la cercetare declară că nu știu unde să reclame o situație precum un incident privind starea drumurilor județene din zona în care locuiesc și doar o treime spun că știu acest lucru.

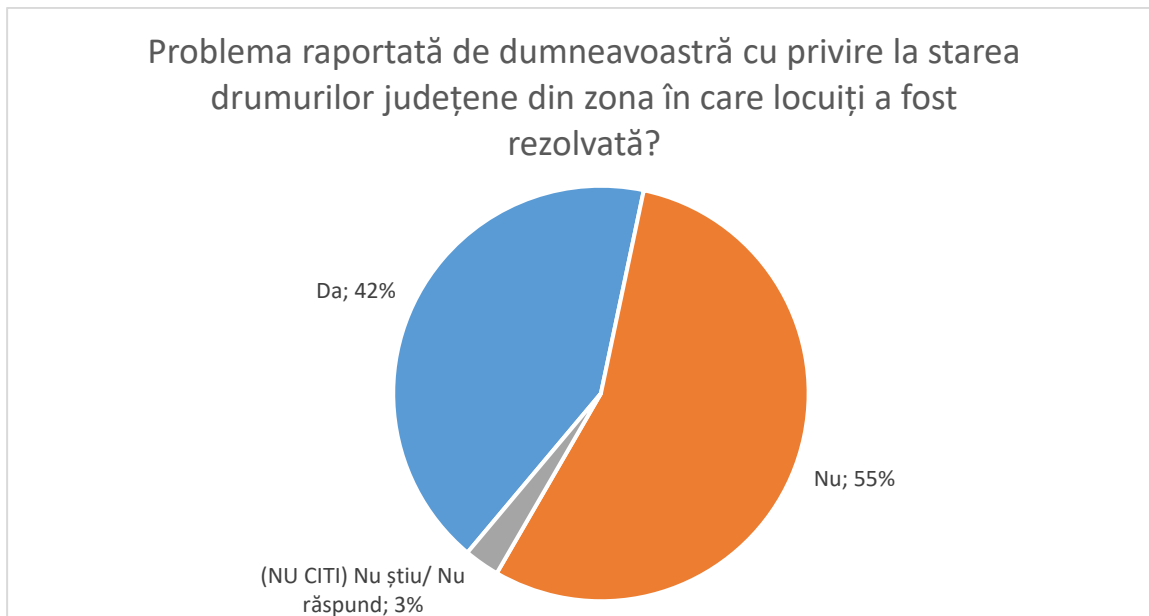
Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți?



Grafic 22. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

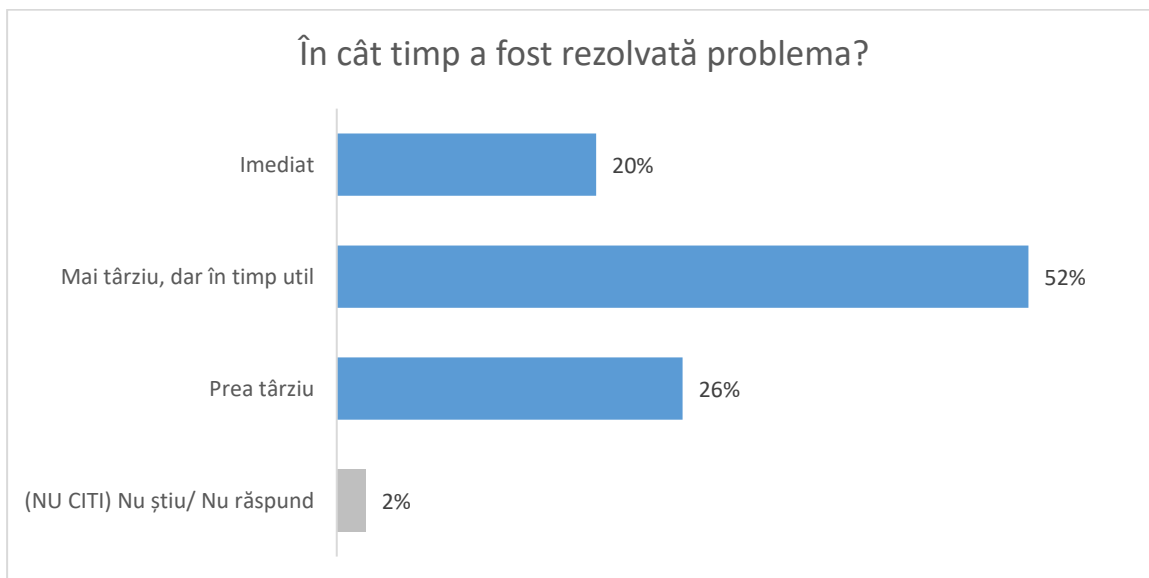
Aproape trei din zece cetățeni beneficiari ai acestui serviciu spun că au întâlnit astfel de dificultăți cu drumurile județene, dar nu le-au raportate și 9% zic că au întâlnit și raportat astfel de situații. În schimb, șase din zece intervievați declară că nu au întâlnit asemenea probleme.

74



Grafic 23. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 109$ ; total  $n = 1215$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

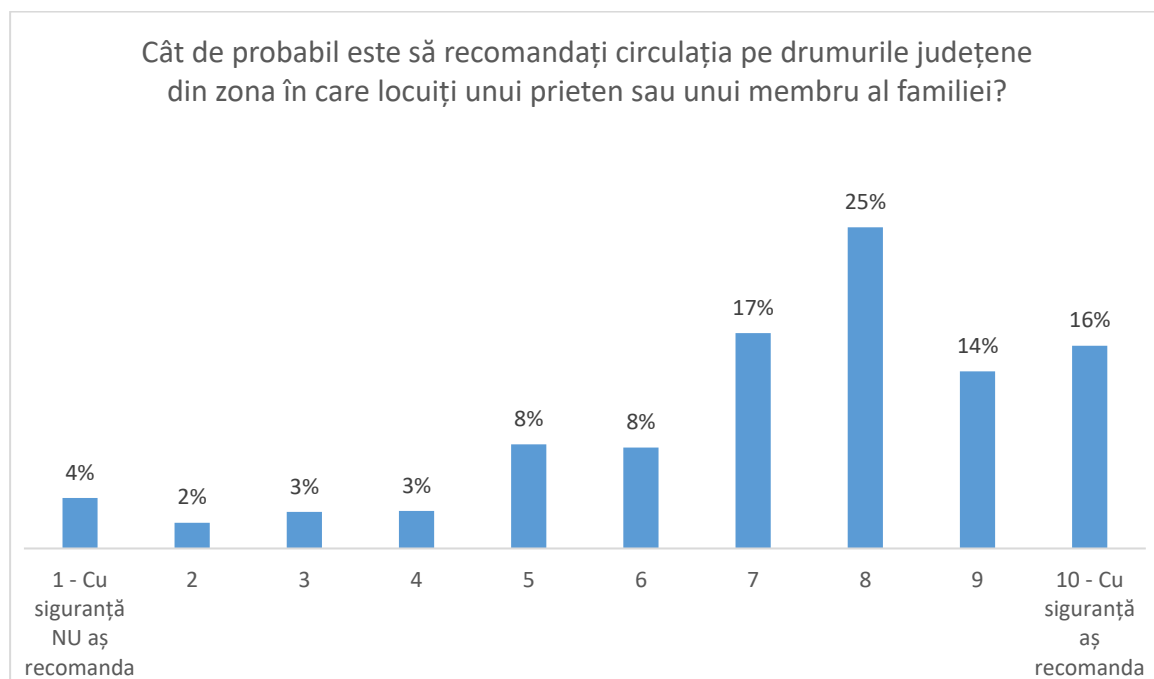
Problema raportată de intervievații care au luat atitudine a fost rezolvată în 42% dintre cazuri.



Grafic 24. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 46$ ; total  $n = 1215$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Puțin peste jumătate dintre participanții la cercetare care au sesizat o problemă și declară că aceasta a fost rezolvată spun că ea a fost soluționată în timp util, chiar dacă mai târziu; în schimb, aproximativ un sfert spun că problema a fost rezolvată prea târziu. O cincime declară că problema a fost soluționată imediat.

75



Grafic 25. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1215$

Majoritatea respondenților spun că ar recomanda circulația pe drumurile județene din zona în care locuiesc, aproape șapte din zece acordând o notă de șapte sau mai mult de șapte, iar media evaluărilor situându-se la 7,22; 12% sunt mai curând nesatisfăcuți de acest serviciu, acordând note de patru sau mai puțin.

Mai mult de opt din zece respondenți oferă sugestii cu privire la optimizarea stării drumurilor județene din zona în care locuiesc; în schimb, 6% consideră că totul merge bine și nu sunt de făcut îmbunătățiri.



Rugați să menționeze aspecte care ar trebui îmbunătățite la starea drumurilor județene, intervievații amintesc în primul rând: asfaltarea, întreținerea acestora, repararea gropilor, precum și marcajele.



## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Zilnic       | 28% ↓ | 46% ↑ |
| Săptămânal   | 27%   | 24%   |
| Lunar        | 20% ↑ | 14% ↓ |
| Trimestrial  | 8% ↑  | 4% ↓  |
| Semestrial   | 4% ↑  | 1% ↓  |
| Anual        | 4%    | 2%    |
| Mai rar      | 8%    | 10%   |

Tabel 45. Cât de des ați circulat în ultimul an pe drumurile județene din zona în care locuiți? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1214; total n = 1215

Intervievații din mediul rural circulă zilnic pe drumurile județene din zona lor într-o proporție mai mare comparativ cu cei din mediul urban, iar cei din mediul urban - circulă lunar într-un procent ușor mai mare decât cei din mediul rural.

| % pe coloane         | Urban | Rural |
|----------------------|-------|-------|
| Autovehicul personal | 72%   | 69%   |
| Transport în comun   | 27%   | 29%   |
| Bicicletă            | 7%    | 10%   |

Tabel 46. Ce modalitate utilizați cel mai des pentru a circula pe drumurile județene din zona în care locuiți? (răspuns multiplu) cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Diferențele privind modalitatea utilizată pentru a circula pe drumurile județene sunt nesemnificative între respondenții din mediul rural și cei din mediul urban.

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 6%    | 9%    |
| 2                       | 3%    | 2%    |
| 3                       | 4%    | 4%    |
| 4                       | 6%    | 5%    |
| 5                       | 12%   | 13%   |
| 6                       | 10%   | 6%    |
| 7                       | 24%   | 19%   |
| 8                       | 22%   | 19%   |
| 9                       | 6%    | 10%   |
| 10 - Foarte mulțumită   | 6% ↓  | 13% ↑ |

Tabel 47. Cât de mulțumit/ă sunteți de starea drumurilor județene din zona în care locuiți? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1209; total n = 1215

În general, există diferențe mici între gradul de satisfacție exprimat de cetățenii care locuiesc în mediul urban și cei care locuiesc în mediul rural, cu excepția evaluării pozitive „10 - foarte mulțumit/ă”, care este semnificativ mai mare în mediul rural.

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| Foarte bună + Excelentă | 7% ↓  | 11% ↑ |
| Bună                    | 58%   | 59%   |
| Foarte slabă + Slabă    | 36%   | 31%   |

Tabel 48. Cum ați evalua starea drumurilor din județul dumneavoastră? cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1214; total n = 1215

Participanții la cercetare care locuiesc în mediul rural evaluează într-o proporție mai mare pozitiv și o proporție mai mică negativ starea drumurilor din județul lor.

| % pe coloane        | Urban | Rural |
|---------------------|-------|-------|
| Foarte multă        | 4% ↓  | 8% ↑  |
| Multă               | 28%   | 28%   |
| Puțină              | 46%   | 41%   |
| Foarte puțină/Deloc | 22%   | 21%   |

Tabel 49. Câtă încredere aveți în autoritățile publice județene privind asigurarea unei calități corespunzătoare a drumurilor județene din zona în care locuiți? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Nivelul de încredere în autoritățile publice județene este mai ridicat în mediul rural (procente mai mari de respondenți care declară că au foarte multă încredere în acestea și procent mai mic al celor care au puțină încredere în ele).

| % pe coloane                               | Urban | Rural |
|--------------------------------------------|-------|-------|
| Primăriile din județ                       | 33% ↑ | 27% ↓ |
| Consiliul Județean                         | 42% ↓ | 48% ↑ |
| Guvernul (prin Ministerul Transporturilor) | 20%   | 20%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund              | 5%    | 5%    |

Tabel 50. Cine credeți că este responsabil pentru starea drumurilor județene din județul dumneavoastră? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1164; total n = 1215

În timp ce o proporție mai mare de utilizatori ai drumurilor județene din urban consideră că responsabilitatea pentru starea acestora aparține primăriilor, un procent mai mare de intervievați din rural cred că responsabilitatea este a Consiliilor Județene.

|                                                                                                           | 1 - Foarte nemulțumit/ă |       | 2     |       | 3     |       | 4     |       | 5     |       | 6     |       | 7     |       | 8     |       | 9     |       | 10 - Foarte mulțumit/ă |       | NC    |       | NS/NR |       | NET   |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Datele din tabel reprezintă %                                                                             | Urban                   | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban                  | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural |
| Starea asfaltului de pe drumurile județene                                                                | 49                      | 51    | 66    | 34    | 63    | 38    | 65    | 35    | 59    | 41    | 67    | 33    | 61    | 39    | 57    | 43    | 46    | 54    | 32 ↓                   | 68 ↑  | 100   | 0     | 50    | 50    | 57    | 43    |
| Semnalizarea corespunzătoare prin indicatoare a curbelor, intersecțiilor, drumurilor secundare etc.       | 45                      | 55    | 70    | 30    | 69    | 31    | 57    | 43    | 59    | 41    | 60    | 40    | 60    | 40    | 61    | 39    | 59    | 41    | 45 ↓                   | 55 ↑  |       |       | 56    | 44    | 57    | 43    |
| Marcarea periodică cu vopsea benzilor de mers și a părții carosabile                                      | 51                      | 49    | 66    | 34    | 58    | 42    | 56    | 44    | 61    | 39    | 63    | 37    | 67    | 33    | 56    | 44    | 59    | 41    | 43 ↓                   | 57 ↑  | 17    | 83    | 67    | 33    | 57    | 43    |
| Întreținerea periodică a covorului asfaltic de pe drumurile județene prin repararea gropilor și fisurilor | 49                      | 51    | 68    | 32    | 58    | 42    | 72 ↑  | 28 ↓  | 55    | 45    | 65    | 35    | 62    | 38    | 55    | 45    | 50    | 50    | 32 ↓                   | 68 ↑  | 0     | 100   | 63    | 38    | 57    | 43    |
| Întreținerea vegetației de pe marginea drumurilor județene                                                | 56                      | 44    | 58    | 42    | 53    | 47    | 62    | 38    | 62    | 38    | 55    | 45    | 61    | 39    | 66    | 34    | 51    | 49    | 41 ↓                   | 59 ↑  | 29    | 71    | 67    | 33    | 57    | 43    |
| Curățenia de pe drumurile județene                                                                        | 53                      | 47    | 58    | 42    | 57    | 43    | 47    | 53    | 60    | 40    | 65    | 35    | 63    | 37    | 58    | 42    | 53    | 47    | 48                     | 52    |       |       | 100   | 0     | 57    | 43    |
| Absența defecțiunilor mijloacelor de transport pe rutele județene                                         | 35 ↓                    | 65 ↑  | 45    | 55    | 61    | 39    | 74    | 26    | 55    | 45    | 61    | 39    | 60    | 40    | 57    | 43    | 55    | 45    | 49                     | 51    | 58    | 42    | 64    | 36    | 57    | 43    |
| Siguranța circulației pe drumurile județene                                                               | 53                      | 47    | 65    | 35    | 55    | 45    | 69    | 31    | 67    | 33    | 56    | 44    | 61    | 39    | 56    | 44    | 54    | 46    | 33 ↓                   | 67 ↑  | 33    | 67    | 65    | 35    | 57    | 43    |
| Prezența poliției rutiere pe drumurile județene                                                           | 55                      | 45    | 69    | 31    | 65    | 35    | 54    | 46    | 61    | 39    | 76 ↑  | 24 ↓  | 63    | 37    | 61    | 39    | 55    | 45    | 40 ↓                   | 60 ↑  | 50    | 50    | 44    | 56    | 57    | 43    |
| Intervenția serviciilor de urgență în caz de accident pe drumurile județene                               | 38                      | 62    | 38    | 63    | 67    | 33    | 62    | 38    | 67    | 33    | 74    | 26    | 57    | 43    | 61    | 39    | 56    | 44    | 45 ↓                   | 55 ↑  | 63    | 37    | 71 ↑  | 29 ↓  | 57    | 43    |
| Iluminatul pe drumurile județene                                                                          | 62                      | 38    | 70    | 30    | 74    | 26    | 76    | 24    | 62    | 38    | 72 ↑  | 28 ↓  | 66    | 34    | 64    | 36    | 56    | 44    | 30 ↓                   | 70 ↑  | 0     | 100   | 64    | 36    | 57    | 43    |

Tabel 51. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (CALITATE) cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Majoritatea aspectelor discutate, față de care li se cere să exprime gradul de mulțumire, sunt evaluate pozitiv în proporții mai mari de intervievații de la sate și negativ în proporții mai mari de intervievații de la orașe; spre exemplu, beneficiarii serviciului care locuiesc la orașe sunt în mod special nemulțumiți de întreținerea periodică a covorului asfaltic prin repararea gropilor și fisurilor (dintre cei care au acordat nota patru, 72% sunt din mediul urban și 28% din mediul rural). De asemenea, dintre cei care s-au declarat foarte mulțumiți cu privire la starea asfaltului, precum și cu privire la întreținerea periodică a covorului asfaltic, 32% sunt din mediul urban și 68% - din mediul rural; iar dintre cei care au spus că sunt foarte mulțumiți de iluminatul public pe drumurile județene, 30% sunt din mediul urban și 70% - din mediul rural.

| Medii                                                                                                     | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Starea asfaltului de pe drumurile județene                                                                | 6,3 ↓ | 6,7 ↑ |
| Semnalizarea corespunzătoare prin indicatoare a curbelor, intersecțiilor, drumurilor secundare etc.       | 7,3   | 7,5   |
| Marcarea periodică cu vopsea benzilor de mers și a părții carosabile                                      | 6,6   | 6,8   |
| Întreținerea periodică a covorului asfaltic de pe drumurile județene prin repararea gropilor și fisurilor | 5,8   | 6,1   |
| Întreținerea vegetației de pe marginea drumurilor județene                                                | 5,5   | 5,7   |
| Curățenia de pe drumurile județene                                                                        | 6,1   | 6,1   |
| Absența defectiunilor mijloacelor de transport pe rutele județene                                         | 6,8   | 6,6   |
| Siguranța circulației pe drumurile județene                                                               | 6,3 ↓ | 6,8 ↑ |
| Prezența poliției rutiere pe drumurile județene                                                           | 6,9 ↓ | 7,4 ↑ |
| Intervenția serviciilor de urgență în caz de accident pe drumurile județene                               | 8,1   | 8,3   |
| Iluminatul pe drumurile județene                                                                          | 6,7 ↓ | 7,7 ↑ |

Tabel 52. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (CALITATE) cu Mediu de rezidență

Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 835 la 1213; total n = 1215

Analizând mediile gradului de satisfacție privind aspectele evaluate la serviciul privind drumurile județene, cea mai mare diferență poate fi sesizată în ceea ce privește iluminatul pe drumurile județene, unde respondenții din mediul rural sunt mai mulțumiți de acest aspect, față de intervievații din mediul urban. Alte aspecte unde media gradului de satisfacție este mai ridicat în mediul rural sunt: siguranța circulației, marcarea periodică cu vopsea a benzilor de mers și părții carosabile, precum și prezența poliției rutiere pe această categorie de drumuri.

|                                                                                                                         | 1 - Foarte nemulțumit/ă |    | 2  |    | 3  |    | 4  |    | 5  |    | 6  |    | 7  |    | 8  |    | 9  |    | 10 - Foarte mulțumit/ă |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------------|------|
| Datele din tabel reprezintă %                                                                                           | U                       | R  | U  | R  | U  | R  | U  | R  | U  | R  | U  | R  | U  | R  | U  | R  | U  | R  | U                      | R    |
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului pe drumurile județene                       | 69                      | 31 | 62 | 38 | 68 | 32 | 65 | 35 | 55 | 45 | 68 | 32 | 62 | 38 | 55 | 45 | 60 | 40 | 35 ↓                   | 65 ↑ |
| Disponibilitatea informațiilor despre lucrările executate pe drumurile județene                                         | 60                      | 40 | 67 | 33 | 64 | 36 | 65 | 35 | 60 | 40 | 63 | 37 | 60 | 40 | 53 | 47 | 57 | 43 | 40 ↓                   | 60 ↑ |
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația pe drumurile județene în condiții excepționale (ninsori, inundații)    | 57                      | 43 | 59 | 41 | 67 | 33 | 54 | 46 | 58 | 42 | 60 | 40 | 66 | 34 | 58 | 42 | 56 | 44 | 38 ↓                   | 62 ↑ |
| Posibilitatea de a da feed back despre starea drumurilor județene (gropi, poduri afectate)                              | 64                      | 36 | 64 | 36 | 68 | 32 | 63 | 37 | 57 | 43 | 58 | 42 | 64 | 36 | 49 | 51 | 58 | 42 | 30 ↓                   | 70 ↑ |
| Variatatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice, sms call alert etc.) | 59                      | 41 | 61 | 39 | 48 | 52 | 66 | 34 | 63 | 38 | 66 | 34 | 61 | 39 | 58 | 42 | 60 | 40 | 42 ↓                   | 58 ↑ |

Informațiile despre denumirea biroului unde pot fi făcute sesizări

69 ↑ 31 ↓ 67 33 51 49 62 38 55 45 64 36 57 43 53 47 60 40 33 ↓ 67 ↑

Tabel 53. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (TRANSPARENȚĂ) cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Evaluând aspecte privind transparența, respondenții din mediul urban sunt, în general, mai nemulțumiți decât cei din rural de starea drumurilor județene. Spre exemplu, dintre cei care se declară foarte nemulțumiți cu privire la disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului și cu privire la informațiile despre denumirea biroului unde pot fi făcute sesizări, câte 69% locuiesc în mediul urban și 31% - în mediul rural.

| Medii                                                                                                                           | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului pe drumurile județene                               | 6,4 ↓ | 7,0 ↑ |
| Disponibilitatea informațiilor despre lucrările executate pe drumurile județene                                                 | 6,1 ↓ | 6,6 ↑ |
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația pe drumurile județene în condiții meteo excepționale (ninsori, inundații etc.) | 6,5 ↓ | 6,8 ↑ |
| Posibilitatea de a da feed back despre starea drumurilor județene (gropi, poduri afectate etc.)                                 | 5,6 ↓ | 6,2 ↑ |
| Variatatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice, sms call alert etc.)         | 6,7 ↓ | 7,1 ↑ |
| Informațiile despre denumirea biroului unde pot fi făcute sesizări                                                              | 5,2 ↓ | 6,0 ↑ |

Tabel 54. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (TRANSPARENȚĂ) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 839 la 1140; total n = 1215

Analizând mediile gradului de satisfacție exprimat de cetățenii care utilizează drumurile județene, constatăm că persoanele din mediul rural sunt mai mulțumite de acest serviciu. Diferențele față de mediul urban se fac resimțite în special cu privire la informațiile despre



denumirea biroului unde pot fi făcute sesizări, posibilitatea de a da feedback despre starea drumurilor județene și Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului pe drumurile județene.



| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Da                            | 28% ↓ | 38% ↑ |
| Nu                            | 69% ↑ | 59% ↓ |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 3%    | 2%    |

Tabel 55. În cazul unui incident privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți (gropi, alunecare de teren, surpare pod etc.), știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Proporția cetățenilor utilizatori ai drumurilor județene care știu unde să apeleze în cazul în care ar fi necesar să reclame o situație este mai mare în rural decât în urban.

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 7% ↓  | 11% ↑ |
| Nu, deși am întâlnit                | 33% ↑ | 22% ↓ |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 57% ↓ | 64% ↑ |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund       | 2%    | 3%    |

Tabel 56. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Participanții la cercetare care locuiesc la sate declară în proporție mai mare că nu au întâlnit probleme pe care să fie necesar să le reclame cu privire la drumurile județene pe care le utilizează (acesta fiind, probabil, unul dintre motivele pentru care, în general, ei sunt mai satisfăcuți cu privire la serviciul utilizat). Intervievații din mediul urban spun într-un procent mai mic că nu au raportat o situație, chiar dacă au întâlnit astfel de cazuri.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Da                            | 40%   | 44%   |
| Nu                            | 58%   | 53%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 2%    | 4%    |

Tabel 57. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la starea drumurilor județene din zona în care locuiți a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 109; total n = 1215; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Diferențele dintre mediul urban și cel rural cu privire la rezolvarea problemei sunt nesemnificative.



| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Imediat                       | 5%    | 32%   |
| Mai târziu, dar în timp util  | 62%   | 44%   |
| Prea târziu                   | 33%   | 20%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 0%    | 4%    |

Tabel 58. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 46**; total n = 1215; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Intervievații din mediul rural declară în proporții mai mari față de cei din mediul urban că problema le-a fost rezolvată imediat; în schimb, cei din mediul urban susțin într-un procent ridicat că problema le-a fost soluționată prea târziu.

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 4%    | 3%    |
| 2                                | 2%    | 2%    |
| 3                                | 4%    | 2%    |
| 4                                | 3%    | 3%    |
| 5                                | 9%    | 7%    |
| 6                                | 9%    | 7%    |
| 7                                | 19% ↑ | 12% ↓ |
| 8                                | 25%   | 23%   |
| 9                                | 12%   | 16%   |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 10% ↓ | 22% ↑ |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund    | 3%    | 3%    |

Tabel 59. Cât de probabil este să recomandați circulația pe drumurile județene din zona în care locuiți unui prieten sau cu Mediu de rezidență

Cu toate că majoritatea intervievaților ar recomanda circulația pe drumurile județene din zona în care locuiesc (acordând note peste șapte), proporția celor din rural care ar face acest lucru este mai mare decât a celor din urban. Situația este similară cu privire la acțiunea opusă: un procent mai mare de cetățeni din mediul urban nu ar recomanda circulația pe drumurile județene din zona lor comparativ cu cei din mediul rural.

Utilizatorii drumurilor din mediul urban oferă sugestii cu privire la îmbunătățirea acestora în proporție mai mare decât intervievații din mediul rural. Diferențele cu privire la percepția că totul merge bine, și, prin urmare, nu există sugestii de îmbunătățire, nu sunt semnificative între mediul rural și urban.

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Zilnic       | 32% | 33% | 44% | 34% | 36% | 45% | 40% | 22% ↓ |
| Săptămânal   | 31% | 29% | 24% | 24% | 26% | 25% | 28% | 23%   |
| Lunar        | 11% | 14% | 17% | 20% | 23% | 13% | 14% | 27% ↑ |
| Trimestrial  | 6%  | 4%  | 5%  | 7%  | 5%  | 6%  | 6%  | 10%   |
| Semestrial   | 2%  | 4%  | 2%  | 3%  | 1%  | 2%  | 0%  | 6% ↑  |
| Anual        | 2%  | 3%  | 2%  | 3%  | 3%  | 3%  | 2%  | 4%    |
| Mai rar      | 16% | 12% | 7%  | 9%  | 5%  | 7%  | 10% | 8%    |

Tabel 60. Cât de des ați circulat în ultimul an pe drumurile județene din zona în care locuiți? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1214; total n = 1215

Proporția respondenților care circulă zilnic pe drumurile județene variază între regiuni, între 45% - în Nord-Vest și 22% în București-Ilfov (cel mai scăzut procent dintre regiuni). Lunar, în schimb, intervievații din București-Ilfov circulă în cea mai mare proporție, comparativ cu celelalte regiuni; cei din Nord-Est, în schimb, circulă în cea mai mică proporție cu această frecvență.

| % pe coloane         | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Autovehicul personal | 68% | 72% | 72% | 67% | 72% | 65% | 69% | 77% |
| Transport în comun   | 32% | 30% | 27% | 27% | 23% | 31% | 30% | 24% |
| Bicicletă            | 6%  | 8%  | 10% | 10% | 10% | 10% | 13% | 3%  |

Tabel 61. Ce modalitate utilizați cel mai des pentru a circula pe drumurile județene din zona în care locuiți? (răspuns multiplu) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Transportul în comun este utilizat pe drumurile județene în cele mai mici proporții în regiunile Vest și București-Ilfov; tot în București-Ilfov se utilizează cel mai puțin bicicleta (3%); autovehiculul personal e folosit în cea mai mare proporție în București-Ilfov (77%) și în cea mai mică proporție - în Nord-Vest (65%). În Centru, în schimb, se utilizează bicicleta într-o proporție ușor crescută comparativ cu celelalte regiuni.

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 7%  | 9%  | 9%  | 6%  | 9%  | 6%  | 5%  | 7%  |
| 2                       | 4%  | 1%  | 6%  | 2%  | 5%  | 1%  | 3%  | 2%  |
| 3                       | 6%  | 3%  | 2%  | 3%  | 6%  | 4%  | 3%  | 6%  |
| 4                       | 6%  | 5%  | 6%  | 6%  | 6%  | 4%  | 5%  | 7%  |
| 5                       | 10% | 13% | 12% | 13% | 12% | 10% | 14% | 14% |
| 6                       | 7%  | 10% | 5%  | 8%  | 6%  | 6%  | 13% | 14% |
| 7                       | 23% | 19% | 23% | 23% | 20% | 20% | 16% | 27% |
| 8                       | 17% | 24% | 23% | 20% | 20% | 24% | 27% | 13% |
| 9                       | 11% | 8%  | 5%  | 11% | 7%  | 13% | 7%  | 4%  |
| 10 - Foarte mulțumită   | 9%  | 10% | 10% | 10% | 7%  | 14% | 7%  | 4%  |

Tabel 62. Cât de mulțumit/ă sunteți de starea drumurilor județene din zona în care locuiți? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1209; total n = 1215

Cetățenii utilizatori ai drumurilor județene exprimă satisfacție cu privire la acestea în special în Nord-Vest (proporții mai mari ale celor care sunt foarte mulțumiți, acordând notele 10, nouă și opt). Respondenții din București-Ilfov oferă note medii în procente mai mari față de cei din alte regiuni (cinci, șase și șapte)

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV    | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|
| Foarte bună + Excelentă | 7%  | 10% | 7%  | 8%  | 8%  | 15% ↑ | 7%  | 4%  |
| Bună                    | 56% | 59% | 53% | 64% | 54% | 62%   | 62% | 57% |
| Foarte slabă + Slabă    | 37% | 30% | 41% | 28% | 38% | 23% ↓ | 31% | 39% |

Tabel 63. Cum ați evalua starea drumurilor din județul dumneavoastră? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1214; total n = 1215

Tot intervievații din Nord-Vest consideră într-o proporție mai mare că starea drumurilor din județele lor este foarte bună sau excelentă; în schimb, cei din Sud, București-Ilfov și Vest - în proporții mai mari că starea drumurilor județene din zona lor este foarte slabă sau slabă.

| % pe coloane        | NE  | SE  | S     | SV  | V   | NV    | C   | BIF   |
|---------------------|-----|-----|-------|-----|-----|-------|-----|-------|
| Foarte multă        | 6%  | 6%  | 6%    | 7%  | 3%  | 10% ↑ | 4%  | 3%    |
| Multă               | 28% | 26% | 23%   | 32% | 27% | 37% ↑ | 38% | 18% ↓ |
| Puțină              | 43% | 43% | 41%   | 46% | 42% | 38%   | 43% | 53% ↑ |
| Foarte puțină/Deloc | 23% | 21% | 29% ↑ | 14% | 27% | 14% ↓ | 15% | 25%   |

**Tabel 64. Câtă încredere aveți în autoritățile publice județene privind asigurarea unei calități corespunzătoare a drumurilor județene din zona în care locuiți? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215**

Proporțiile cetățenilor care au foarte puțină sau puțină încredere în autoritățile județene sunt mari în special în Sud și București-Ilfov, iar cele ale respondenților care au multă sau foarte multă încredere sunt mai mari în Nord-Vest și Centru.

88

| % pe coloane                               | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Primăriile din județ                       | 26% | 26% | 30% | 23% | 28% | 31% | 31% | 41% ↑ |
| Consiliul Județean                         | 50% | 50% | 45% | 51% | 45% | 49% | 40% | 30% ↓ |
| Guvernul (prin Ministerul Transporturilor) | 18% | 19% | 22% | 20% | 18% | 18% | 19% | 25%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund              | 6%  | 5%  | 3%  | 6%  | 8%  | 2%  | 10% | 5%    |

**Tabel 65. Cine credeți că este responsabil pentru starea drumurilor județene din județul dvs.? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1164; total n = 1215**

Un procent mai mare de respondenți din București-Ilfov susțin că responsabili pentru starea drumurilor județene sunt primăriile față de celelalte regiuni. Tot comparativ cu celelalte regiuni, proporția celor din București-Ilfov care declară că responsabil este Consiliul Județean este mai mică.

| Medii                                                                                                     | NE  | SE    | S     | SV    | V     | NV    | C     | BIF   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Starea asfaltului de pe drumurile județene                                                                | 6,6 | 6,7   | 6,3   | 6,7   | 6,3   | 7,0 ↑ | 6,6   | 6,0 ↓ |
| Semnalizarea corespunzătoare prin indicatoare a curbilor, intersecțiilor, drumurilor secundare etc.       | 7,4 | 7,6   | 7,2   | 7,8   | 7,1   | 7,8 ↑ | 7,5   | 7,0 ↓ |
| Marcarea periodică cu vopsea benzilor de mers și a părții carosabile                                      | 7,0 | 7,0   | 6,3   | 7,4 ↑ | 6,4   | 6,9   | 6,9   | 5,9 ↓ |
| Întreținerea periodică a covorului asfaltic de pe drumurile județene prin repararea gropilor și fisurilor | 6,0 | 6,1   | 5,9   | 6,3   | 5,6   | 6,3   | 6,0   | 5,4 ↓ |
| Întreținerea vegetației de pe marginea drumurilor județene                                                | 5,8 | 5,6   | 5,4   | 6,0   | 4,9 ↓ | 6,0   | 6,3 ↑ | 5,0 ↓ |
| Curățenia de pe drumurile județene                                                                        | 6,3 | 6,1   | 5,5 ↓ | 6,6 ↑ | 5,4 ↓ | 6,7 ↑ | 6,7 ↑ | 5,5 ↓ |
| Absența defectiunilor mijloacelor de transport pe rutele județene                                         | 6,7 | 7,2 ↑ | 6,3   | 6,7   | 6,5   | 7,0   | 6,9   | 6,3   |
| Siguranța circulației pe drumurile județene                                                               | 6,5 | 6,9   | 6,3   | 7,1 ↑ | 6,3   | 6,9   | 6,5   | 6,0 ↓ |
| Prezența poliției rutiere pe drumurile județene                                                           | 7,5 | 7,2   | 6,9   | 7,7 ↑ | 6,9   | 7,6 ↑ | 7,2   | 6,3 ↓ |
| Intervenția serviciilor de urgență în caz de accident pe drumurile județene                               | 8,3 | 8,4   | 8,1   | 8,5   | 8,1   | 8,3   | 8,2   | 7,8 ↓ |
| Iluminatul pe drumurile județene                                                                          | 7,4 | 7,3   | 7,5   | 7,9 ↑ | 6,5   | 7,5   | 7,4   | 5,9 ↓ |

Tabel 66. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (CALITATE) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 835 la 1213; total n = 1215

Per ansamblu, analizând mediile evaluărilor oferite de respondenți, constatăm că cetățenii utilizatori ai drumurilor județene din București-Ilfov exprimă cel mai înalt grad de nemulțumire, aici înregistrându-se cele mai mici medii (pe toate aspectele, mai puțin cu privire la absența defectărilor mijloacelor de transport pe rutele județene). În schimb, intervievații din Sud-Vest și Nord-Vest sunt mai degrabă mulțumiți de cinci, respectiv patru aspecte evaluate.

| Medii                                                                                                                           | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV       | C   | BIF      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------|-----|----------|
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului pe drumurile județene                               | 6,4 | 7,0 | 6,9 | 7,0 | 6,4 | 6,9      | 6,9 | 5,9<br>↓ |
| Disponibilitatea informațiilor despre lucrările executate pe drumurile județene                                                 | 6,4 | 6,6 | 6,3 | 6,8 | 6,1 | 6,5      | 6,4 | 5,6<br>↓ |
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația pe drumurile județene în condiții meteo excepționale (ninsori, inundații etc.) | 6,8 | 6,8 | 6,4 | 6,9 | 6,2 | 6,9      | 6,9 | 6,2<br>↓ |
| Posibilitatea de a da feed back despre starea drumurilor județene (gropi, poduri afectate etc.)                                 | 6,0 | 6,0 | 5,8 | 6,3 | 5,5 | 6,4<br>↑ | 6,2 | 5,0<br>↓ |
| Variatatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice, sms call alert etc.)         | 7,0 | 6,9 | 6,7 | 7,2 | 6,7 | 7,2      | 7,1 | 6,3<br>↓ |
| Informațiile despre denumirea biroului unde pot fi făcute sesizări                                                              | 6,0 | 5,5 | 5,7 | 6,0 | 4,8 | 5,7      | 6,0 | 4,8<br>↓ |

Tabel 67. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? (TRANSPARENȚĂ) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 839 la 1140; total n = 1215

Analizând mediile evaluărilor aspectelor privitoare la transparență, constatăm că tot cetățenii din București-Ilfov sunt cel mai puțin satisfăcuți, referitor la toate elementele analizate. Intervievații din Nord-Vest sunt cel mai satisfăcuți de posibilitatea de a da feedback despre starea drumurilor județene, comparativ cu cei din alte regiuni.

| % pe coloane                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                            | 34% | 33% | 40% | 28% | 30% | 27% | 35% | 30% |
| Nu                            | 64% | 63% | 59% | 69% | 66% | 70% | 64% | 67% |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 2%  | 3%  | 2%  | 3%  | 3%  | 3%  | 1%  | 3%  |

Tabel 68. În cazul unui incident privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți (gropi, alunecare de teren, surpare pod etc.), știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

În timp ce utilizatorii de drumuri județene din regiunea Sud menționează, în cea mai mare proporție, că știu unde să reclame o situație privind starea drumurilor din zona în care locuiesc, cei din Nord-Vest și Sud-Vest declară că știu acest lucru în cea mai mică proporție.

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 9%  | 7%  | 11% | 8%  | 9%  | 9%  | 10% | 8%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 23% | 26% | 29% | 26% | 27% | 24% | 27% | 40% |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 66% | 65% | 59% | 64% | 62% | 63% | 61% | 48% |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund       | 2%  | 3%  | 2%  | 2%  | 3%  | 4%  | 2%  | 3%  |

Tabel 69. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1215

Din declarațiile lor, reiese că intervievații din București-Ilfov au întâlnit cel mai frecvent probleme privind starea drumurilor județene pe care circulă, dar tot ei sunt cei în rândul cărora se înregistrează o proporție mare de persoane care spun că nu au raportat o astfel de problemă.

| % pe coloane    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da              | 45% | 50% | 41% | 30% | 50% | 44% | 55% | 29% |
| Nu              | 55% | 40% | 55% | 60% | 50% | 56% | 45% | 71% |
| (NU CITI) NS/NR | 0%  | 10% | 5%  | 10% | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  |

Tabel 70. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la starea drumurilor județene din zona în care locuiți a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 109; total n = 1215; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Respondenții din regiunea Centru menționează în proporția cea mai mare că problema pe care au raportat-o cu privire la starea drumurilor județene a fost rezolvată; în schimb, cei din București-Ilfov spun, în mai mare măsură, că problema sesizată nu a fost soluționată.

| % pe coloane                 | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Imediat                      | 40% | 20% | 11% | 33% | 40% | 13% | 17% | 0%  |
| Mai târziu, dar în timp util | 20% | 60% | 78% | 33% | 20% | 50% | 83% | 40% |
| Prea târziu                  | 40% | 20% | 11% | 33% | 40% | 25% | 0%  | 60% |



|                 |    |    |    |    |    |     |    |    |
|-----------------|----|----|----|----|----|-----|----|----|
| (NU CITI) NS/NR | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 13% | 0% | 0% |
|-----------------|----|----|----|----|----|-----|----|----|

Tabel 71. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 46**; total n = 1215; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

91

Cetățenii din Nord-Est și Vest declară în proporții mai mari că problema pe care au raportat-o a fost soluționată imediat, iar cei din Nord-Vest - că aceasta a fost rezolvată mai târziu, dar în timp util. Prea târziu a fost rezolvată problema sesizată de o proporție mai mare de respondenți din București-Ilfov.

92

| % pe coloane                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>1 - Cu siguranță nu aș recomanda</b> | 2%  | 4%  | 6%  | 0%  | 3%  | 6%  | 3%  | 4%  |
| <b>2</b>                                | 0%  | 3%  | 3%  | 2%  | 3%  | 1%  | 0%  | 3%  |
| <b>3</b>                                | 3%  | 3%  | 2%  | 3%  | 7%  | 1%  | 3%  | 2%  |
| <b>4</b>                                | 3%  | 3%  | 3%  | 2%  | 2%  | 3%  | 2%  | 4%  |
| <b>5</b>                                | 7%  | 8%  | 11% | 5%  | 7%  | 7%  | 6%  | 10% |
| <b>6</b>                                | 7%  | 6%  | 9%  | 9%  | 10% | 4%  | 9%  | 10% |
| <b>7</b>                                | 13% | 17% | 16% | 18% | 10% | 13% | 19% | 22% |
| <b>8</b>                                | 27% | 23% | 22% | 28% | 25% | 23% | 29% | 21% |
| <b>9</b>                                | 17% | 16% | 13% | 15% | 10% | 18% | 13% | 8%  |
| <b>10 - Cu siguranță aș recomanda</b>   | 17% | 15% | 14% | 17% | 20% | 21% | 14% | 9%  |
| <b>(NU CITI) Nu știu/ Nu răspund</b>    | 4%  | 3%  | 2%  | 2%  | 3%  | 3%  | 3%  | 6%  |

Tabel 72. Cât de probabil este să recomandați circulația pe drumurile județene din zona în care locuiți unui prieten sau cu Regiunea de dezvoltare

În timp ce proporții mai mari de respondenți din Nord-Vest spun că ar recomanda circulația pe drumurile județene din zona lor, mai mulți intervievați din București-Ilfov acordă note care exprimă o mulțumire medie față de acest serviciu.

Utilizatorii de drumuri județene din București-Ilfov sunt cei care oferă sugestii de îmbunătățire a acestora în proporția cea mai mare (91%); în schimb, cei din Nord-Vest consideră, într-un procent mai mare comparativ cu celelalte regiuni, că totul merge bine.



## 4. Evidența persoanelor / Evidența persoanelor și stare civilă

93

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1101 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori ai serviciului public de evidență a persoanelor și stare civilă

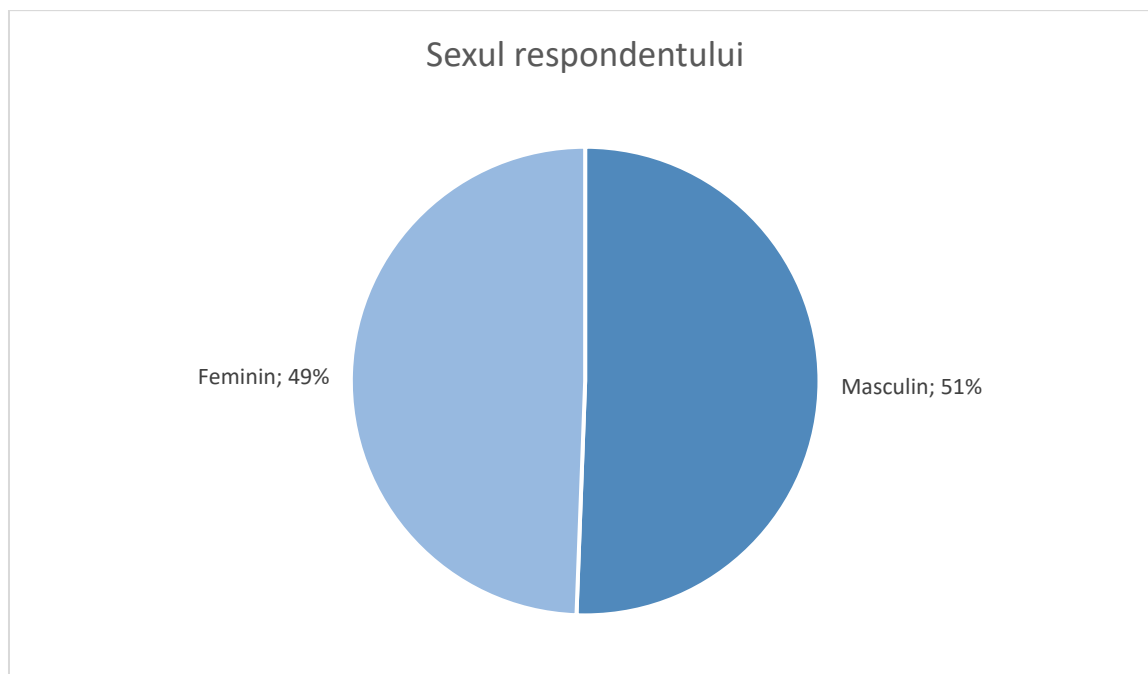
**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,87\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

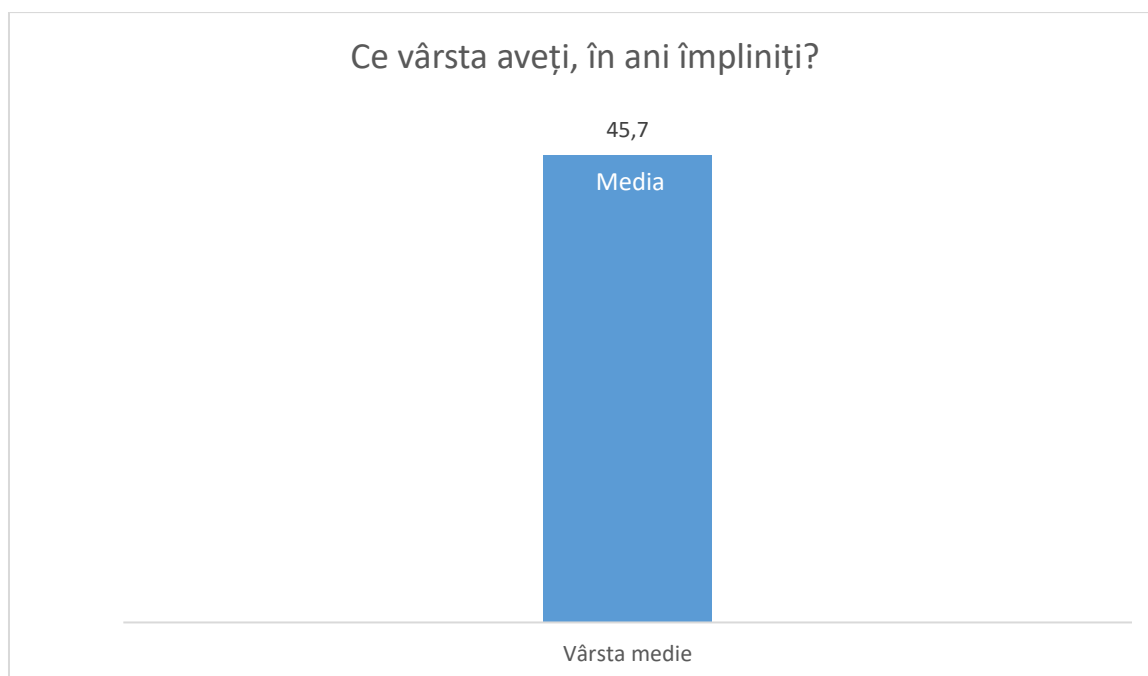
**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

## REZULTATE



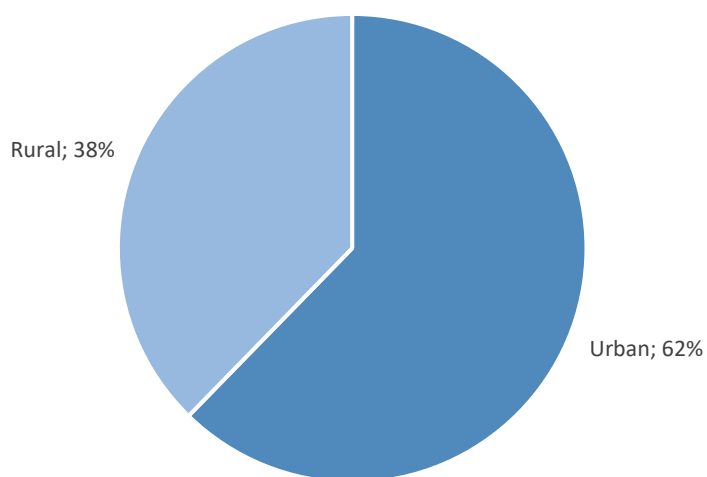
94

Grafic 27. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101



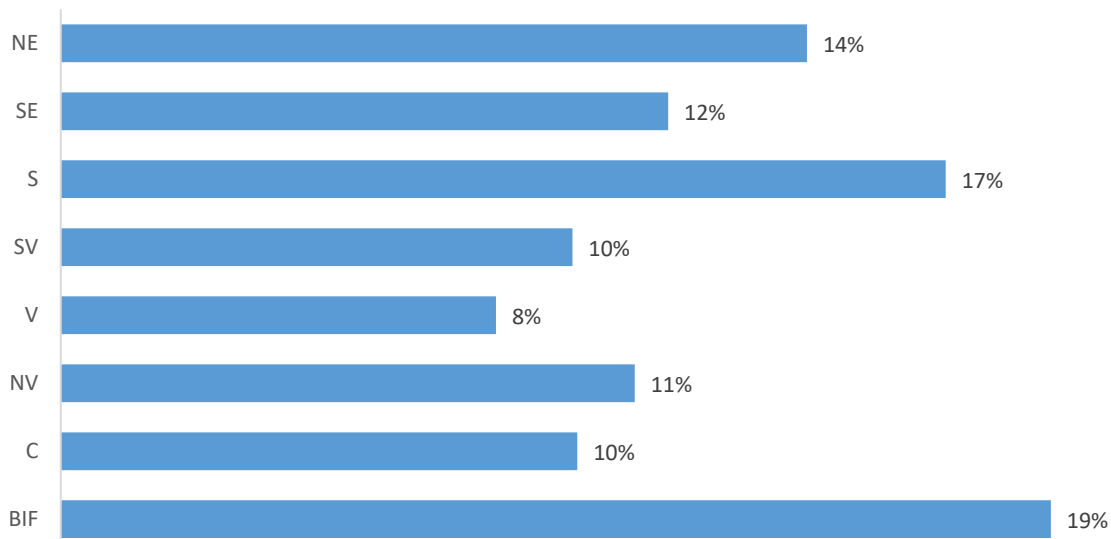
Grafic 28. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

### Mediu de rezidență



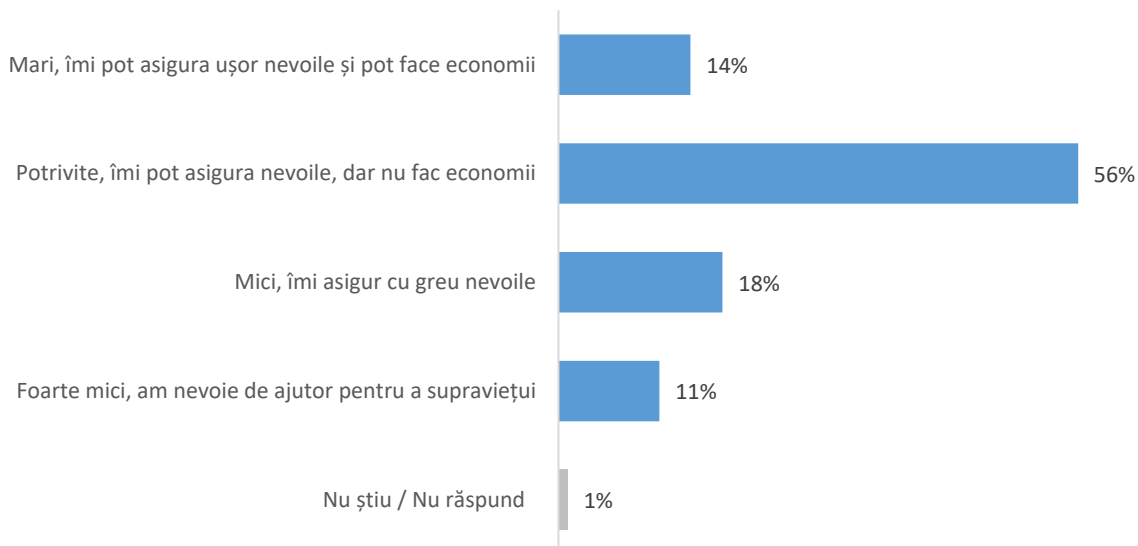
Grafic 29. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

### Regiunea de dezvoltare



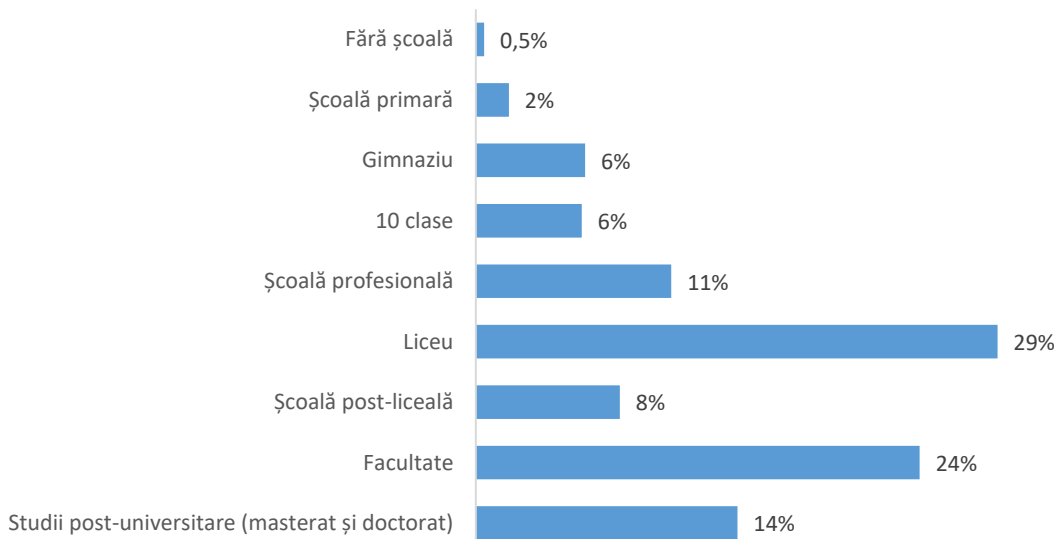
Grafic 30. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

### Veniturile dumneavoastră sunt....

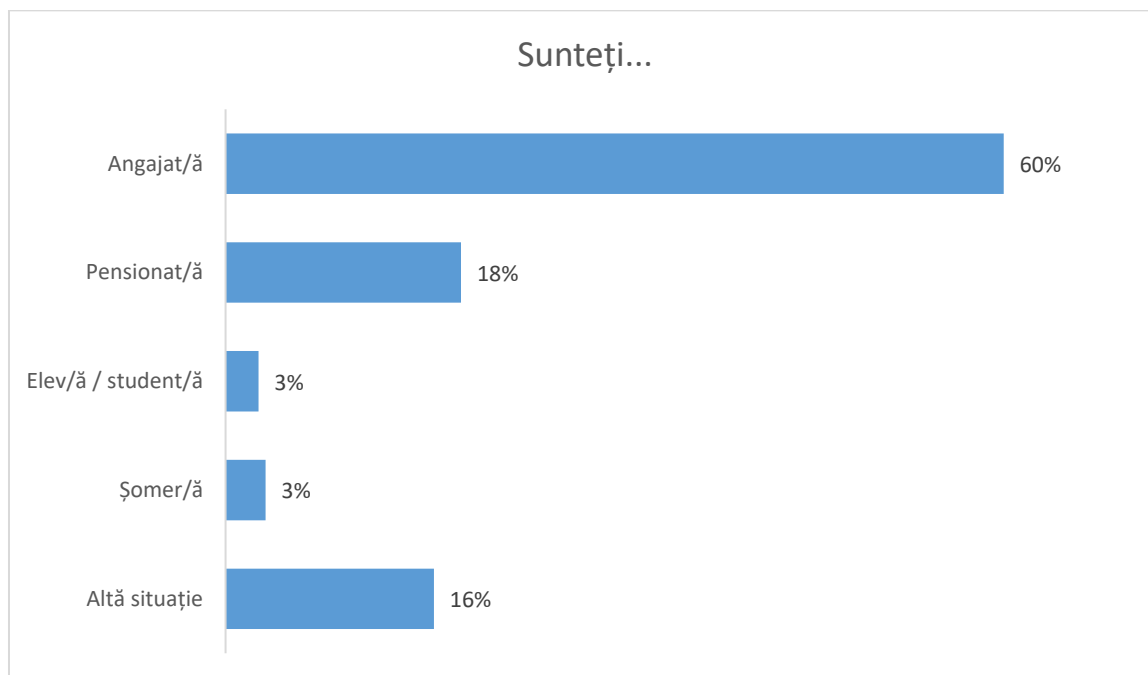


Grafic 31. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

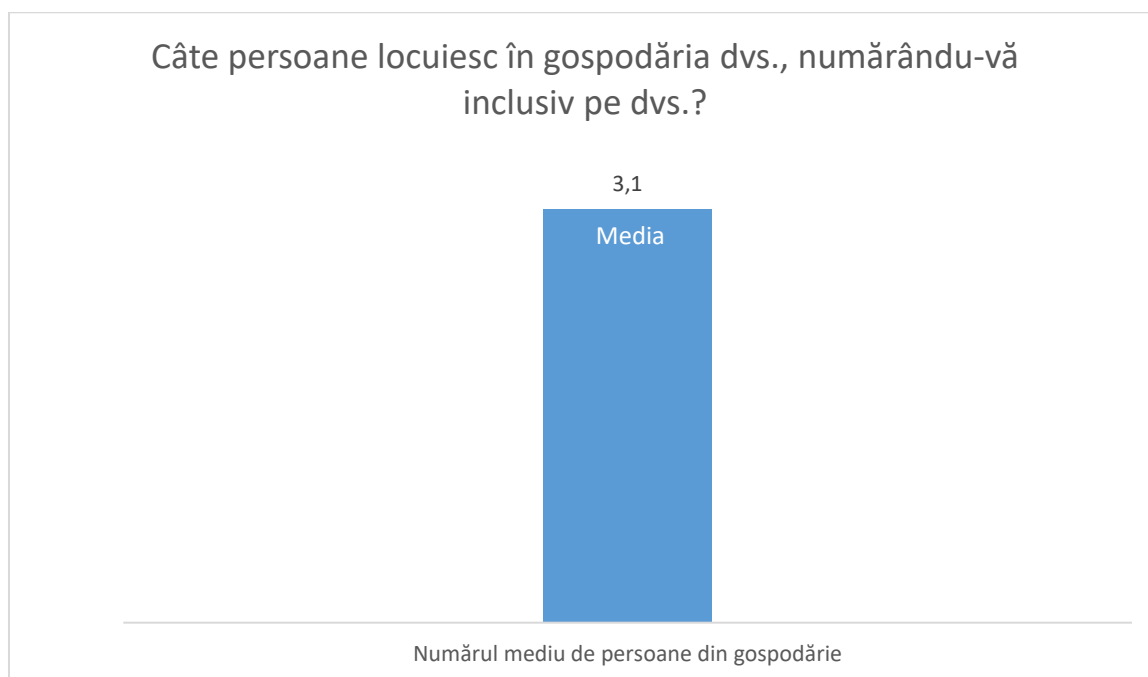
### Care este ultima școală absolvită?



Grafic 32. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

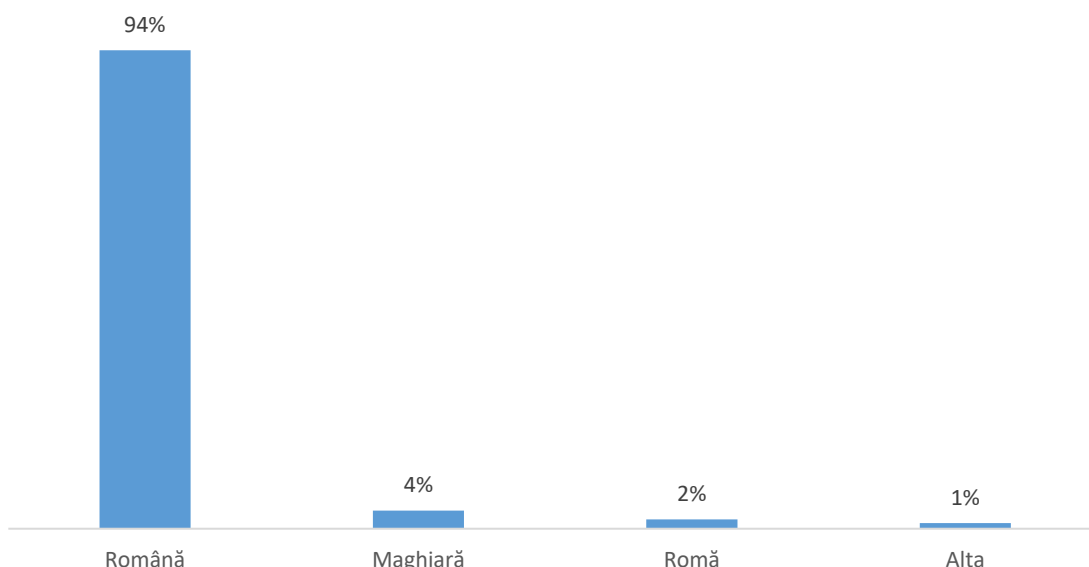


Grafic 33. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1101



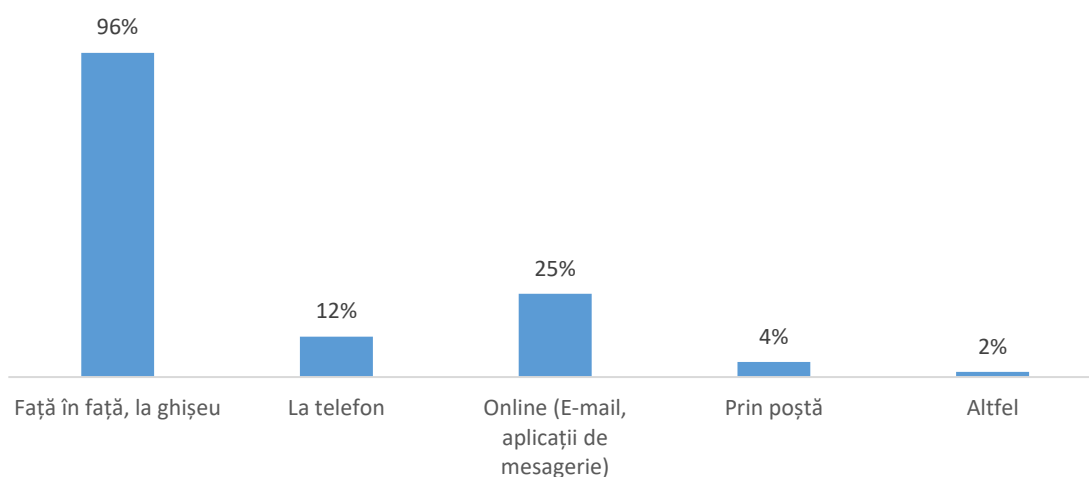
Grafic 34. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

### Etnia dumneavoastră este...



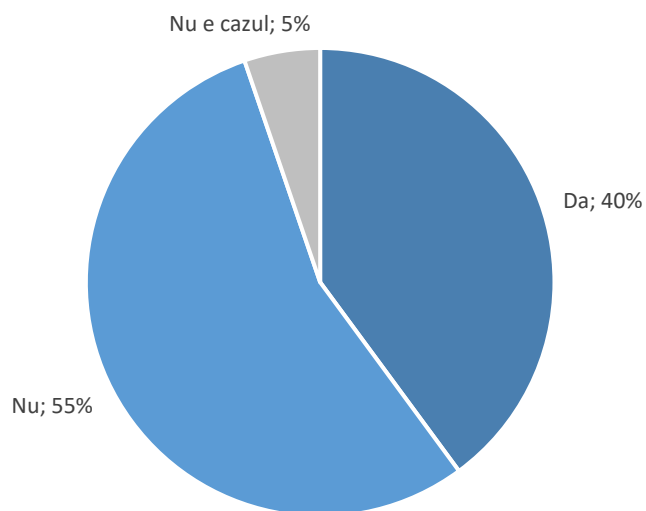
Grafic 35. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

### În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă? (răspuns multiplu)



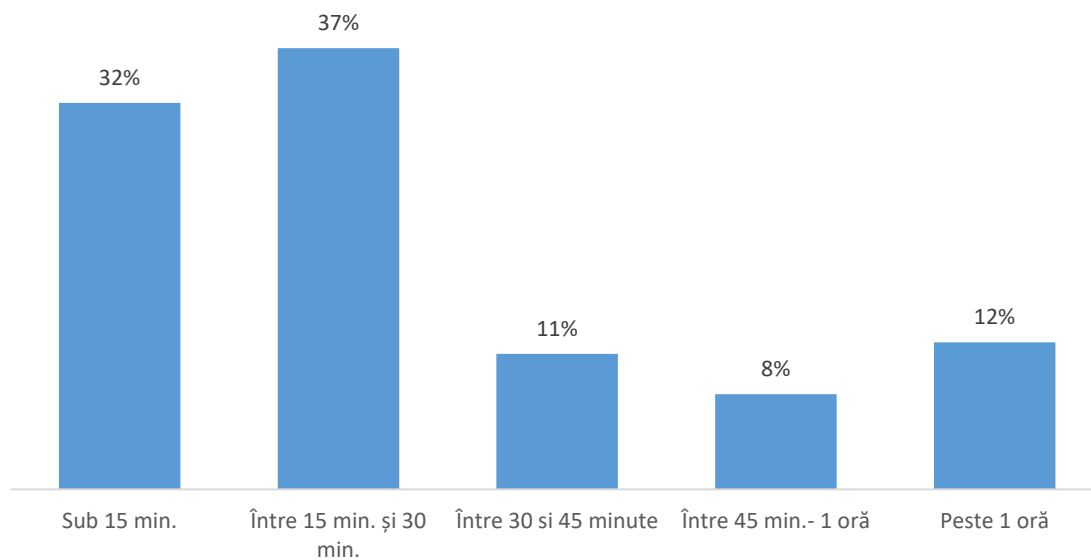
Grafic 36. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

### Ați fost nevoit să stați la coadă?



Grafic 37. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1050; total n = 1101

### Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?



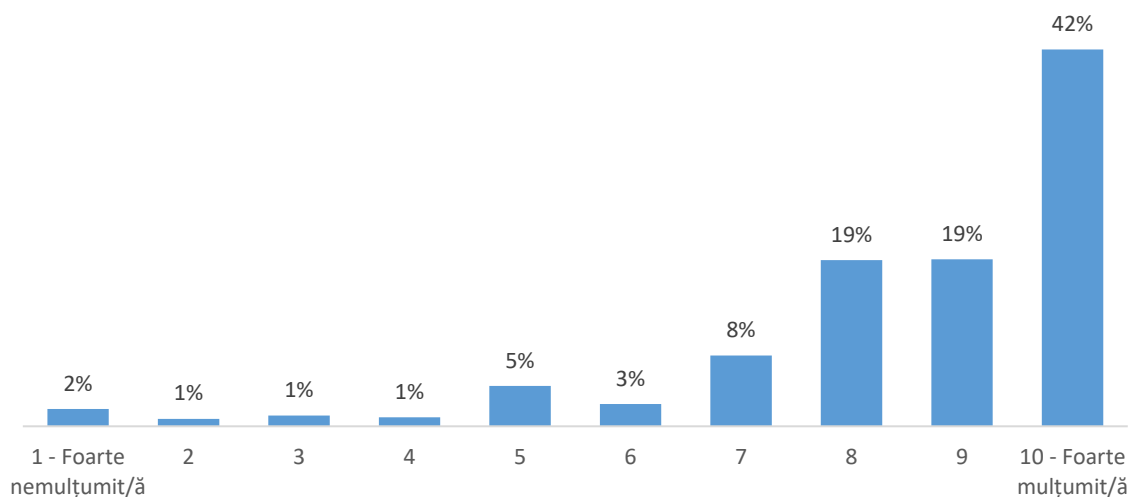
Grafic 38. Eșantion total; Neponderat; bază n = 418; total n = 1101

[illegible]

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

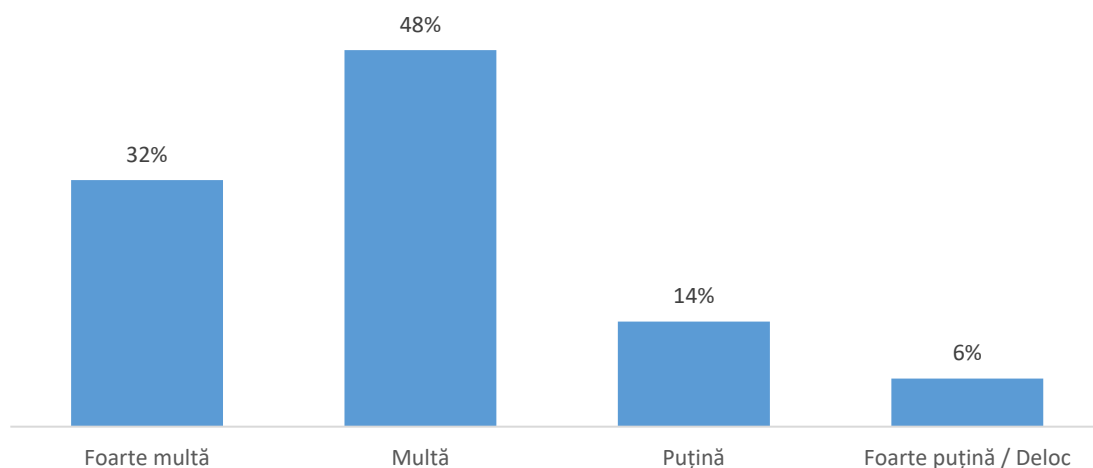


### Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?



Grafic 41. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1079; total n = 1101

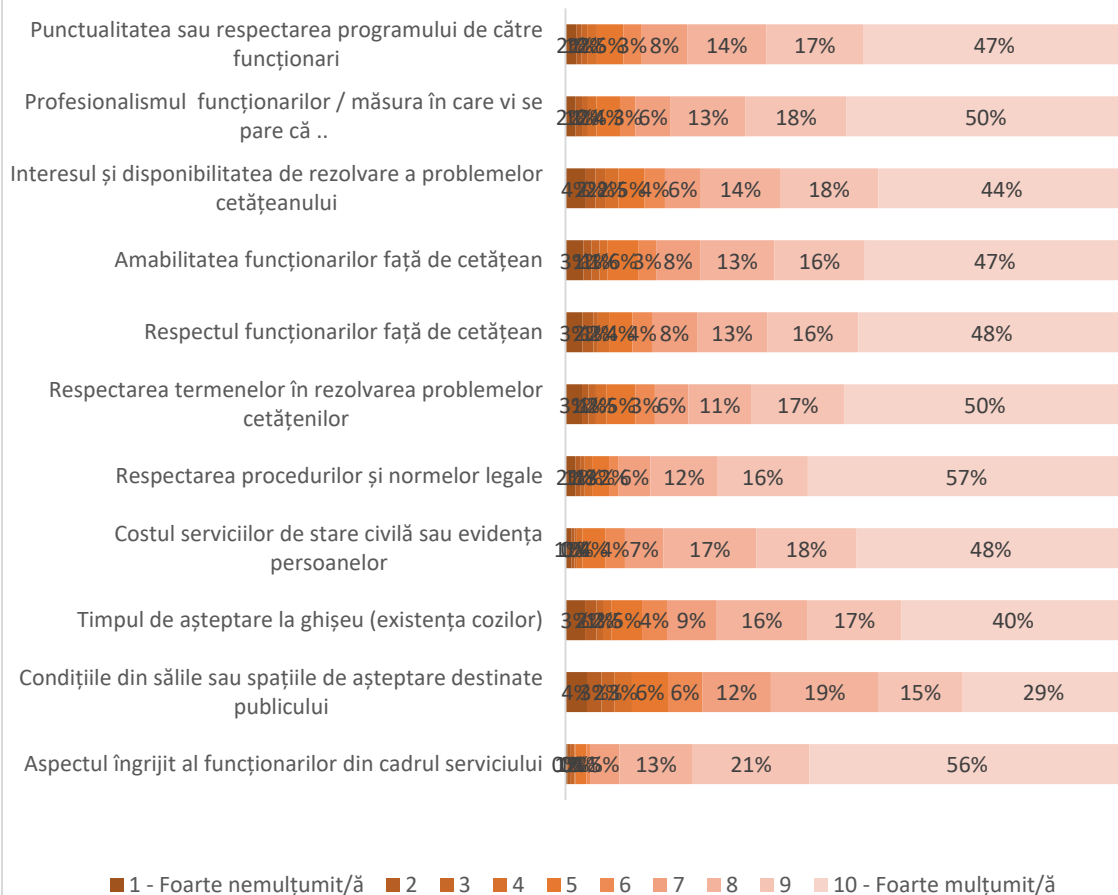
### Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă?



Grafic 42. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1064; total n = 1101

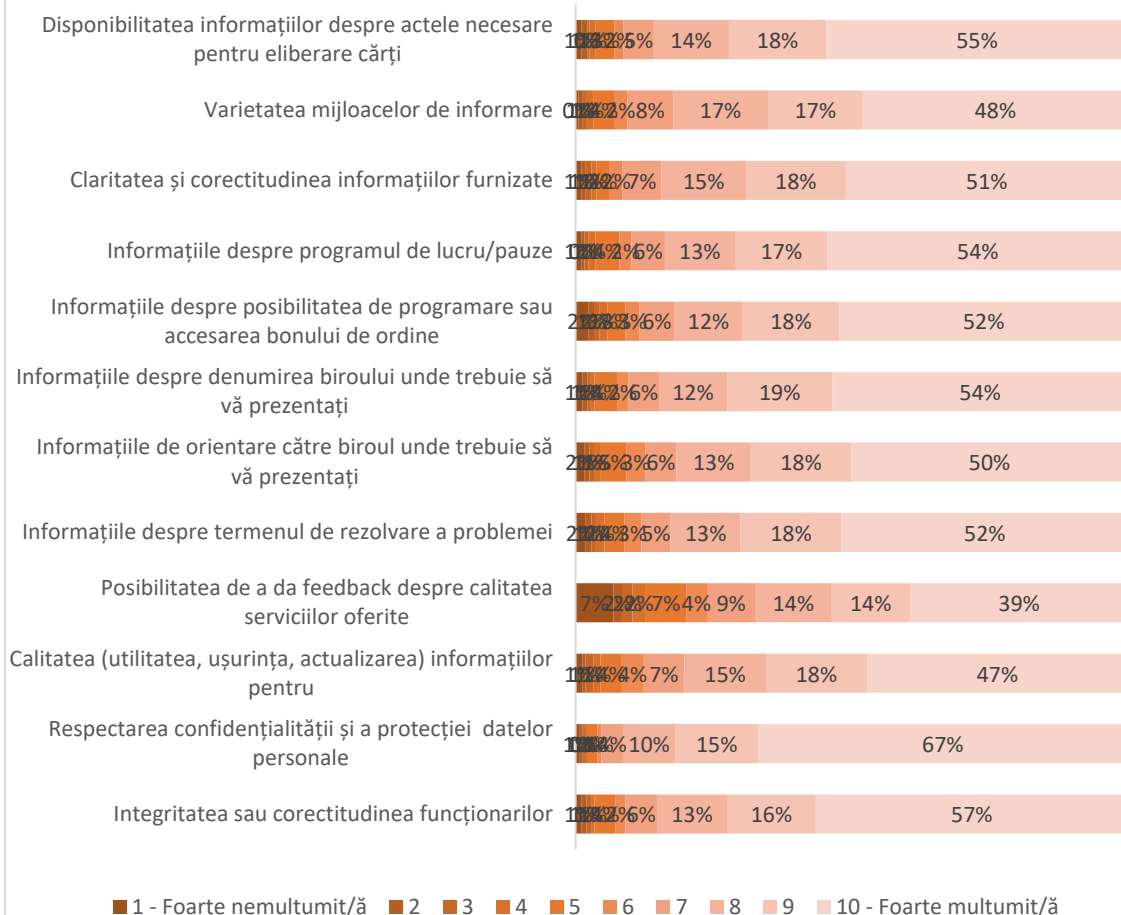
## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?

102



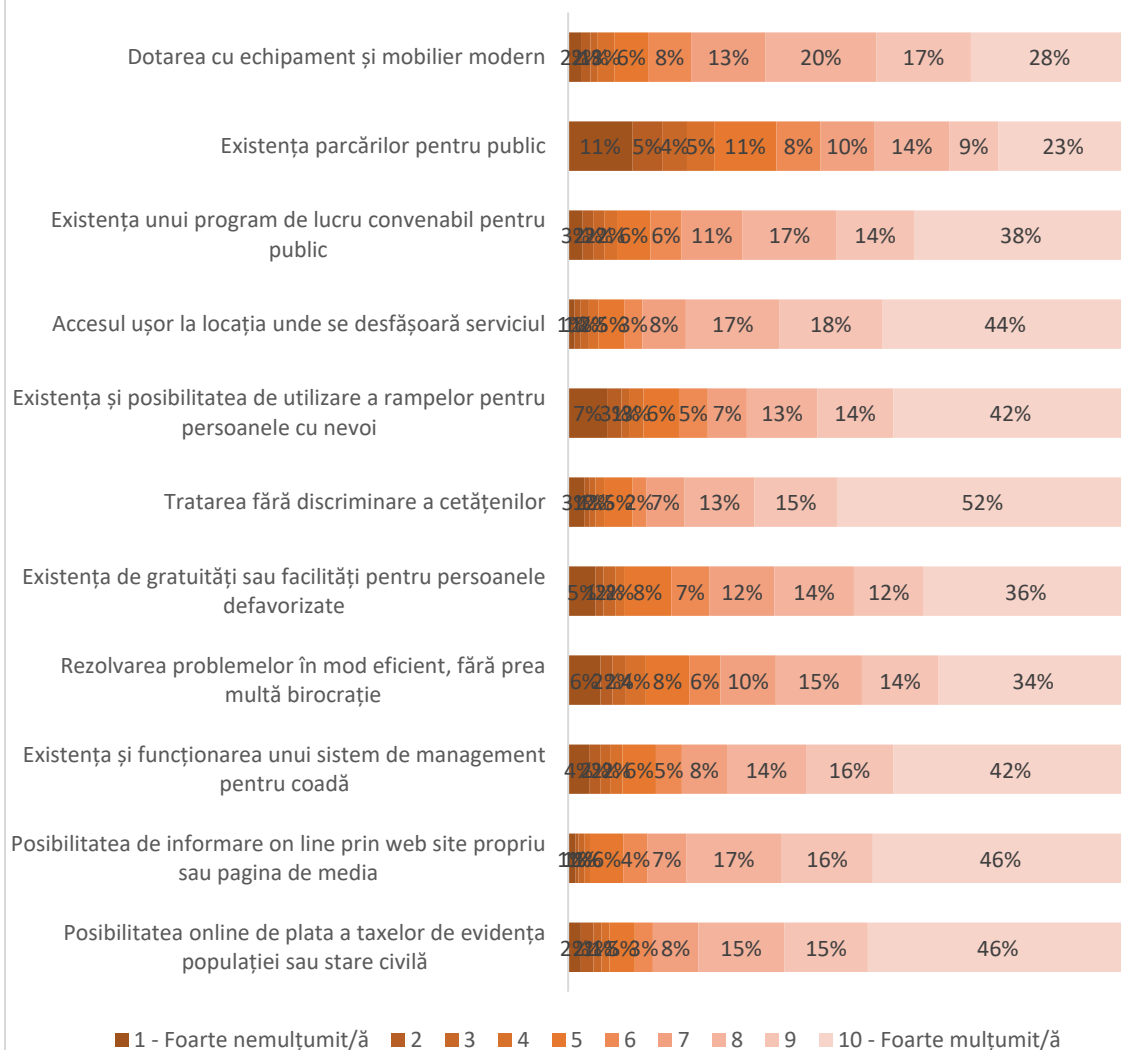
Grafic 43. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 988 la 1055; total n = 1101

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?



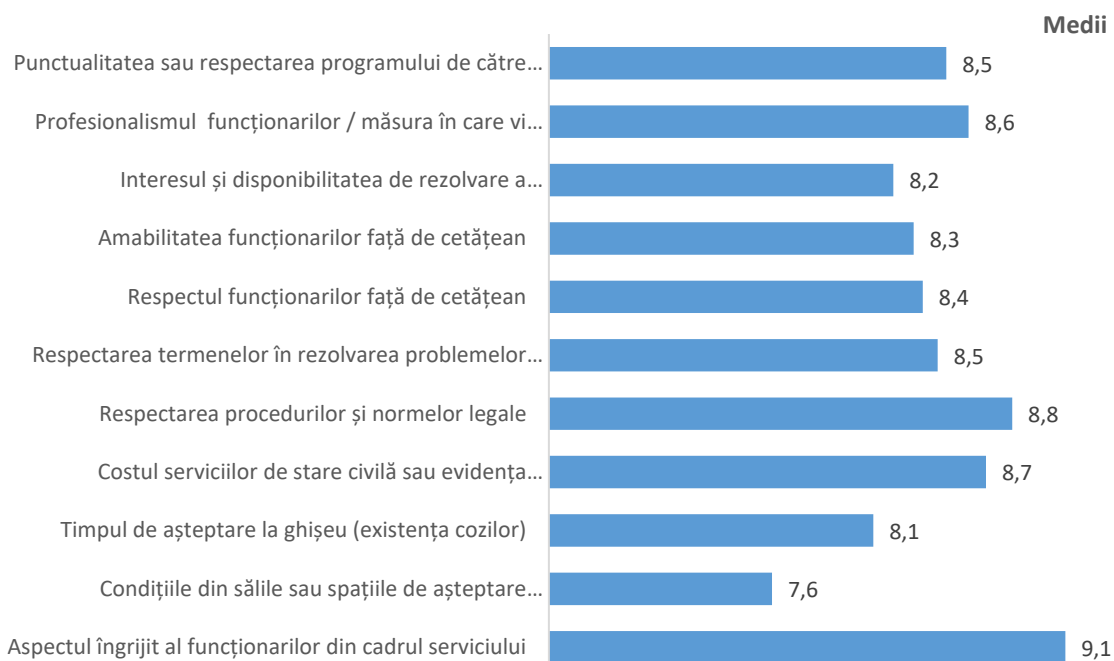
Grafic 44. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 904 la 1038; total n = 1101

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?



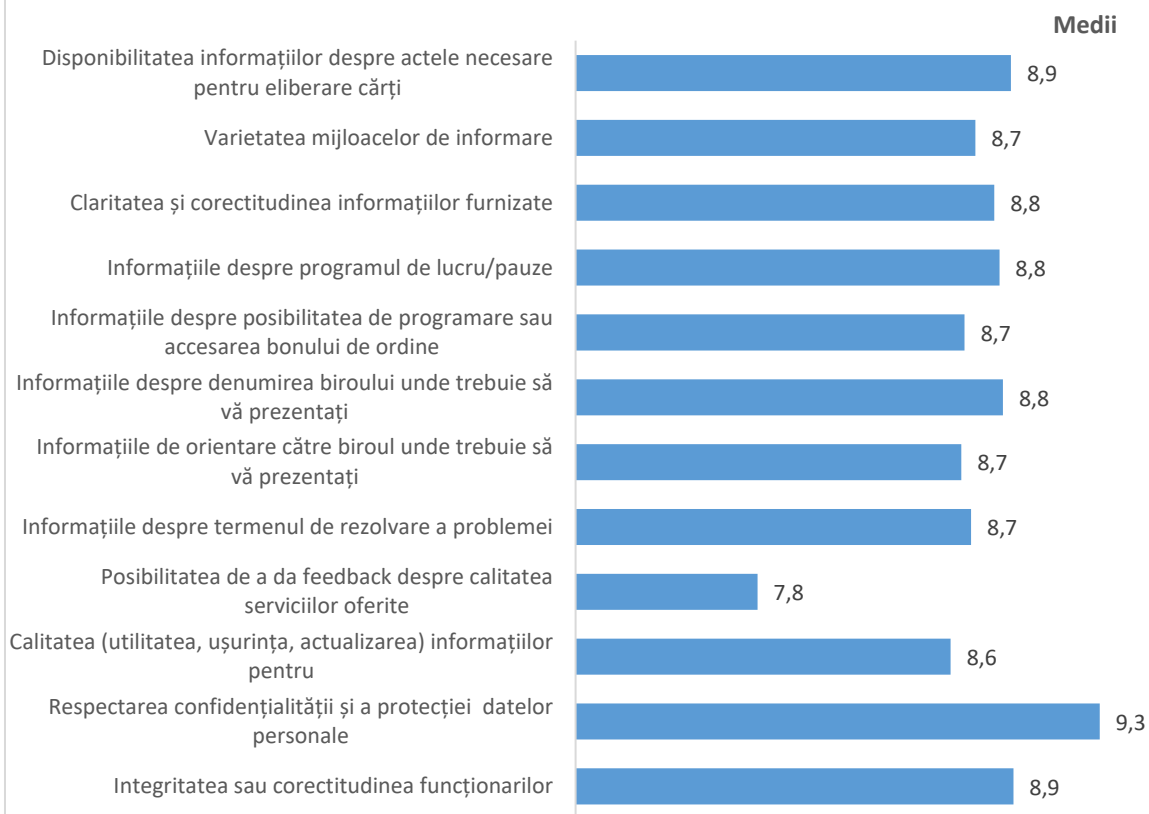
Grafic 45. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 570 la 1027; total n = 1101

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?



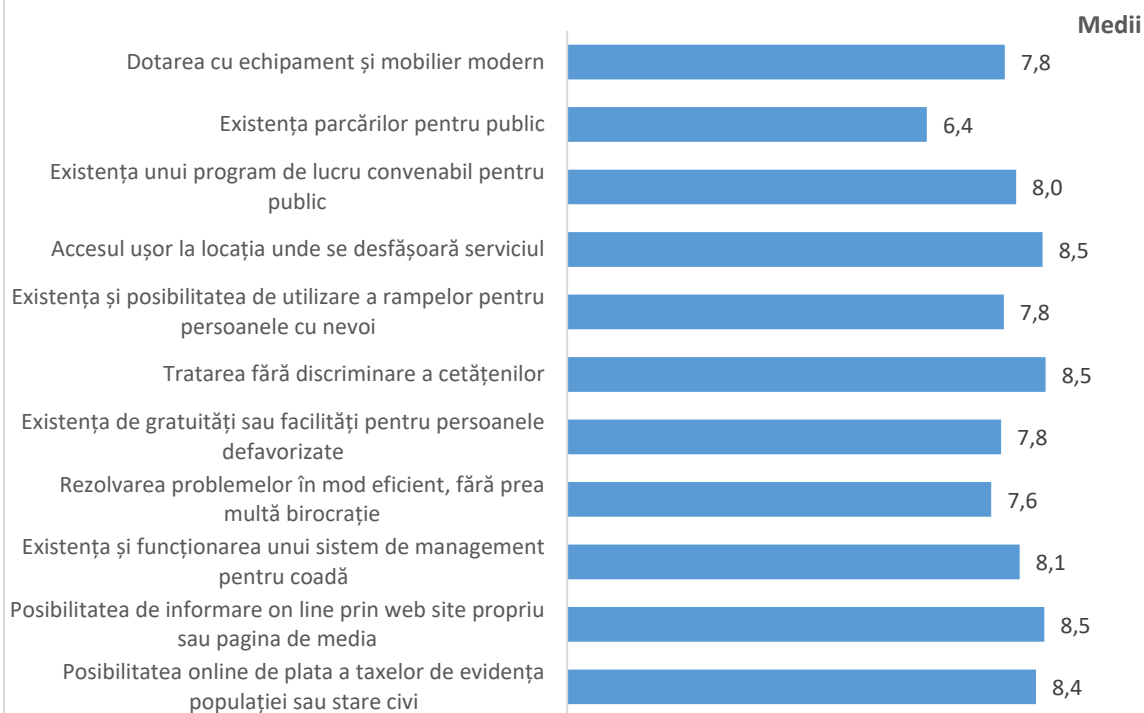
Grafic 46. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 880 la 1055; total n = 1101

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?



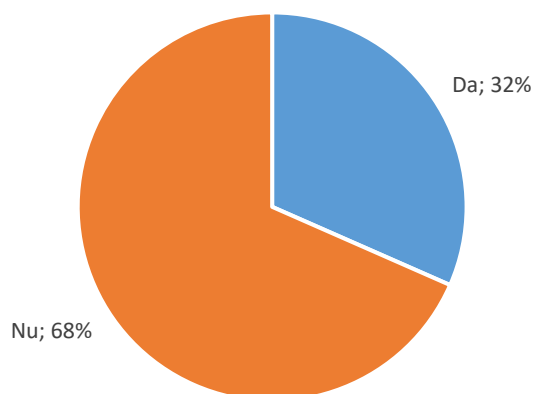
Grafic 47. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 726 la 1038; total n = 1101

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?



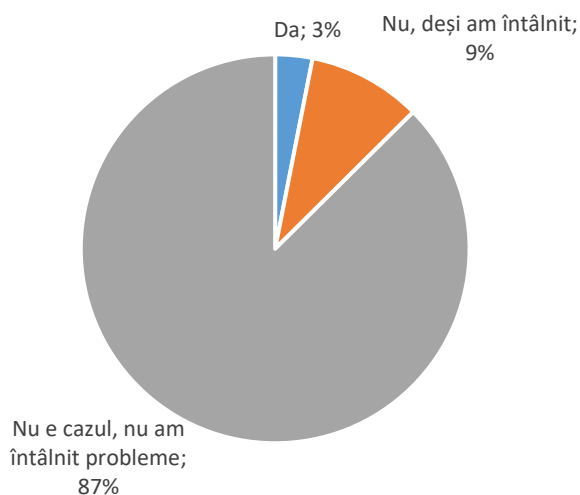
Grafic 48. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 452 la 1027; total n = 1101

În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă, știți unde să reclamați situația respectivă?



Grafic 49. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1013; total n = 1101

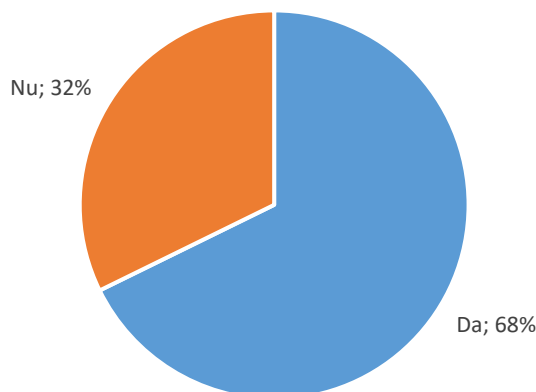
Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?



Grafic 50. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1034; total n = 1101

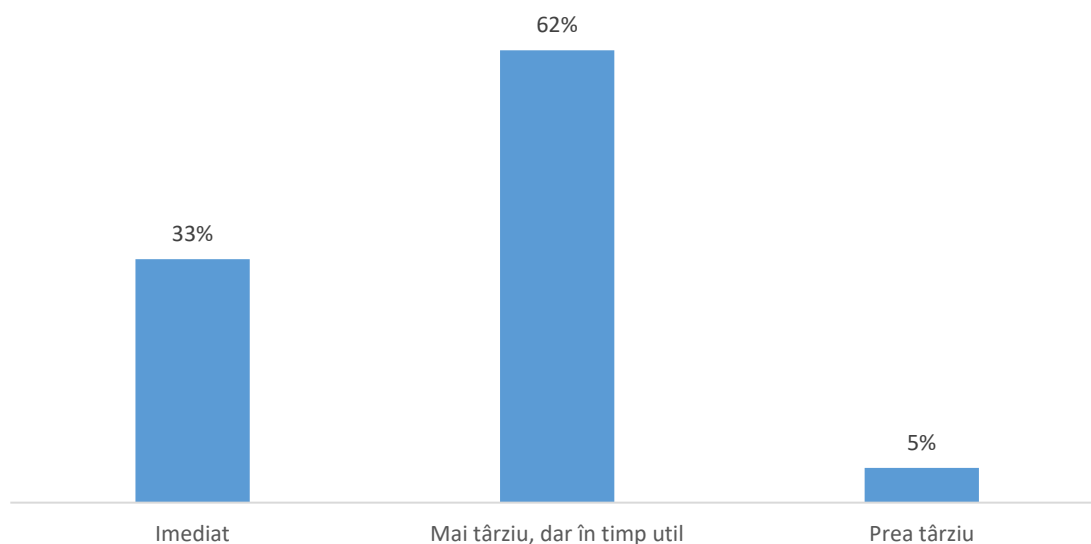


Problema raportată de dumneavoastră cu privire la  
Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă a  
fost rezolvată?



Grafic 51. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 31$ ; total  $n = 1101$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

În cât timp a fost rezolvată problema?



Grafic 52. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 21$ ; total  $n = 1101$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

[illegible]

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

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 51%   | 50%   |
| Feminin      | 49%   | 50%   |

Tabel 73. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| Medii        | Urban | Rural | NET  |
|--------------|-------|-------|------|
| Vârsta medie | 45.4  | 46.2  | 45.7 |

Tabel 74. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 17% ↑ | 10% ↓ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 59% ↑ | 53% ↓ |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 15% ↓ | 22% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 8% ↓  | 15% ↑ |

Tabel 75. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1090; total n = 1101;

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 1%    |
| Școală primară                                  | 1% ↓  | 4% ↑  |
| Gimnaziu                                        | 3% ↓  | 11% ↑ |
| 10 clase                                        | 3% ↓  | 10% ↑ |
| Școală profesională                             | 7% ↓  | 16% ↑ |
| Liceu                                           | 26% ↓ | 33% ↑ |
| Școală post-liceală                             | 8%    | 7%    |
| Facultate                                       | 31% ↑ | 13% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 20% ↑ | 5% ↓  |

Tabel 76. Care este ultima școală absolvită? cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat/ă          | 66% ↑ | 50% ↓ |
| Pensionat/ă        | 19%   | 18%   |
| Elev/ă / student/ă | 3%    | 2%    |
| Șomer/ă            | 2% ↓  | 5% ↑  |
| Altă situație      | 11% ↓ | 24% ↑ |

Tabel 77. Sunteți... cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1101;

| Medii                                    | Urban | Rural |
|------------------------------------------|-------|-------|
| Numărul mediu de persoane din gospodărie | 2.9 ↓ | 3.5 ↑ |

Tabel 78. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 93%   | 94%   |
| Maghiară     | 4%    | 3%    |
| Romă         | 1%    | 3%    |
| Alta         | 1%    | 1%    |

Tabel 79. Etnia dumneavoastră este... cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                            | Urban | Rural |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la ghișeu                 | 97%   | 94%   |
| La telefon                              | 11%   | 14%   |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 31% ↑ | 14% ↓ |
| Prin poștă                              | 5%    | 4%    |
| Altfel                                  | 1%    | 2%    |

Tabel 80. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă cu Mediu de rezidență ; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 41%   | 38%   |
| Nu           | 53%   | 57%   |
| Nu e cazul   | 6%    | 4%    |

Tabel 81. Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă - Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1050; total n = 1101;

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min.              | 33%   | 31%   |
| Între 15 min. și 30 min. | 38%   | 35%   |
| Între 30 și 45 minute    | 12%   | 10%   |
| Între 45 min. - 1 oră    | 7%    | 10%   |
| Peste 1 oră              | 11%   | 14%   |

Tabel 82. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 418; total n = 1101

| % pe coloane                      | Urban | Rural |
|-----------------------------------|-------|-------|
| Eliberare cărți de identitate     | 62% ↓ | 72% ↑ |
| Eliberare pașaport                | 33% ↑ | 19% ↓ |
| Eliberare certificat de naștere   | 12%   | 15%   |
| Eliberare certificat de căsătorie | 9%    | 9%    |
| Eliberare certificat de deces     | 11%   | 12%   |
| Divorț administrativ              | 1%    | 1%    |
| Altul. Care?                      | 8%    | 8%    |

Tabel 83. Care este motivul pentru care ați interacționat cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1092; total n = 1101

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 2%    | 1%    |
| 2                       | 1%    | 1%    |
| 3                       | 1%    | 1%    |
| 4                       | 1%    | 0%    |
| 5                       | 4%    | 5%    |
| 6                       | 3%    | 2%    |
| 7                       | 8%    | 9%    |
| 8                       | 20%   | 17%   |
| 9                       | 20%   | 16%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 40%   | 47%   |

Tabel 84. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1079; total n = 1101

| % pe coloane          | Urban | Rural |
|-----------------------|-------|-------|
| Foarte multă          | 30%   | 34%   |
| Multă                 | 51%   | 45%   |
| Puțină                | 14%   | 14%   |
| Foarte puțină / Deloc | 6%    | 7%    |

Tabel 85. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă? cu Mediu de rezidență ; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1064; total n = 1101;

| Medii                                                                 | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari       | 8.5   | 8.5   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că ..     | 8.7   | 8.6   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului | 8.3   | 8.2   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                          | 8.4   | 8.3   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                             | 8.4   | 8.3   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor          | 8.5   | 8.3   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                           | 8.9   | 8.7   |
| Costul serviciilor de stare civilă sau evidența persoanelor           | 8.7   | 8.7   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                    | 8.1   | 8.2   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului  | 7.5   | 7.8   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului            | 9.1   | 9.1   |

Tabel 86. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 880 la 1055; total n = 1101

| Medii                                                                                      | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru eliberare cărți de identitate | 8.8   | 8.9   |
| Varietatea mijloacelor de informare                                                        | 8.7   | 8.7   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                       | 8.8   | 8.7   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                               | 8.9   | 8.7   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine            | 8.7   | 8.6   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                       | 8.9   | 8.8   |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                       | 8.6   | 8.7   |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                      | 8.7   | 8.7   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                        | 7.6 ↓ | 8.2 ↑ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru                        | 8.6   | 8.6   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                           | 9.3   | 9.2   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                             | 9.0   | 8.7   |

Tabel 87. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 726 la 1038; total n = 1101

| Medii                                                                                  | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                               | 7.7 ↓ | 8.1 ↑ |
| Existența parcarilor pentru public                                                     | 6.2 ↓ | 6.9 ↑ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                               | 7.8 ↓ | 8.3 ↑ |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                   | 8.4   | 8.6   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale | 7.8   | 7.8   |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                               | 8.6   | 8.4   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate                  | 7.7   | 7.8   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                     | 7.5   | 7.7   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă                       | 8.1   | 8.1   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media           | 8.6   | 8.4   |
| Posibilitatea online de plată a taxelor de evidența populației sau stare civilă        | 8.5   | 8.1   |

Tabel 88. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 452 la 1027; total n = 1101



| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 30%   | 35%   |
| Nu           | 70%   | 65%   |

Tabel 89. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1013; total n = 1101

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 3%    | 3%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 9%    | 11%   |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 88%   | 86%   |

Tabel 90. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1034; total n = 1101

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 65%   | 73%   |
| Nu           | 35%   | 27%   |

Tabel 91. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență ; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 31**; total n = 1101; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 15% ↓ | 63% ↑ |
| Mai târziu, dar în timp util | 85% ↑ | 25% ↓ |
| Prea târziu                  | 0%    | 13%   |

Tabel 92. Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă - În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență ; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 21**; total n = 1101; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!



| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță NU aş recomanda | 2%    | 2%    |
| 2                                | 1%    | 1%    |
| 3                                | 2%    | 1%    |
| 4                                | 1%    | 2%    |
| 5                                | 5%    | 5%    |
| 6                                | 2%    | 2%    |
| 7                                | 9%    | 7%    |
| 8                                | 14%   | 11%   |
| 9                                | 19%   | 17%   |
| 10 - Cu siguranță aş recomanda   | 47%   | 51%   |

Tabel 93. Cât de probabil este să recomandați Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă? cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; bază n = 1013; total n = 1101

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 44% | 48% | 58% | 53% | 46% | 50% | 52% | 51% |
| Feminin      | 56% | 52% | 42% | 47% | 54% | 50% | 48% | 49% |

Tabel 94. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| Medii        | NE   | SE   | S      | SV   | V    | NV   | C    | BIF    |
|--------------|------|------|--------|------|------|------|------|--------|
| Vârsta medie | 45.9 | 47.1 | 48.3 ↑ | 47.6 | 44.3 | 44.7 | 45.3 | 42.7 ↓ |

Tabel 95. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF  |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 10% | 13% | 10% | 8%  | 13% | 17% | 15% | 25%↑ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 50% | 53% | 58% | 52% | 63% | 57% | 61% | 60%  |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 23% | 21% | 22% | 25% | 18% | 13% | 14% | 9% ↓ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 17% | 13% | 10% | 15% | 6%  | 13% | 10% | 6%   |

Tabel 96. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1090; total n = 1101

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV    | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 1%  | 0%  | 1%  | 0%    | 0%  | 1%  | 1%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 4%  | 3%  | 1%  | 2%    | 1%  | 2%  | 3%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 9%  | 7%  | 6%  | 3%    | 5%  | 8%  | 7%  | 2%    |
| 10 clase                                        | 7%  | 6%  | 6%  | 7%    | 9%  | 5%  | 4%  | 3%    |
| Școală profesională                             | 13% | 14% | 16% | 10%   | 12% | 9%  | 10% | 3% ↓  |
| Liceu                                           | 33% | 33% | 27% | 42% ↑ | 23% | 28% | 29% | 19% ↓ |
| Școală post-liceală                             | 6%  | 6%  | 11% | 11%   | 5%  | 11% | 9%  | 5%    |
| Facultate                                       | 19% | 22% | 18% | 18%   | 30% | 22% | 24% | 38% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 8%  | 9%  | 12% | 7%    | 14% | 14% | 13% | 29% ↑ |

Tabel 97. Care este ultima școală absolvită? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total;  
 Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane       | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Angajat/ă          | 43% ↓ | 57% | 61% | 50% | 65% | 60% | 61% | 77% ↑ |
| Pensionat/ă        | 21%   | 20% | 19% | 21% | 16% | 19% | 21% | 12%   |
| Elev/ă / student/ă | 4%    | 2%  | 0%  | 5%  | 5%  | 5%  | 1%  | 1%    |
| Șomer/ă            | 5%    | 6%  | 4%  | 4%  | 1%  | 3%  | 2%  | 0%    |
| Altă situație      | 28% ↑ | 16% | 16% | 21% | 12% | 13% | 15% | 10%   |

Tabel 98. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1101

| Medii                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   | NET |
|------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| Numărul mediu de persoane din gospodărie | 3.3 | 3.2 | 3.2 | 3.3 | 2.8 | 3.1 | 3.3 | 2.8 ↓ | 3.1 |

Tabel 99. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane | NE   | SE  | S    | SV  | V   | NV    | C     | BIF   |
|--------------|------|-----|------|-----|-----|-------|-------|-------|
| Română       | 96%  | 98% | 97%  | 98% | 95% | 79% ↓ | 80% ↓ | 99% ↑ |
| Maghiară     | 0% ↓ | 0%  | 0% ↓ | 0%  | 3%  | 16% ↑ | 16% ↑ | 0% ↓  |
| Romă         | 3%   | 1%  | 3%   | 2%  | 0%  | 3%    | 2%    | 0%    |
| Alta         | 1%   | 2%  | 0%   | 0%  | 2%  | 2%    | 3%    | 0%    |

Tabel 100. Etnia dumneavoastră este... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                            | NE  | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Față în față, la ghișeu                 | 95% | 97% | 97%   | 93% | 92% | 93% | 97% | 97% |
| La telefon                              | 18% | 10% | 10%   | 11% | 15% | 17% | 6%  | 9%  |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 19% | 27% | 13% ↓ | 20% | 32% | 32% | 35% | 28% |
| Prin poștă                              | 8%  | 6%  | 2%    | 3%  | 7%  | 3%  | 6%  | 3%  |
| Altfel                                  | 1%  | 0%  | 2%    | 2%  | 2%  | 3%  | 1%  | 1%  |

Tabel 101. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de evidență persoanelor și stare civilă cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C     | BIF   |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| Da           | 39% | 46% | 38% | 44% | 30% | 35% | 28%   | 51% ↑ |
| Nu           | 54% | 50% | 57% | 53% | 61% | 61% | 70% ↑ | 43% ↓ |
| Nu e cazul   | 7%  | 4%  | 5%  | 3%  | 10% | 4%  | 2%    | 6%    |

Tabel 102. Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1050; total n = 1101;

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V     | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|
| Sub 15 min.              | 25% | 21% | 37% | 30% | 64% ↑ | 33% | 38% | 30% |
| Între 15 min. și 30 min. | 32% | 43% | 39% | 32% | 20%   | 36% | 34% | 42% |
| Între 30 și 45 minute    | 7%  | 14% | 7%  | 20% | 8%    | 13% | 17% | 9%  |
| Între 45 min. - 1 oră    | 14% | 11% | 9%  | 9%  | 0%    | 10% | 3%  | 4%  |
| Peste 1 oră              | 23% | 11% | 7%  | 9%  | 8%    | 8%  | 7%  | 16% |

Tabel 103. Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă - Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 418; total n = 1101;

| % pe coloane                      | NE    | SE    | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-----------------------------------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Eliberare cărți de identitate     | 64%   | 61%   | 67% | 77% | 58% | 69% | 63% | 63%   |
| Eliberare pașaport                | 22%   | 25%   | 21% | 25% | 34% | 29% | 24% | 39% ↑ |
| Eliberare certificat de naștere   | 26% ↑ | 14%   | 7%  | 15% | 9%  | 15% | 11% | 10%   |
| Eliberare certificat de căsătorie | 12%   | 10%   | 4%  | 8%  | 8%  | 9%  | 12% | 8%    |
| Eliberare certificat de deces     | 8%    | 21% ↑ | 16% | 7%  | 11% | 11% | 7%  | 8%    |
| Divorț administrativ              | 0%    | 2%    | 1%  | 2%  | 1%  | 3%  | 1%  | 1%    |
| Alt motiv                         | 5%    | 7%    | 10% | 5%  | 8%  | 13% | 8%  | 7%    |

Tabel 104. Care este motivul pentru care ați interacționat cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1092; total n = 1101

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 2%  | 2%  | 2%  | 0%  | 2%  | 3%  | 3%  | 2%  |
| 2                       | 1%  | 2%  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%  | 0%  |
| 3                       | 1%  | 2%  | 2%  | 1%  | 0%  | 2%  | 1%  | 1%  |
| 4                       | 2%  | 2%  | 1%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  |
| 5                       | 5%  | 8%  | 5%  | 1%  | 1%  | 7%  | 4%  | 4%  |
| 6                       | 1%  | 6%  | 2%  | 1%  | 1%  | 3%  | 2%  | 2%  |
| 7                       | 7%  | 8%  | 10% | 13% | 7%  | 5%  | 6%  | 8%  |
| 8                       | 19% | 11% | 22% | 20% | 27% | 20% | 11% | 19% |
| 9                       | 15% | 26% | 12% | 21% | 19% | 14% | 25% | 21% |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 45% | 34% | 44% | 40% | 42% | 47% | 47% | 40% |

Tabel 105. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1079; total n = 1101

| % pe coloane          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă          | 34% | 32% | 28% | 38% | 29% | 24% | 44% | 30% |
| Multă                 | 46% | 46% | 48% | 47% | 52% | 53% | 41% | 53% |
| Puțină                | 12% | 15% | 18% | 8%  | 12% | 21% | 8%  | 13% |
| Foarte puțină / Deloc | 8%  | 7%  | 7%  | 8%  | 7%  | 3%  | 8%  | 4%  |

Tabel 106. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1064; total n = 1101

| Medii                                                                 | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari       | 8.5 | 8.1 | 8.5 | 8.5 | 8.7 | 8.4 | 8.8 | 8.6 |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că ..     | 8.7 | 8.3 | 8.6 | 8.6 | 8.7 | 8.5 | 8.8 | 8.7 |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului | 8.4 | 8.0 | 8.2 | 8.2 | 8.3 | 8.0 | 8.6 | 8.4 |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                          | 8.3 | 8.1 | 8.4 | 8.3 | 8.2 | 8.3 | 8.7 | 8.4 |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                             | 8.3 | 8.3 | 8.5 | 8.3 | 8.2 | 8.2 | 8.7 | 8.4 |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor          | 8.3 | 8.2 | 8.6 | 8.7 | 8.3 | 8.3 | 8.8 | 8.5 |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                           | 8.8 | 8.6 | 8.9 | 8.8 | 8.7 | 8.7 | 9.1 | 9.0 |
| Costul serviciilor de stare civilă sau evidența persoanelor           | 8.7 | 8.5 | 8.7 | 8.7 | 8.6 | 8.6 | 8.8 | 8.8 |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                     | 8.2 | 7.8 | 8.4 | 8.3 | 8.1 | 8.0 | 8.6 | 7.9 |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului  | 7.9 | 7.4 | 7.5 | 7.9 | 7.9 | 7.4 | 7.9 | 7.4 |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului            | 9.3 | 9.0 | 9.1 | 9.2 | 9.0 | 9.0 | 9.3 | 9.1 |

Tabel 107. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 880 la 1055; total n = 1011

| Medii                                                                           | N<br>E | SE  | S   | SV  | V   | N<br>V | C   | BI<br>F  |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|-----|-----|-----|--------|-----|----------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru eliberare cărți    | 8.8    | 8.6 | 8.9 | 9.1 | 8.8 | 8.8    | 9.0 | 8.9      |
| Variatatea mijloacelor de informare                                             | 8.8    | 8.7 | 8.8 | 9.0 | 8.6 | 8.5    | 8.9 | 8.5      |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                            | 8.8    | 8.6 | 8.9 | 9.0 | 8.8 | 8.8    | 9.0 | 8.7      |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                    | 8.7    | 8.8 | 8.9 | 9.0 | 8.4 | 8.6    | 9.1 | 8.9      |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine | 8.8    | 8.5 | 8.8 | 8.9 | 8.6 | 8.5    | 8.8 | 8.6      |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați            | 8.8    | 8.9 | 8.9 | 9.1 | 8.6 | 8.7    | 9.0 | 8.7      |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați            | 8.7    | 8.7 | 8.8 | 8.9 | 8.6 | 8.4    | 8.7 | 8.5      |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                           | 8.6    | 8.7 | 8.8 | 8.9 | 8.7 | 8.4    | 8.7 | 8.8      |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite             | 8.0    | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 7.8 | 7.5    | 8.1 | 6.9<br>↓ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru             | 8.7    | 8.8 | 8.8 | 8.9 | 8.6 | 8.2    | 8.8 | 8.4      |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                | 9.2    | 9.1 | 9.2 | 9.3 | 9.2 | 9.2    | 9.5 | 9.3      |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                  | 8.8    | 8.7 | 8.9 | 8.8 | 8.9 | 8.7    | 9.2 | 8.9      |

Tabel 108. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 726 la 1038; total n = 1011



| Medii                                                                           | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                        | 8.0 | 7.9 | 7.8 | 8.2 | 7.8 | 7.8 | 8.0 | 7.4 |
| Existența parcarilor pentru public                                              | 6.8 | 6.3 | 6.1 | 6.5 | 7.1 | 6.2 | 6.2 | 6.4 |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                        | 8.4 | 8.0 | 8.1 | 8.3 | 8.0 | 7.8 | 8.4 | 7.5 |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                            | 8.5 | 8.3 | 8.6 | 8.7 | 8.7 | 8.3 | 8.8 | 8.3 |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi   | 8.0 | 7.7 | 7.9 | 8.0 | 7.8 | 7.4 | 7.6 | 7.9 |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                        | 8.6 | 7.9 | 8.5 | 8.7 | 8.7 | 8.4 | 8.9 | 8.7 |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate           | 7.8 | 7.0 | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 7.6 | 8.5 | 7.4 |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație              | 7.7 | 7.5 | 7.7 | 7.8 | 7.6 | 7.2 | 7.9 | 7.5 |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă                | 8.3 | 8.0 | 8.0 | 8.2 | 8.2 | 8.1 | 8.1 | 8.0 |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media    | 8.6 | 8.6 | 8.5 | 8.5 | 8.5 | 8.2 | 8.9 | 8.5 |
| Posibilitatea online de plata a taxelor de evidența populației sau stare civilă | 8.2 | 8.3 | 8.4 | 8.4 | 8.4 | 8.2 | 8.9 | 8.4 |

Tabel 109. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 452 la 1027; total n = 1011

| % pe coloane | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF  | NET  |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Da           | 36%  | 36%  | 31%  | 38%  | 37%  | 31%  | 27%  | 23%  | 32%  |
| Nu           | 64%  | 64%  | 69%  | 63%  | 63%  | 69%  | 73%  | 77%  | 68%  |
| NET          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Tabel 110. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1013; total n = 1101



| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 2%  | 7%  | 5%  | 1%  | 5%  | 3%  | 2%  | 1%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 8%  | 14% | 8%  | 6%  | 10% | 11% | 9%  | 11% |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 90% | 79% | 87% | 93% | 86% | 87% | 89% | 88% |

Tabel 111. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de evidență persoanelor și stare civilă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1034; total n = 1101

| % pe coloane | NE     | SE  | S   | SV   | V   | NV  | C    | BIF  |
|--------------|--------|-----|-----|------|-----|-----|------|------|
| Da           | 0% ↓   | 75% | 67% | 100% | 75% | 67% | 100% | 100% |
| Nu           | 100% ↑ | 25% | 33% | 0%   | 25% | 33% | 0%   | 0%   |

Tabel 112. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de evidență persoanelor și stare civilă a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; bază n = 31; total n = 1101; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                 | NE | SE  | S   | SV   | V    | NV   | C    | BIF  |
|------------------------------|----|-----|-----|------|------|------|------|------|
| Imediat                      |    | 50% | 33% | 100% | 0%   | 0%   | 100% | 0%   |
| Mai târziu, dar în timp util |    | 50% | 50% | 0%   | 100% | 100% | 0%   | 100% |
| Prea târziu                  |    | 0%  | 17% | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

Tabel 113. Serviciul public de evidență persoanelor și stare civilă - În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 21; total n = 1101; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță NU aș recomanda | 1%  | 2%  | 1%  | 3%  | 1%  | 2%  | 4%  | 3%  |
| 2                                | 1%  | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%  |
| 3                                | 3%  | 1%  | 4%  | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 1%  |
| 4                                | 2%  | 1%  | 0%  | 2%  | 1%  | 2%  | 0%  | 2%  |
| 5                                | 3%  | 7%  | 7%  | 6%  | 2%  | 6%  | 7%  | 2%  |
| 6                                | 3%  | 3%  | 1%  | 0%  | 4%  | 4%  | 0%  | 2%  |
| 7                                | 7%  | 6%  | 10% | 9%  | 11% | 5%  | 4%  | 13% |
| 8                                | 13% | 15% | 12% | 13% | 16% | 13% | 12% | 13% |
| 9                                | 14% | 18% | 14% | 15% | 22% | 16% | 26% | 21% |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 54% | 49% | 50% | 51% | 42% | 50% | 47% | 42% |

Tabel 114. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de evidență persoanelor și stare civilă cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1013; total n = 1101

## 5. Protecția mediului / Calitatea aerului

126

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1154 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, care au fost interesați de calitatea aerului din localitatea lor

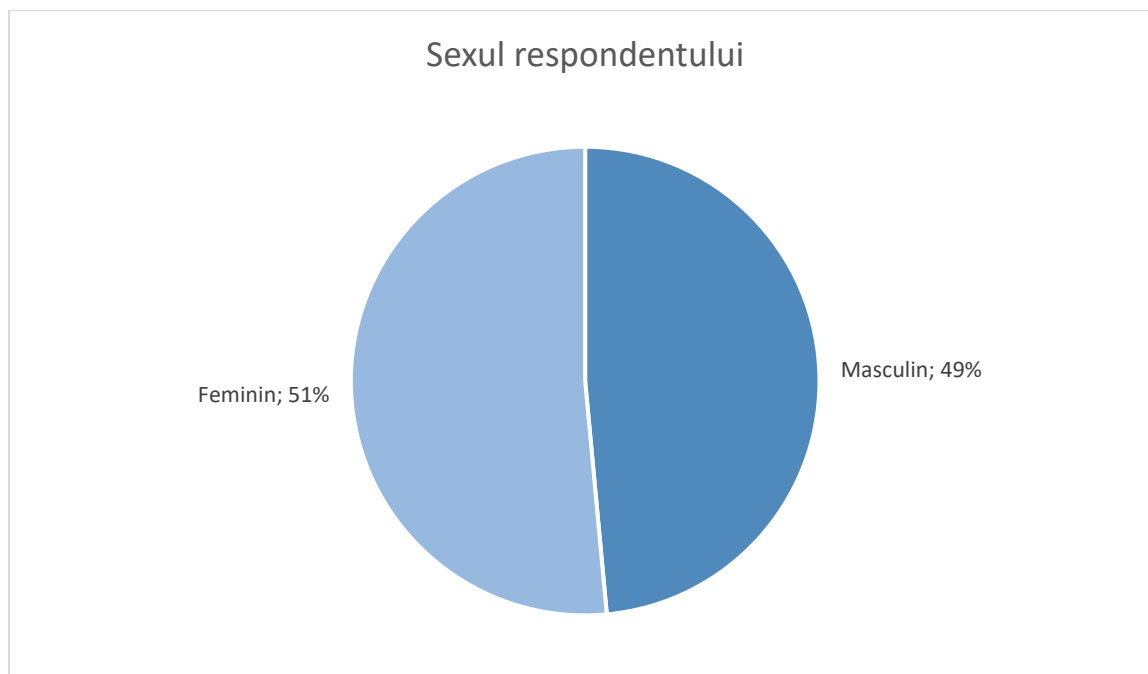
**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,88\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

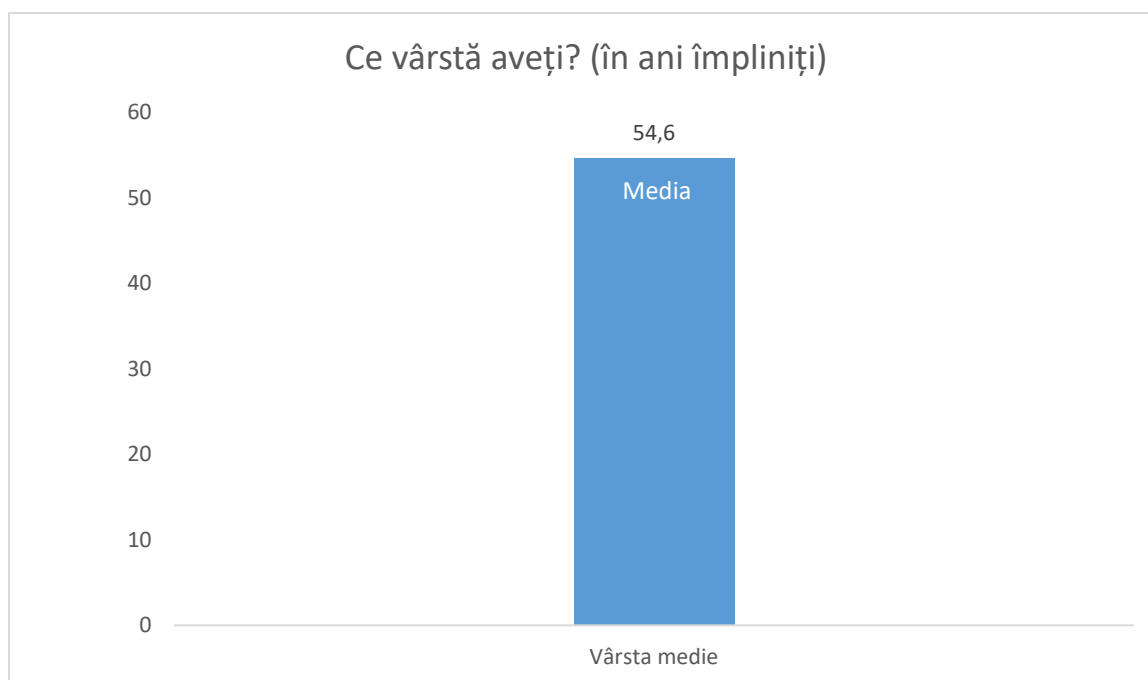
## REZULTATE



127

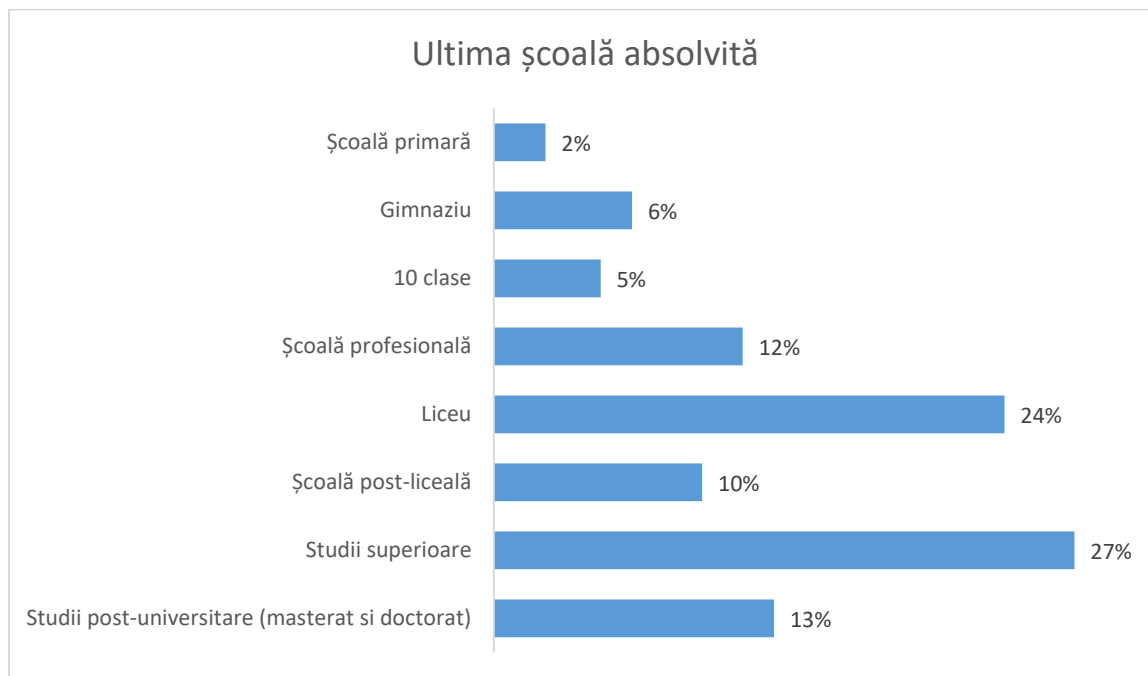
Grafic 55. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Dintre intervievații interesați de calitatea aerului, aproape jumătate sunt bărbați (49%) și puțin peste jumătate - femei (51%).



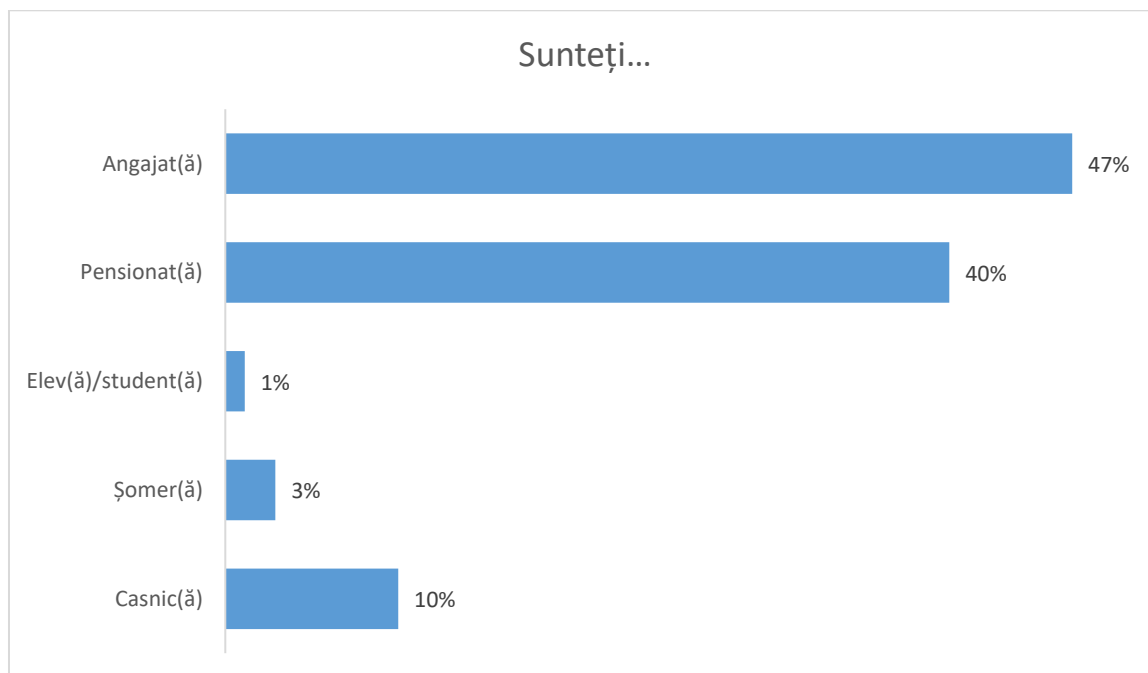
Grafic 56. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Vârsta medie a respondenților este de 54,6 ani.



Grafic 57. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Un sfert dintre intervieuați au finalizat maxim școala profesională, o treime au studii medii și patru din zece - studii superioare.



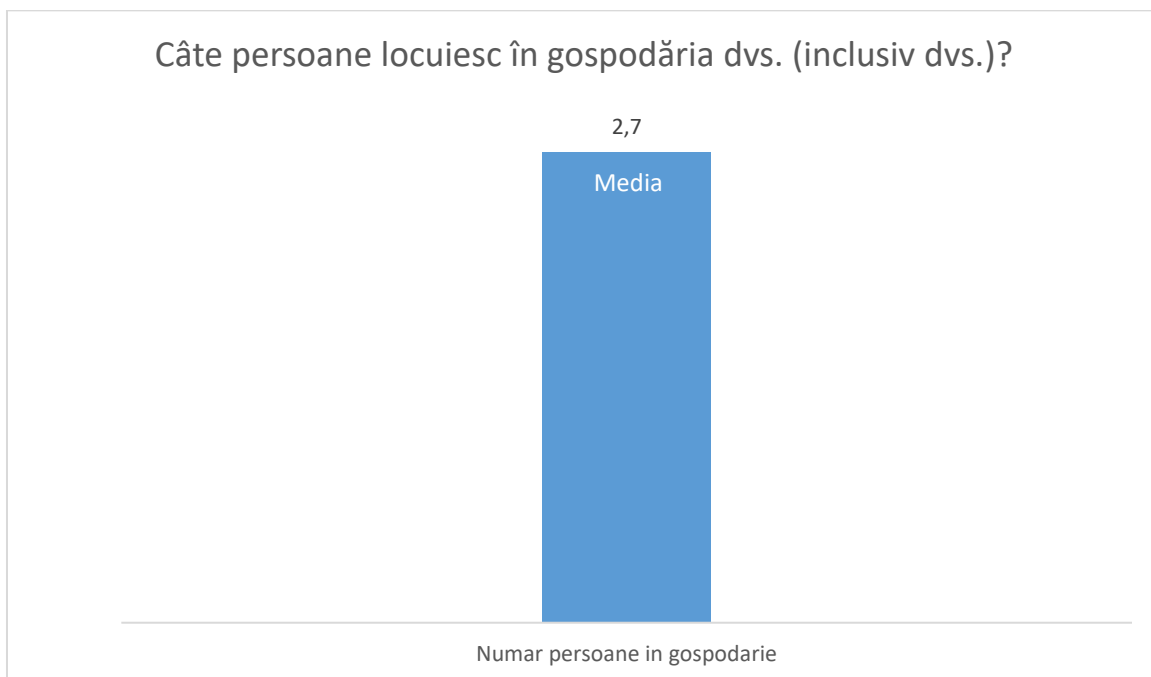
Grafic 58. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1122; total n = 1154

Aproape jumătate dintre respondenți sunt angajați, patru din zece - sunt pensionați și 14% au alte ocupații.

129

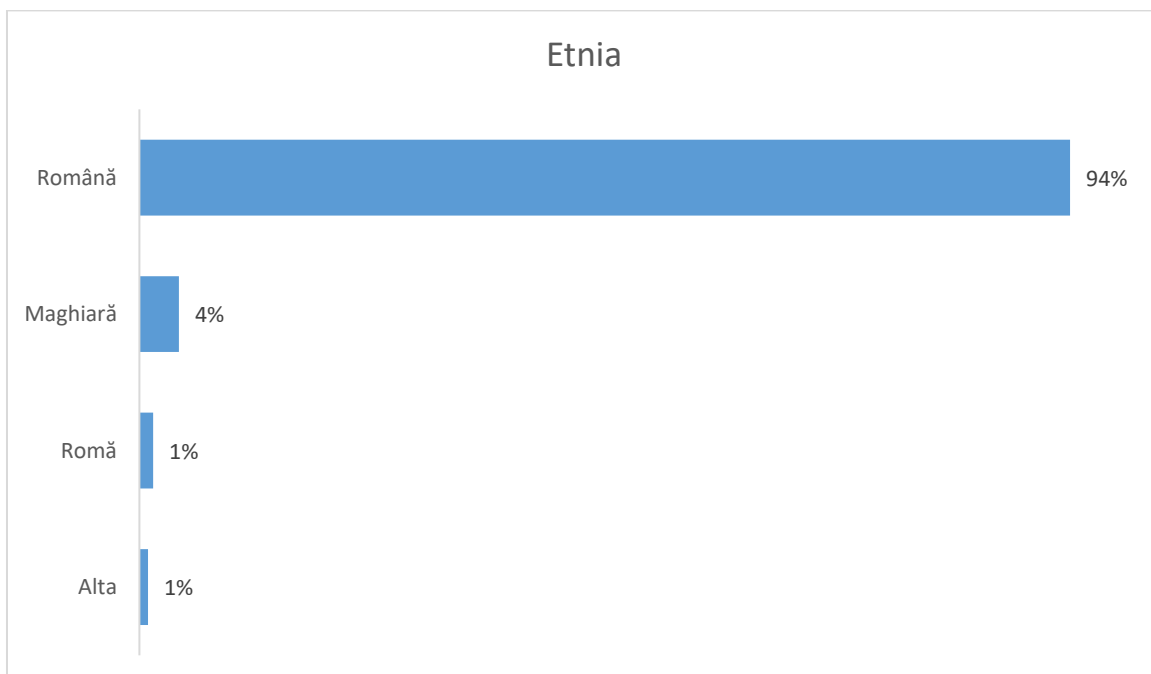


Grafic 59. Sunteți... Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154



Grafic 60. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1148$ ; total  $n = 1154$

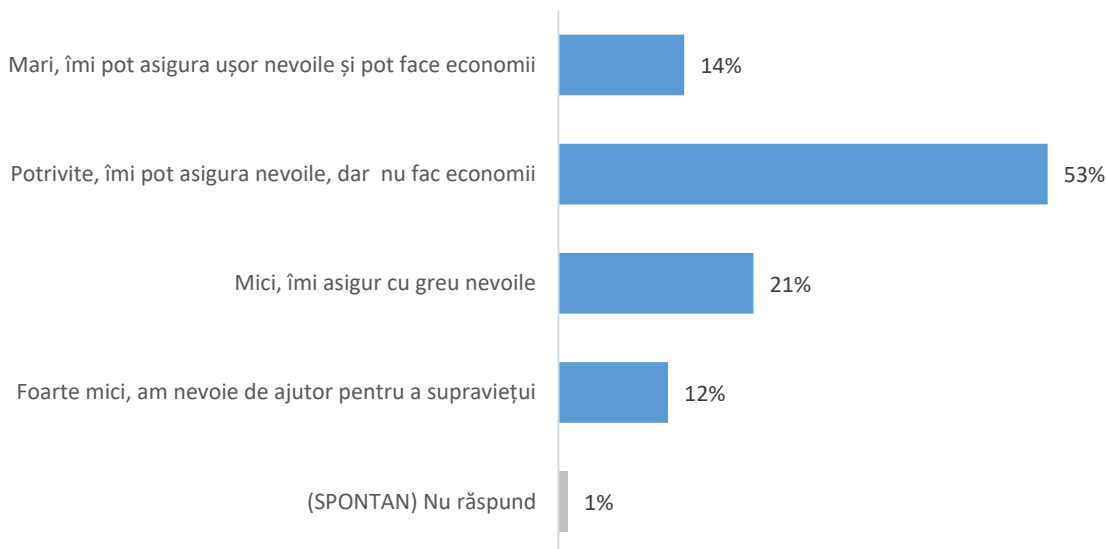
Media numărului de persoane care locuiesc într-o gospodărie este de 2,7 persoane.



Grafic 61. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1154$

94% dintre intervievați sunt de etnie română, 4% au etnia maghiară și 2% au alte etnii.

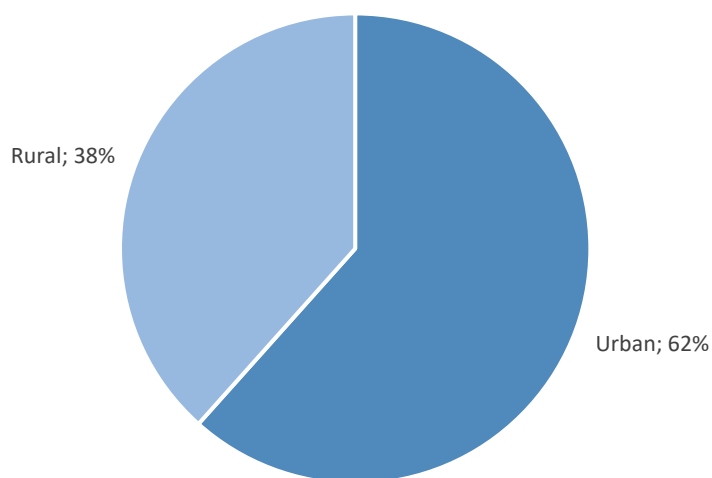
### Veniturile dumneavoastră sunt...



Grafic 62. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1153; total n = 1154;

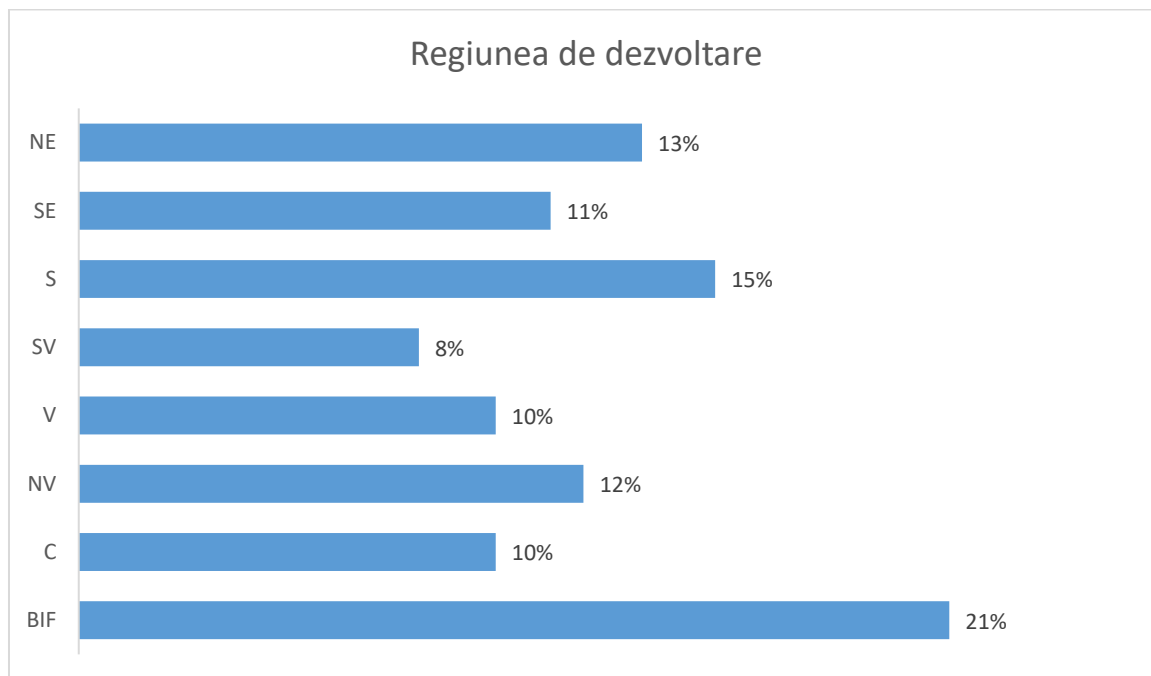
Puțin peste jumătate dintre cei care au participat la studiu declară că au venituri potrivite, care le asigură nevoile, fără a face și economii; o cincime dintre intervievați spun că au venituri mici, 12% - venituri foarte mici, iar 14% spun că veniturile lor sunt mari, asigurându-le atât nevoile, cât și realizarea de economii.

### Mediu de rezidență



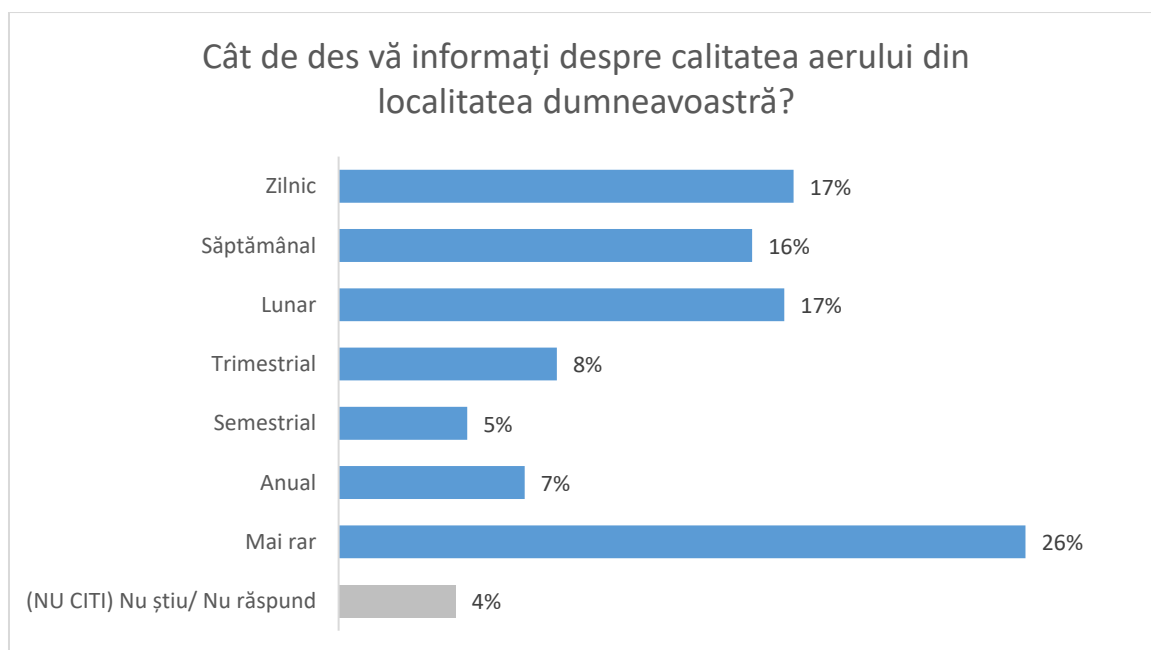
Grafic 63. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

62% dintre persoanele intervievate locuiesc în mediul urban și 38% în cel rural.



Grafic 64. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

O cincime din eșantion este din regiunea București-Ilfov, 15% sunt din Sud, 13% - din Nord-Est, 12% - din Nord-Vest, 11% din Sud-Est, câte 10% din Vest și Centru, iar 8% sunt din Sud-Vest.

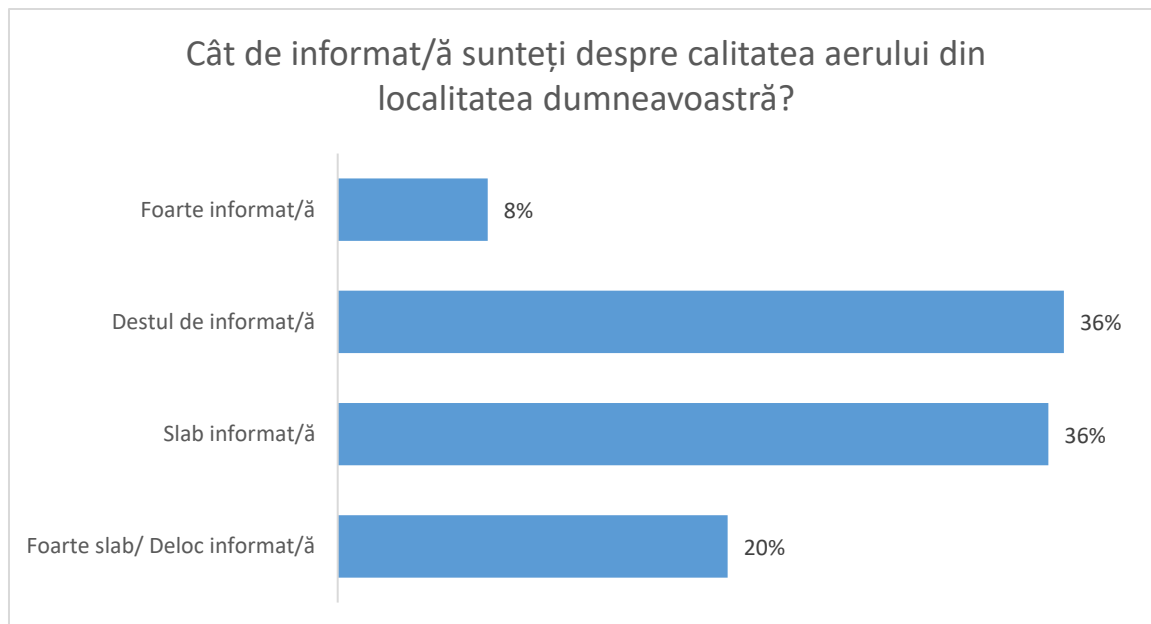


Grafic 65. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154



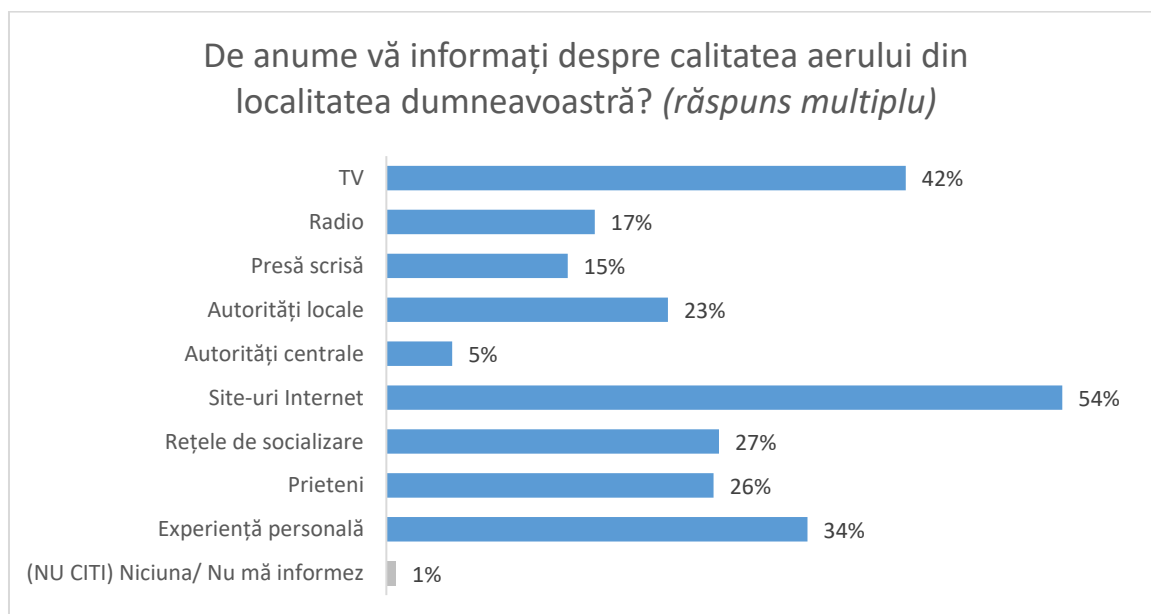
În timp ce un sfert dintre cei intervievați se informează despre calitatea aerului din localitatea lor mai rar decât anual, o cincime spun că se informează cu o frecvență între trimestrial și anual, 17% se informează lunar, 16% - săptămânal și alți 17% zilnic.

133



Grafic 66. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

În timp ce 43% dintre respondenți se consideră mai curând informați sau foarte informați cu privire la calitatea aerului din localitatea lor și 56% care sunt mai degrabă slab sau foarte slab informați cu privire la acest aspect.

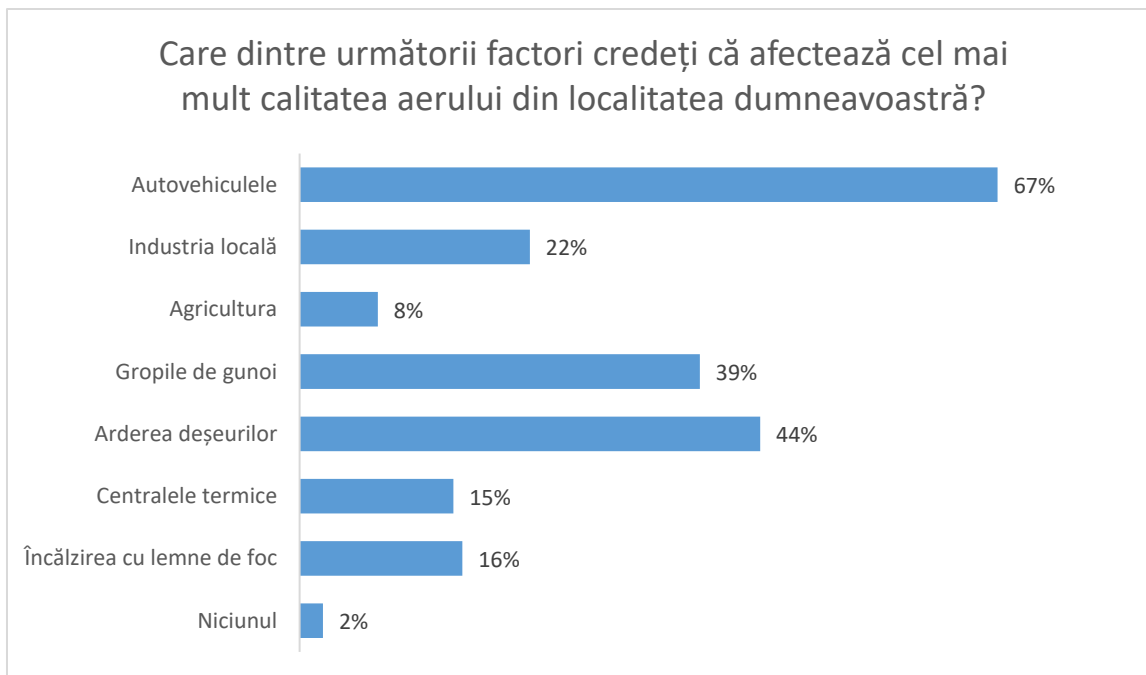


Grafic 67. De anume vă informați despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? (răspuns multiplu); Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

134



De website-ul calitate aer au auzit o treime dintre cei intervievați; în schimb, de cerespir au auzit doar 17% dintre participanții la studiu și de aerlive - 12%. Mai puțin de unul din zece persoane au auzit de ecovent și apmis.anom (9%, respectiv 5%).



Grafic 70. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

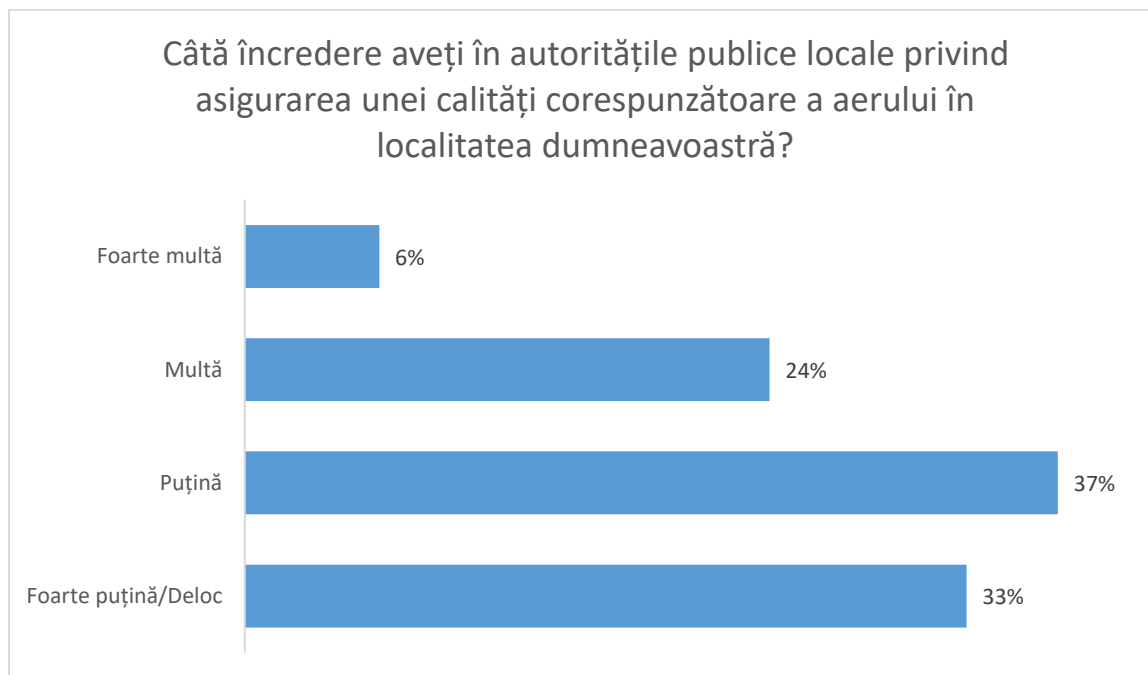
În opinia a două treimi din eșantion, autovehiculele sunt principalul factor care influențează calitatea aerului din localitatea lor; 44% dintre intervievați cred că principalul factor e reprezentat de arderea deșeurilor și alți 39% - de gropile de gunoi; o cincime dintre respondenți susțin că industria locală este factorul cel mai important care modifică, în localitatea lor, calitatea aerului.



Alți factori amintiți de respondenți sunt: construcțiile, lipsa spațiilor verzi, traficul aerian.

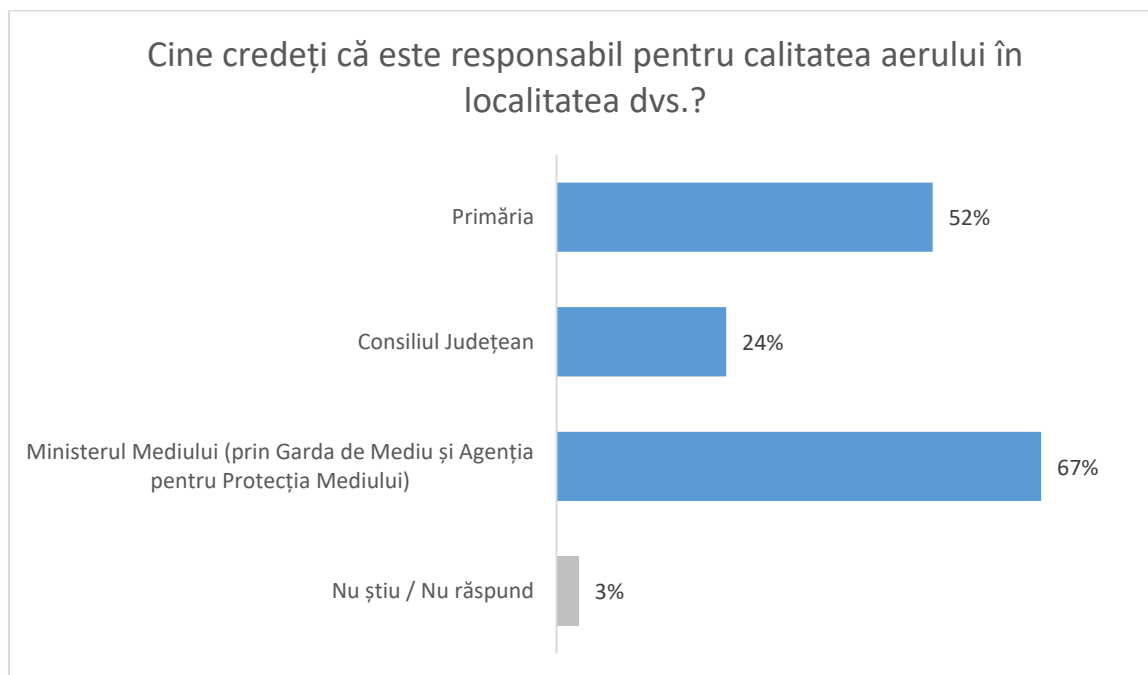


Majoritatea respondenților sunt relativ mulțumiți de calitatea aerului din localitatea lor, acordând note de 7 și 8 în proporție de 43%. O altă cincime dintre intervievați acordă note între 5 și 6 acestui aspect, iar 18% sunt nemulțumiți, acordând note de la unu la patru. Numai 17% dintre participanții la cercetare acordă note de 9 sau 10.



Grafic 73. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Încrederea în autoritățile publice locale când e vorba de asigurarea unei calități corespunzătoare a aerului în localitatea lor este scăzută: aproape șapte din zece respondenți au puțină și foarte puțină încredere în acestea; doar trei din zece cetățeni intervievați spun că au multă sau foarte multă încredere.



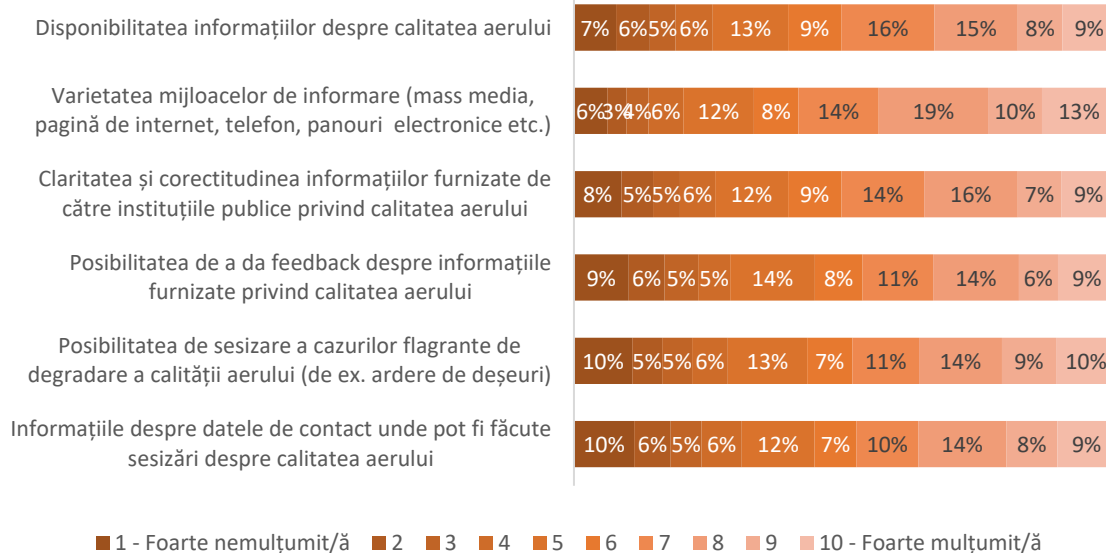
Grafic 74. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1094$ ; total  $n = 1154$

În timp ce două treimi dintre participanții la studiu consideră că Ministerul Mediului, prin intermediul Gărzii de Mediu și Agenției pentru Protecția Mediului, este responsabil pentru calitatea aerului în localitatea lor, jumătate de eșantion cred că responsabilitatea aparține Primăriei, iar un alt sfert cred că responsabilitatea este a Consiliului Județean.



De asemenea, răspunsurile deschise ale intervievaților relevă faptul că mulți dintre ei consideră drept responsabili pentru calitatea aerului cetățenii/populația localității.

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (TRANSPARENȚĂ)



Grafic 76. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

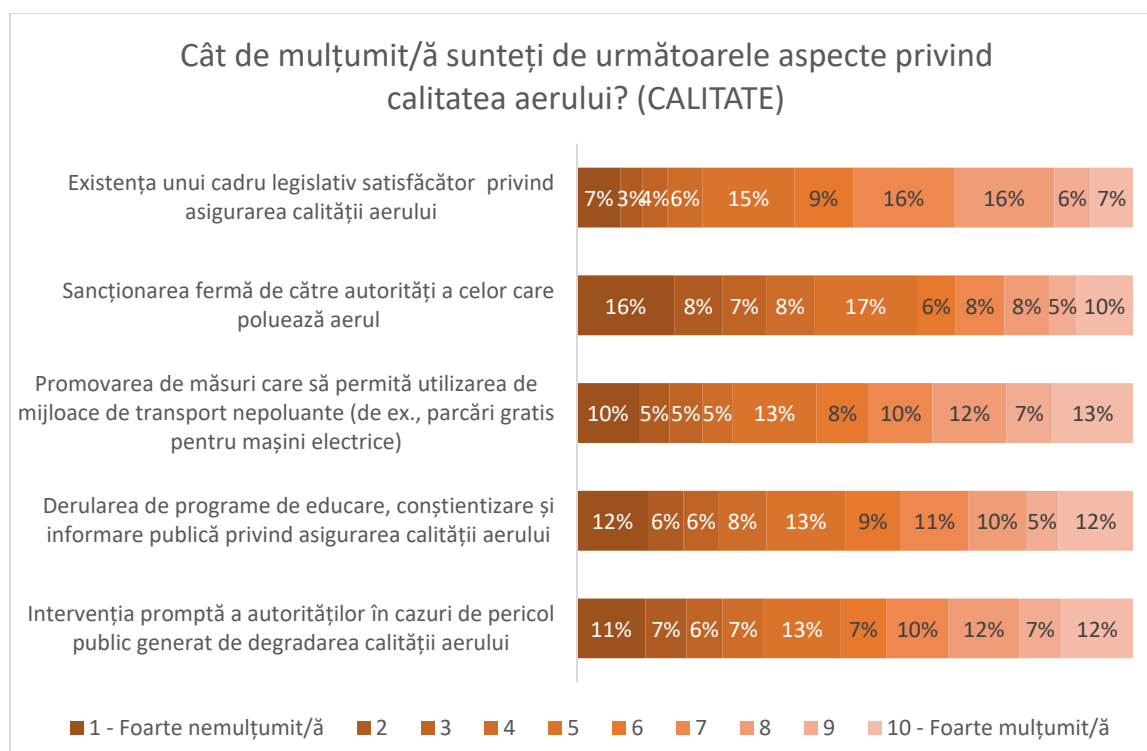
Rugați să evalueze mai multe aspecte privind calitatea aerului din localitățile lor, intervievații se declară cel mai satisfăcuți de varietatea mijloacelor de informare cu privire la acest aspect (56% din eșantion acordă note de șapte sau peste șapte). O proporție mai mare de intervievați acordă note medii (cinci sau șase) disponibilității informațiilor despre calitatea mediului, iar cele mai mari procente de participanți își exprimă insatisfacție cu privire la informațiile despre date de contact unde pot fi făcute sesizări despre calitatea aerului.

|                                                                                                              | Medii |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre calitatea aerului                                                      | 6,1   |
| Varietatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice etc.)      | 6,6   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate de către instituțiile publice privind calitatea aerului | 6,1   |
| Posibilitatea de a da feedback despre informațiile furnizate privind calitatea aerului                       | 5,9   |
| Posibilitatea de sesizare a cazurilor flagrante de degradare a calității aerului (de ex. ardere de deșeuri)  | 6,0   |
| Informațiile despre datele de contact unde pot fi făcute sesizări despre calitatea aerului                   | 5,9   |

Tabel 115. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (TRANSPARENȚĂ); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 846 la 1106; total n = 1154;



Mediile evaluărilor relevă observațiile de mai sus: aspectul cel mai bine evaluat este acela al varietății mijloacelor de informare existente, următoarele fiind disponibilitatea informațiilor despre calitatea aerului, precum și claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate de către instituțiile publice privind calitatea aerului. Aspectele evaluate cel mai slab, în medie, sunt posibilitatea de a da feedback despre informațiile furnizate privind calitatea aerului și informațiile despre datele de contact unde pot fi făcute sesizări despre calitatea aerului.



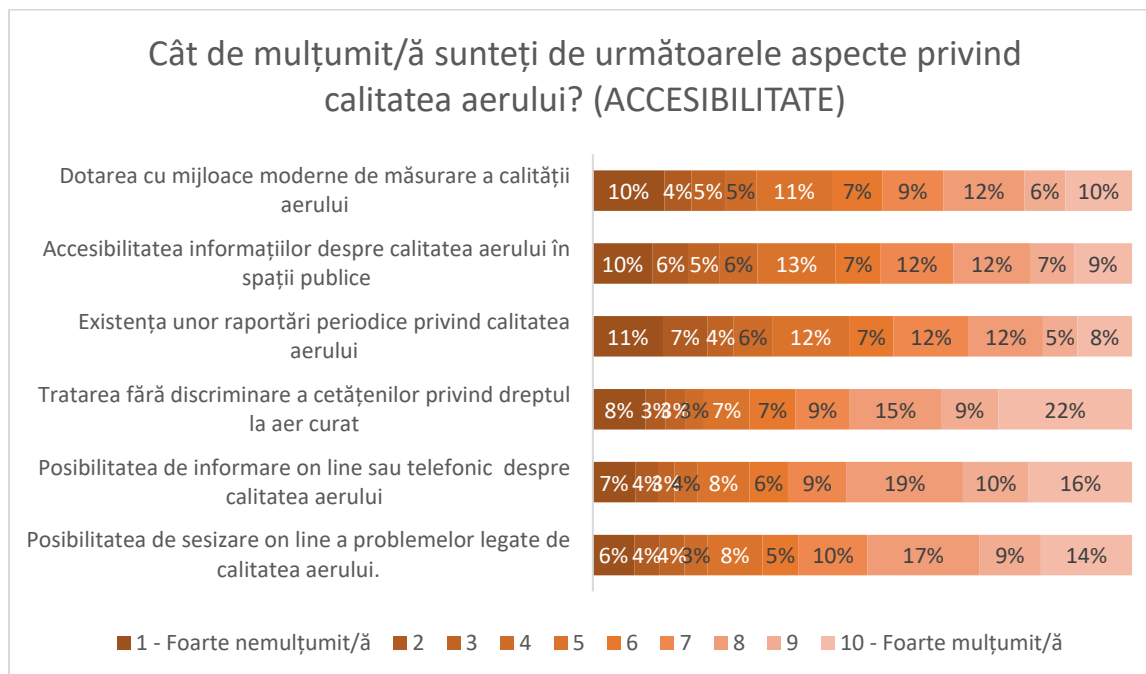
Grafic 77. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Existența unui cadru legislativ satisfăcător privind asigurarea calității aerului reprezintă aspectul față de care un procent mai mare de respondenți își exprimă satisfacția, acordând note de șapte sau mai mari (45%). Tot cu privire la acest aspect, 24% dintre respondenți, însă, exprimă un nivel mediu de satisfacție. Proporția cea mai mare de intervievați care sunt foarte nemulțumiți este observabilă în cazul sancționării ferme de către autorități a celor care poluează aerul.

|                                                                                                                                      | Medii |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Existența unui cadru legislativ satisfăcător privind asigurarea calității aerului                                                    | 6,1   |
| Sanționarea fermă de către autorități a celor care poluează aerul                                                                    | 5,0   |
| Promovarea de măsuri care să permită utilizarea de mijloace de transport nepoluante (de ex., parcări gratis pentru mașini electrice) | 6,0   |
| Derularea de programe de educare, conștientizare și informare publică privind asigurarea calității aerului                           | 5,6   |
| Intervenția promptă a autorităților în cazuri de pericol public generat de degradarea calității aerului                              | 5,7   |

Tabel 116. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (CALITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 852 la 1076; total n = 1154

Mediile evaluărilor evidențiază constatările de mai sus: nivelul cel mai scăzut de mulțumire este exprimat cu privire la sancționarea fermă de către autorități a celor care poluează aerul (medie de 5,0), iar cel mai ridicat - față de existența unui cadru legislativ satisfăcător privind asigurarea calității aerului.



Grafic 78. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

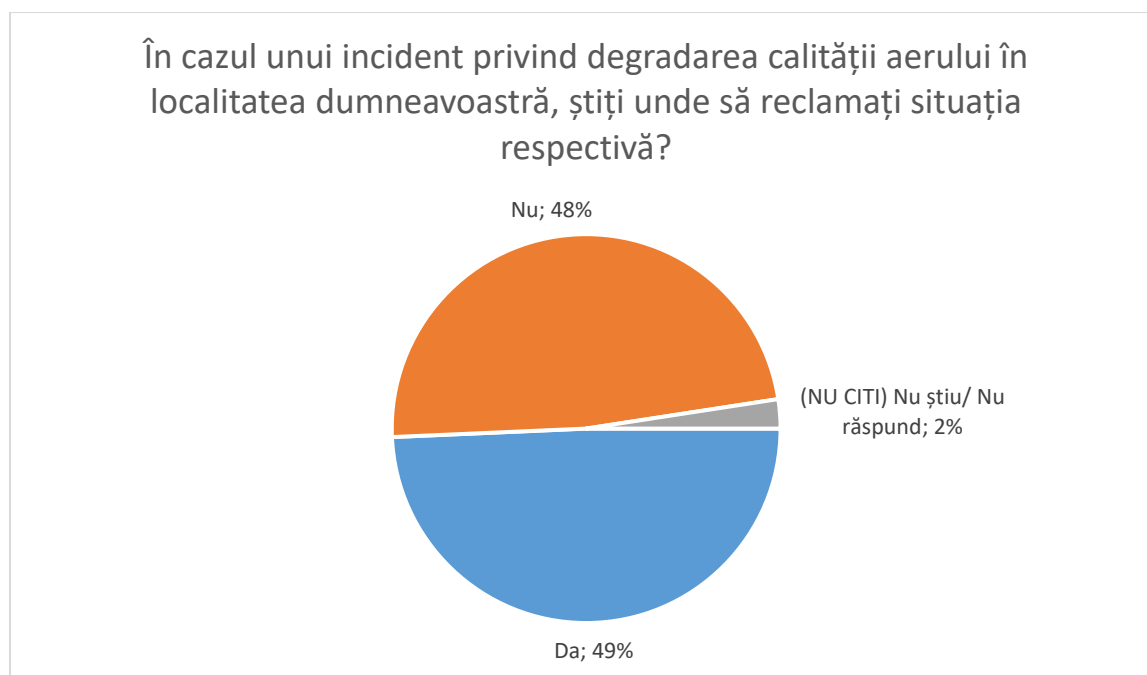
Referitor la accesibilitate, puțin peste jumătate dintre cei intervievați au exprimat grade ridicate de mulțumire (șapte sau peste șapte) față de posibilitatea de informare online sau telefonic despre calitatea aerului și tratarea fără discriminare a cetățenilor privind dreptul la aer curat. În schimb, grade mai ridicate de nemulțumire au fost exprimate cu privire la

existența unor raportări periodice privind calitatea aerului și accesibilitatea informațiilor despre calitatea aerului în spații publice.

|                                                                             | Medii |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|
| Dotarea cu mijloace moderne de măsurare a calității aerului                 | 5,8   |
| Accesibilitatea informațiilor despre calitatea aerului în spații publice    | 5,8   |
| Existența unor raportări periodice privind calitatea aerului                | 5,6   |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor privind dreptul la aer curat       | 6,8   |
| Posibilitatea de informare online sau telefonic despre calitatea aerului    | 6,8   |
| Posibilitatea de sesizare online a problemelor legate de calitatea aerului. | 6,7   |

Tabel 117. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (ACCESIBILITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 739 la 1015; total n = 1154

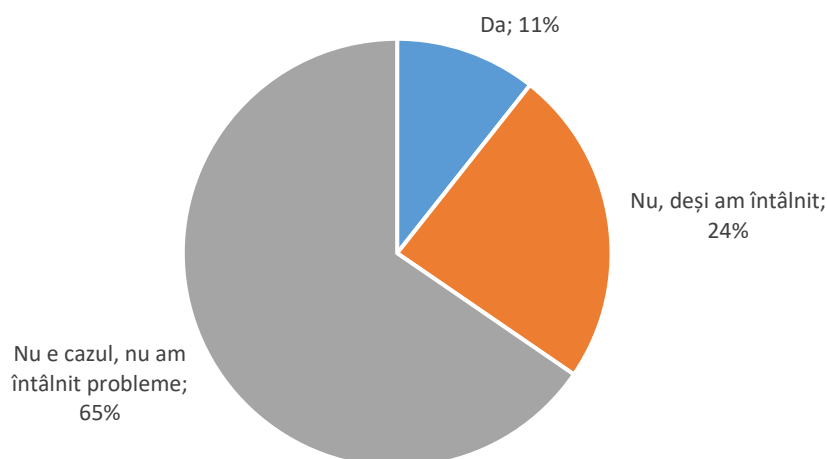
Tratarea fără discriminare a cetățenilor privind dreptul la aer curat și posibilitatea de informare online sau telefonic despre calitatea aerului sunt aspectele care au mediile evaluărilor cele mai mari dintre aspectele evaluate (6,8); în schimb, existența unor raportări periodice privind calitatea aerului are media cea mai mică (5,6)



Grafic 79. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Aproximativ jumătate dintre respondenți spun că știu unde să raporteze un incident referitor la degradarea calității aerului în localitatea lor, pe când altă jumătate nu știu acest lucru.

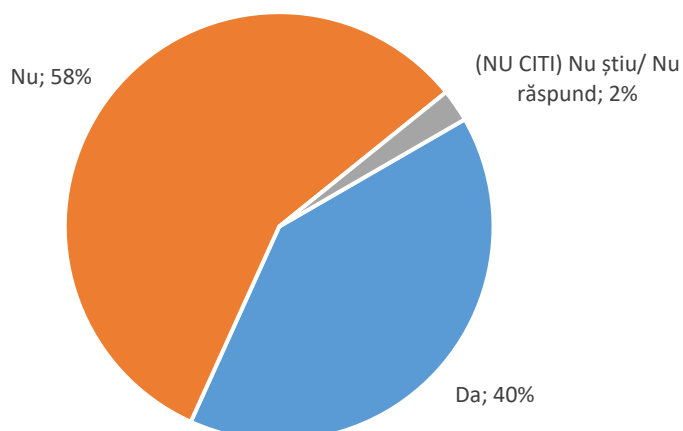
Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind degradarea calității aerului?



Grafic 80. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Puțin peste șase din zece intervievați declară că niciodată nu au întâlnit probleme cu privire la degradarea aerului în localitatea lor. Un sfert dintre participanții la studiu spun că nu au raportat o problemă, chiar dacă au întâlnit astfel de situații și doar unul din zece cetățeni au raportat un incident.

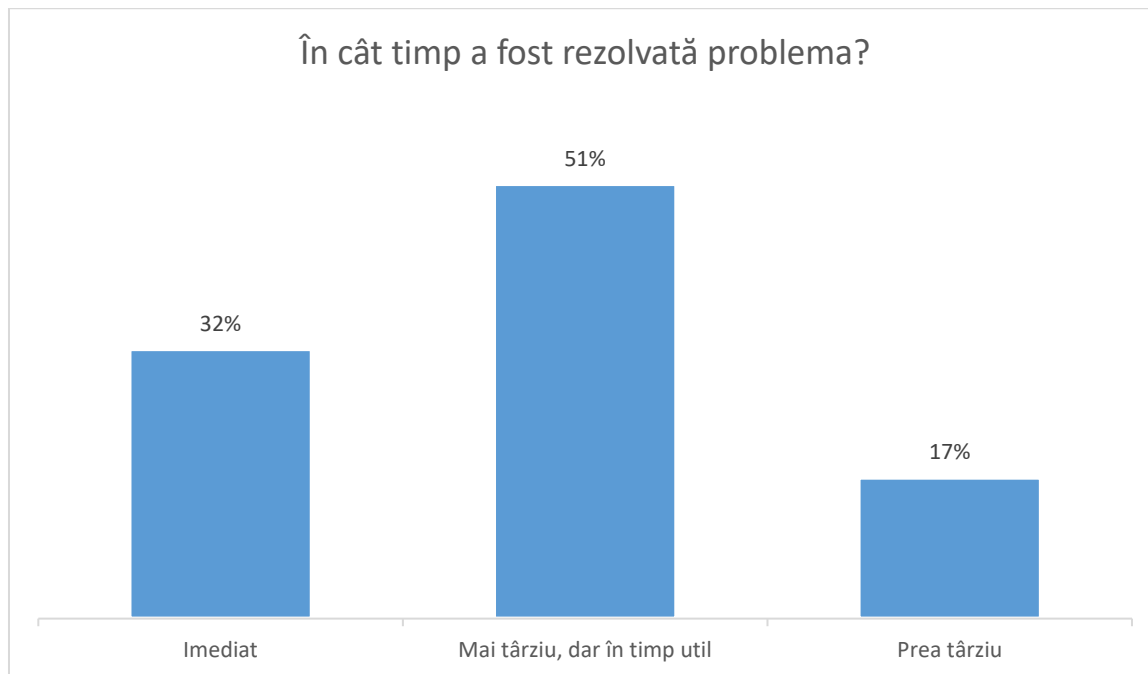
Problema raportată de dumneavoastră cu privire la afectarea calității aerului a fost rezolvată?



Grafic 81. Eșantion total; Neponderat; bază n = 122; total n = 1154

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

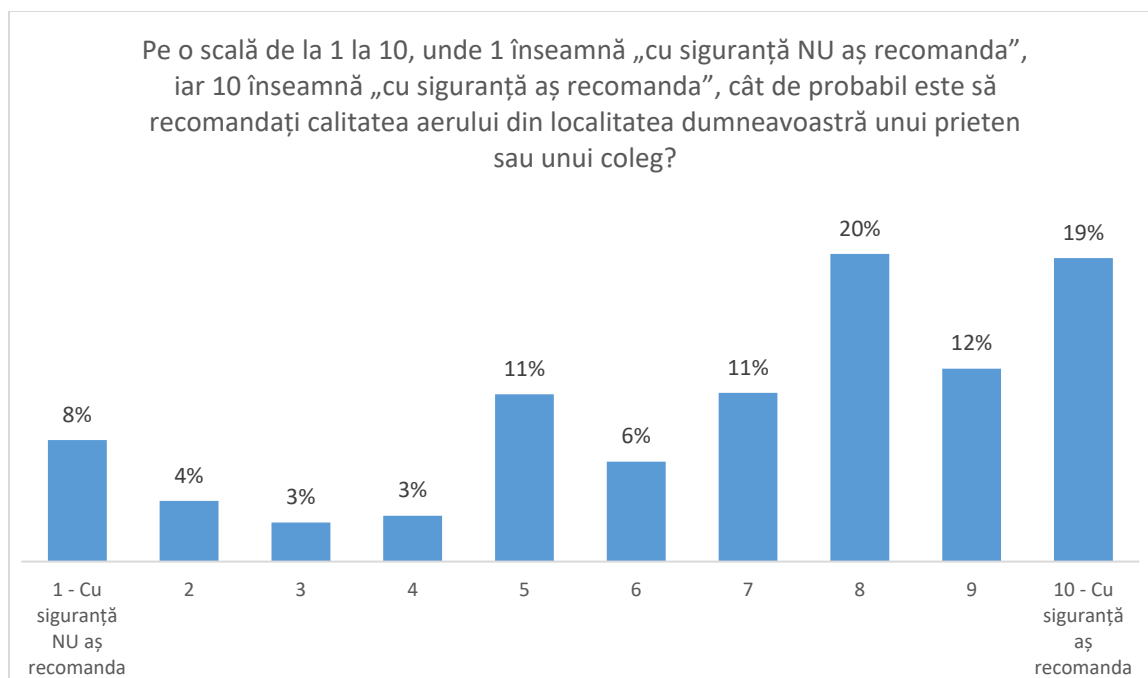
Patru din zece persoane care au raportat o problemă referitoare la afectarea calității aerului susțin că aceasta a fost și rezolvată.



145

Grafic 82. Eșantion total; Neponderat; bază n = 49; total n = 1154

Jumătate dintre cei care au raportat o problemă și menționează că aceasta a fost soluționată, susțin că rezolvarea s-a petrecut mai târziu, dar în timp util.



Grafic 83. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Opt din zece intervievați oferă sugestii cu privire la îmbunătățirea calității aerului în localitatea lor și 8% susțin că totul merge bine privind acest aspect și, prin urmare, nu au propuneri.



Principalele propuneri privind îmbunătățirea aerului în localități vizează existența mai multor spații verzi și limitarea traficului rutier.

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 48%   | 49%   |
| Feminin      | 52%   | 51%   |

Tabel 118. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Nu există diferențe semnificative privind distribuția pe gen a respondenților între mediile de rezidență.

| Medii                               | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | 54,8  | 54,4  |

Tabel 119. Ce vârstă aveți? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Vârstele persoanelor intervievate sunt similare între mediul rural și cel urban.

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 1% ↓  | 4% ↑  |
| Gimnaziu                                        | 3% ↓  | 12% ↑ |
| 10 clase                                        | 4% ↓  | 7% ↑  |
| Școală profesională                             | 8% ↓  | 17% ↑ |
| Liceu                                           | 23%   | 25%   |
| Școală post-liceală                             | 11%   | 8%    |
| Studii superioare                               | 32% ↑ | 19% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 16% ↑ | 8% ↓  |

Tabel 120. Ultima școală absolvită cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Participanții la cercetare din mediul rural au mai curând niveluri de educație mai joase decât studiile medii, iar cei din mediul urban - studii superioare.

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat(ă)         | 50% ↑ | 42% ↓ |
| Pensionat(ă)       | 41%   | 38%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 1%    | 0%    |
| Șomer(ă)           | 2%    | 3%    |
| Casnic(ă)          | 5% ↓  | 17% ↑ |

Tabel 121. Sunteți... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1122; total n = 1154



Proporția respondenților angajați este mai mare în mediul urban și cea a casnicilor - mai mare în mediul rural.

| Medii                                                      | Urban | Rural |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? | 2,5 ↓ | 3,1 ↑ |

Tabel 122. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? - Numeric cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1148; total n = 1154

Numărul mediu al persoanelor care locuiesc într-o gospodărie a respondenților este mai mare în mediul rural (3,1, față de 2,5 în mediul urban).

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 94%   | 93%   |
| Maghiară     | 4%    | 5%    |
| Romă         | 1%    | 2%    |
| Alta         | 1%    | 0%    |

Tabel 123. Etnia cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Nu există diferențe semnificative între mediile de rezidență cu privire la etnia respondenților.

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 17% ↑ | 8% ↓  |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 52%   | 53%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 20%   | 22%   |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 9% ↓  | 16% ↑ |
| (SPONTAN) Nu răspund                                    | 1%    | 1%    |

Tabel 124. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1153; total n = 1154;

Procentul intervievaților care au venituri mari este mai mare în mediul urban, iar cel al cetățenilor cu venituri foarte mici - mai mare în mediul rural.

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| NE           | 10% ↓ | 18% ↑ |
| SE           | 10%   | 14%   |
| S            | 13% ↓ | 19% ↑ |
| SV           | 6% ↓  | 12% ↑ |
| V            | 11%   | 9%    |
| NV           | 10% ↓ | 15% ↑ |



|     |       |      |
|-----|-------|------|
| C   | 10%   | 9%   |
| BIF | 30% ↑ | 6% ↓ |

Tabel 125. Regiunea de dezvoltare cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Proporțiile respondenților care locuiesc în mediul rural și au participat la cercetare sunt mai mari în regiunile Nord-Est, Sud, Sud-Vest și Nord-Vest, comparativ cu cei care locuiesc în mediul urban.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Zilnic                        | 17%   | 17%   |
| Săptămânal                    | 18% ↑ | 12% ↓ |
| Lunar                         | 20% ↑ | 12% ↓ |
| Trimestrial                   | 9%    | 7%    |
| Semestrial                    | 5%    | 4%    |
| Anual                         | 5% ↓  | 10% ↑ |
| Mai rar                       | 22% ↓ | 33% ↑ |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 4%    | 5%    |

Tabel 126. Cât de des vă informați despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Intervistații din mediul urban declară în proporții mai mari decât cei din mediul rural că se informează cu privire la calitatea aerului săptămânal sau lunar, iar cei din mediul rural - că fac acest lucru anual sau mai rar decât anual.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Foarte informat/ă             | 7%    | 7%    |
| Destul de informat/ă          | 43% ↑ | 26% ↓ |
| Slab informat/ă               | 34%   | 38%   |
| Foarte slab/ Deloc informat/ă | 14% ↓ | 28% ↑ |

Tabel 127. Cât de informat/ă sunteți despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154;

O proporție mai mare de participanți la cercetare se declară destul de informați la oraș și un procent mai mare - foarte slab sau deloc informați - la sat.

| % pe coloane        | Urban | Rural |
|---------------------|-------|-------|
| TV                  | 42%   | 40%   |
| Radio               | 18%   | 14%   |
| Presă scrisă        | 16%   | 12%   |
| Autorități locale   | 19% ↓ | 28% ↑ |
| Autorități centrale | 6%    | 5%    |
| Site-uri Internet   | 55%   | 52%   |

|                       |     |     |
|-----------------------|-----|-----|
| Rețele de socializare | 26% | 28% |
| Prieteni              | 25% | 29% |
| Experiență personală  | 32% | 37% |

Tabel 128. De anume vă informați despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? (răspuns multiplu) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Proporția celor care se informează cu privire la calitatea aerului din localitatea lor de la autoritățile locale este mai mare în rândul celor care locuiesc în mediul rural.

|                   | Da    |       | Nu    |       | NS/ NR |       |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| % pe linii        | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban  | Rural |
| calitatea aerului | 64%   | 36%   | 60%   | 40%   | 67%    | 33%   |
| aer live          | 63%   | 38%   | 62%   | 38%   | 57%    | 43%   |
| apmis.anom        | 56%   | 44%   | 62%   | 38%   | 69%    | 31%   |
| ecovent           | 60%   | 40%   | 62%   | 38%   | 69%    | 31%   |
| cerespir          | 64%   | 36%   | 61%   | 39%   | 76%    | 24%   |

Tabel 129. Ați auzit despre următoarele site-uri de informare privind calitatea aerului cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Dintre cei care au auzit despre site-ul apmis.anom, 56% sunt din mediul urban și 44% - din mediul rural, proporții mai mici față de cele ale respondenților care au auzit de celelalte website-uri menționate în chestionar.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Autovehiculele                | 76% ↑ | 54% ↓ |
| Industria locală              | 28% ↑ | 13% ↓ |
| Agricultura                   | 4% ↓  | 13% ↑ |
| Gropile de gunoi              | 44% ↑ | 30% ↓ |
| Arderea deșeurilor            | 47% ↑ | 41% ↓ |
| Centralele termice            | 17% ↑ | 11% ↓ |
| Încălzirea cu lemne de foc    | 13% ↓ | 20% ↑ |
| Niciunul                      | 1% ↓  | 4% ↑  |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 1%    | 1%    |

Tabel 130. Care dintre următorii factori credeți că afectează cel mai mult calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Participanții la studiu care locuiesc în mediul rural cred în proporții mai mari față de cei din mediul urban că agricultura sau încălzirea cu lemne de foc afectează calitatea aerului în localitățile lor. În schimb, respondenții din mediul urban cred mai degrabă că



autovehiculele, industria locală, gropile de gunoi, arderea deșeurilor și centralele termice afectează mai mult calitatea aerului.



| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 7%    | 5%    |
| 2                       | 4% ↑  | 1% ↓  |
| 3                       | 6% ↑  | 2% ↓  |
| 4                       | 6% ↑  | 2% ↓  |
| 5                       | 14%   | 10%   |
| 6                       | 12% ↑ | 7% ↓  |
| 7                       | 22%   | 18%   |
| 8                       | 19% ↓ | 29% ↑ |
| 9                       | 6% ↓  | 11% ↑ |
| 10 - Foarte mulțumită   | 5% ↓  | 14% ↑ |

Tabel 131. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1151; total n = 1154;

Per ansamblu, în mediul rural respondenții sunt mai mulțumiți de calitatea aerului din localitățile lor, iar cei din mediul urban - mai nemulțumiți.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Foarte multă                  | 4% ↓  | 9% ↑  |
| Multă                         | 21% ↓ | 28% ↑ |
| Puțină                        | 39%   | 33%   |
| Foarte puțină/Deloc           | 35% ↑ | 28% ↓ |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 1%    | 1%    |

Tabel 132. Câtă încredere aveți în autoritățile publice locale privind asigurarea unei calități corespunzătoare a aerului în localitatea dumneavoastră? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Proporții mai mari de respondenți care locuiesc în mediul urban au încredere foarte puțină sau deloc în autoritățile publice locale privind asigurarea unei calități corespunzătoare a aerului în localitățile lor, comparativ cu cei din mediul rural. În schimb, proporții mai mari de intervievați din mediul rural declară că au multă sau foarte multă încredere în autoritățile locale cu privire la acest aspect.

| % pe coloane                                                                   | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Primăria                                                                       | 50%   | 56%   |
| Consiliul Județean                                                             | 24%   | 23%   |
| Ministerul Mediului (prin Garda de Mediu și Agenția pentru Protecția Mediului) | 74% ↑ | 57% ↓ |
| Nu știu / Nu răspund                                                           | 2%    | 5%    |

Tabel 133. Cine credeți că este responsabil pentru calitatea aerului cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1094; total n = 1154

Procentul respondenților care locuiesc la oraș și consideră Ministerul Mediului responsabil pentru calitatea aerului este mai mare decât cel al intervievaților din mediul rural; în schimb, un procent mai mare de intervievați din mediul rural cred că responsabilitatea aparține Primăriei.

| Medii                                                                                                        | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre calitatea aerului                                                      | 6,0   | 6,1   |
| Variatatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice etc.)      | 6,5   | 6,7   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate de către instituțiile publice privind calitatea aerului | 6,0   | 6,2   |
| Posibilitatea de a da feedback despre informațiile furnizate privind calitatea aerului                       | 5,7   | 6,1   |
| Posibilitatea de sesizare a cazurilor flagrante de degradare a calității aerului (de ex. ardere de deșeuri)  | 5,9   | 6,1   |
| Informațiile despre datele de contact unde pot fi făcute sesizări despre calitatea aerului                   | 5,8   | 6,0   |

Tabel 134. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (TRANSPARENȚĂ) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 846 la 1106; total n = 1154

Diferențele privind aspecte referitoare la transparență cu privire la calitatea aerului sunt minore între mediile de rezidență, iar ele nu pot fi considerate semnificative statistic.

| Medii                                                                                                                               | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Existența unui cadru legislativ satisfăcător privind asigurarea calității aerului                                                   | 5,8 ↓ | 6,4 ↑ |
| Sanționarea fermă de către autorități a celor care poluează aerul                                                                   | 4,7 ↓ | 5,4 ↑ |
| Promovarea de măsuri care să permită utilizarea de mijloace de transport nepoluante (de ex., parări gratis pentru mașini electrice) | 5,9   | 6,1   |
| Derularea de programe de educare, conștientizare și informare publică privind asigurarea calității aerului                          | 5,5 ↓ | 5,9 ↑ |
| Intervenția promptă a autorităților în cazuri de pericol public generat de degradarea calității aerului                             | 5,4 ↓ | 6,2 ↑ |

Tabel 135. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (CALITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 852 la 1076; total n = 1154;

Mediile evaluărilor diverselor aspecte referitoare la calitate sunt mai mari în mediul rural decât în mediul urban; diferența cea mai mare este cu privire la mulțumirea față de sancționarea de către autorități a celor care poluează aerul, în cazul căreia media evaluărilor este de 5,4 în mediul rural și 4,7 - în mediul urban.

| Medii                                                                       | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu mijloace moderne de măsurare a calității aerului                 | 6,0   | 5,6   |
| Accesibilitatea informațiilor despre calitatea aerului în spații publice    | 5,9   | 5,7   |
| Existența unor raportări periodice privind calitatea aerului                | 5,7   | 5,5   |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor privind dreptul la aer curat       | 6,8   | 7,0   |
| Posibilitatea de informare online sau telefonic despre calitatea aerului    | 6,8   | 6,9   |
| Posibilitatea de sesizare online a problemelor legate de calitatea aerului. | 6,6   | 6,7   |

Tabel 136. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (ACCESIBILITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 739 la 1015; total n = 1154

În ceea ce privește mediile evaluărilor referitoare la accesibilitate cu privire la calitatea aerului, diferențele între mediile de rezidență sunt ne semnificative.

**Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (TRANSPARENȚĂ)**

|                                                                                                              | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                              | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural |
| - % pe linii                                                                                                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Disponibilitatea informațiilor despre calitatea aerului                                                      | 59%   | 41%   | 65%   | 35%   | 58%   | 42%   | 61%   | 39%   | 63%   | 38%   |
| Varietatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice, etc.)     | 56%   | 44%   | 72%   | 28%   | 62%   | 38%   | 76%   | 24%   | 60%   | 40%   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate de către instituțiile publice privind calitatea aerului | 62%   | 38%   | 66%   | 34%   | 60%   | 40%   | 69%   | 31%   | 58%   | 42%   |
| Posibilitatea de a da feedback despre informațiile furnizate privind calitatea aerului                       | 61%   | 39%   | 70%   | 30%   | 65%   | 35%   | 75%   | 25%   | 62%   | 38%   |
| Posibilitatea de sesizare a cazurilor flagrante de degradare a calității aerului (de ex. ardere de deșeuri)  | 57%   | 43%   | 63%   | 37%   | 65%   | 35%   | 72%   | 28%   | 60%   | 40%   |
| Informațiile despre datele de contact unde pot fi făcute sesizări despre calitatea aerului                   | 57%   | 43%   | 67%   | 33%   | 63%   | 37%   | 73%   | 27%   | 65%   | 35%   |

*Tabel 137. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (TRANSPARENȚĂ) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat;*

Există puține diferențe semnificative cu privire la distribuția răspunsurilor între mediile urban și rural în măsurarea satisfacției cetățenilor referitor la aspecte privind transparența. Una dintre acestea este cea a non-răspunsurilor (unde intervievații au declarat că nu știu sau nu răspund) cu privire la posibilitatea de sesizare a cazurilor flagrante de degradare a calității aerului; în cazul acesta, 80% dintre cei care nu



au răspuns sunt din mediul urban și 20% din mediul rural, proporție mai mare pentru mediul urban față de distribuția netă în eșantion a respondenților între mediile de rezidență.

**Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (CALITATE)**

|                                                                                                                                      | 1     |       | 2     |       | 3     |       | 4     |       | 5     |       | 6     |       | 7     |       | 8     |       | 9     |       | 10    |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| - % pe linii                                                                                                                         | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural |
| Existența unui cadru legislativ satisfăcător privind asigurarea calității aerului                                                    | 62%   | 38%   | 73%   | 28%   | 68%   | 32%   | 63%   | 37%   | 68%   | 32%   | 60%   | 40%   | 62%   | 38%   | 54%   | 46%   | 60%   | 40%   | 37%   | 63%   |
| Sanționarea fermă de către autorități a celor care poluează aerul                                                                    | 62%   | 38%   | 77%   | 23%   | 62%   | 38%   | 69%   | 31%   | 59%   | 41%   | 71%   | 29%   | 60%   | 40%   | 57%   | 43%   | 48%   | 52%   | 45%   | 55%   |
| Promovarea de măsuri care să permită utilizarea de mijloace de transport nepoluante (de ex., parcări gratis pentru mașini electrice) | 57%   | 43%   | 61%   | 39%   | 80%   | 20%   | 70%   | 30%   | 57%   | 43%   | 69%   | 31%   | 74%   | 26%   | 59%   | 41%   | 64%   | 36%   | 54%   | 46%   |
| Derularea de programe de educare, conștientizare și informare publică privind asigurarea calității aerului                           | 59%   | 41%   | 71%   | 29%   | 59%   | 41%   | 65%   | 35%   | 67%   | 33%   | 70%   | 30%   | 66%   | 34%   | 58%   | 42%   | 63%   | 37%   | 47%   | 53%   |
| Intervenția promptă a autorităților în cazuri de pericol public generat de degradarea calității aerului                              | 61%   | 39%   | 77%   | 23%   | 74%   | 26%   | 65%   | 35%   | 67%   | 33%   | 62%   | 38%   | 61%   | 39%   | 57%   | 43%   | 58%   | 43%   | 45%   | 55%   |

Tabel 138. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (CALITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Proporții mai mari decât distribuția netă a respondenților în eșantion, în funcție de mediul de rezidență, putem observa pentru mediul rural, în cazul satisfacției crescute cu privire la existența unui cadru legislativ satisfăcător privind asigurarea calității aerului, la sancționarea fermă a celor care poluează aerul, dar și cu privire la intervenția promptă a autorităților în cazuri de pericol public generat de degradarea calității aerului. În plus, o proporție mai mare decât cea netă identificăm în situația răspunsurilor „nu e cazul”, pentru mediul rural, referitor la evaluarea promovării de măsuri care să permită utilizarea de mijloace de transport nepoluante.



### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (ACCESIBILITATE)

|                                                                             | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| % pe linii                                                                  | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural | Urban | Rural |
| Dotarea cu mijloace moderne de măsurare a calității aerului                 | 9%    | 1%    | 4%    | 6%    | 1%    | 9%    | 2%    | 8%    | 1%    | 9%    | 7%    | 3%    | 1%    | 9%    | 9%    | 1%    | 8%    | 2%    | 5%    | 5%    |
| Accesibilitatea informațiilor despre calitatea aerului în spații publice    | 7%    | 3%    | 1%    | 9%    | 4%    | 6%    | 9%    | 1%    | 1%    | 9%    | 7%    | 3%    | 1%    | 9%    | 6%    | 4%    | 4%    | 6%    | 5%    | 5%    |
| Existența unor raportări periodice privind calitatea aerului                | 7% ↓  | 3% ↑  | 0%    | 0%    | 3%    | 7%    | 8%    | 2%    | 2%    | 8%    | 6%    | 4%    | 7%    | 3%    | 5%    | 5%    | 8%    | 2%    | 8%    | 2%    |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor privind dreptul la aer curat       | 3%    | 7%    | 9%    | 1%    | 5%    | 5%    | 6%    | 4%    | 9%    | 1%    | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    | 1%    | 9%    | 3%    | 7%    | 7%    | 3%    |
| Posibilitatea de informare online sau telefonic despre calitatea aerului    | 0%    | 0%    | 2%    | 8%    | 0%    | 0%    | 1%    | 9%    | 5%    | 5%    | 8%    | 2%    | 3%    | 7%    | 1%    | 9%    | 4%    | 6%    | 5%    | 5%    |
| Posibilitatea de sesizare online a problemelor legate de calitatea aerului. | 6%    | 4%    | 7%    | 3%    | 6%    | 4%    | 8%    | 3%    | 3%    | 7%    | 7%    | 3%    | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    | 8%    | 2%    | 8%    | 2%    |

Tabel 139. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (ACCESIBILITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Un procent mare față de distribuția netă a respondenților în eșantion, identificăm și în cazul mediului rural, atunci când intervievații sunt complet nesatisfăcuți de existența unor raportări periodice privind calitatea aerului.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Da                            | 46% ↓ | 55% ↑ |
| Nu                            | 52% ↑ | 42% ↓ |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 2%    | 3%    |

Tabel 140. În cazul unui incident privind degradarea calității aerului în localitatea dumneavoastră, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Proporția respondenților care știu unde să apeleze în cazul unui incident privind degradarea calității aerului în localitatea lor este mai mare în mediul rural decât în mediul urban.

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 9%    | 12%   |
| Nu, deși am întâlnit                | 27% ↑ | 19% ↓ |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 62%   | 66%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund       | 1%    | 2%    |

Tabel 141. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind degradarea calității aerului? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Cu toate că procentele celor care nu au întâlnit probleme privind degradarea calității aerului sunt similare între mediile de rezidență, procentul celor care declară că nu au raportat o astfel de problemă, deși au întâlnit, este mai mare în mediul urban decât în cel rural.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Da                            | 34%   | 47%   |
| Nu                            | 61%   | 53%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 4%    | 0%    |

Tabel 142. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la afectarea calității aerului a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 122; total n = 1154

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Imediat                       | 39%   | 23%   |
| Mai târziu, dar în timp util  | 48%   | 50%   |
| Prea târziu                   | 9%    | 23%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 4%    | 4%    |

Tabel 143. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 49; total n = 1154

Diferențele între mediile de rezidență cu privire la procente din populație care au raportat probleme nu vor fi discutate, întrucât numărul de cazuri este foarte mic, iar diferențele nu sunt semnificative statistic.

159

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 10% ↑ | 4% ↓  |
| 2                                | 5% ↑  | 2% ↓  |
| 3                                | 4% ↑  | 1% ↓  |
| 4                                | 4% ↑  | 1% ↓  |
| 5                                | 12%   | 9%    |
| 6                                | 7%    | 5%    |
| 7                                | 12%   | 8%    |
| 8                                | 19%   | 21%   |
| 9                                | 10% ↓ | 16% ↑ |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 13% ↓ | 30% ↑ |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund    | 3%    | 4%    |

Tabel 144. Cât de probabil este să recomandați calitatea aerului din localitatea dumneavoastră unui prieten sau unui coleg? cu Mediu de rezidență

În mediul rural, procente mai mari de intervievați declară că ar recomanda calitatea aerului din localitatea lor unui prieten sau coleg, iar în mediul urban, proporții mai mari spun că nu ar recomanda-o.

Proporții mai mari de respondenți din mediul urban oferă sugestii cu privire la îmbunătățirea calității aerului în localitățile în care trăiesc, comparativ cu cei din mediul rural.

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

În aproape toate regiunile de dezvoltare, eșantionul are o distribuție destul de echilibrată în ceea ce privește structura sa sub aspectul genului, a vârstei sau a numărului de persoane care locuiesc în gospodărie; anumite discrepanțe se pot observa mai ales în cazul regiunii Nord-Est și Vest (ponderi mai mari ale persoanelor de gen feminin) și București-Ilfov (medie de vârstă mai scăzută cu aproape doi ani față de celelalte regiuni, dar și număr mai mic de persoane care locuiesc în gospodărie).

În ceea ce privește educația respondenților, regăsim ponderi mai mari a celor cu studii superioare în regiunile București-Ilfov și Sud-Vest, iar referitor la ocupația persoanelor eșantionate, observăm subiecții care au un loc de muncă sunt într-o măsură mai mare din București-Ilfov, iar cei casnici îndeosebi din Nord-Est.

Exceptând regiunile Nord-Vest și Centru, unde întâlnim mai mulți maghiari, comparativ cu restul regiunilor, în celelalte predomină respondenții de etnie română.

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 44% | 52% | 51% | 48% | 46% | 49% | 53% | 47% |
| Feminin      | 56% | 48% | 49% | 52% | 54% | 51% | 47% | 53% |

Tabel 145. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

| Medii            | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF  |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ce vârstă aveți? | 55,8 | 53,9 | 56,7 | 56,2 | 54,4 | 53,9 | 54,3 | 52,8 |

Tabel 146. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

| % pe coloane                                    | NE  | SE   | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|------|-------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%   | 0%    | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 3%  | 3%   | 1%    | 2%  | 2%  | 4%  | 5%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 7%  | 8%   | 5%    | 5%  | 12% | 9%  | 6%  | 3%    |
| 10 clase                                        | 8%  | 7%   | 8%    | 4%  | 3%  | 7%  | 3%  | 1% ↓  |
| Școală profesională                             | 12% | 14%  | 14%   | 15% | 13% | 15% | 11% | 5% ↓  |
| Liceu                                           | 24% | 32%  | 24%   | 20% | 26% | 26% | 27% | 17%   |
| Școală post-liceală                             | 9%  | 11%  | 16% ↑ | 6%  | 12% | 6%  | 7%  | 9%    |
| Studii superioare                               | 25% | 21%  | 21%   | 29% | 24% | 23% | 25% | 41% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 10% | 5% ↓ | 11%   | 17% | 8%  | 9%  | 15% | 24% ↑ |

Tabel 147. Ultima școală absolvită cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

| % pe coloane       | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Angajat(ă)         | 39%   | 42% | 45% | 43% | 49% | 43% | 52% | 56% ↑ |
| Pensionat(ă)       | 40%   | 39% | 43% | 42% | 38% | 42% | 36% | 38%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 1%    | 2%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%    |
| Șomer(ă)           | 3%    | 4%  | 3%  | 2%  | 5%  | 4%  | 2%  | 1%    |
| Casnic(ă)          | 17% ↑ | 13% | 9%  | 12% | 7%  | 10% | 9%  | 4% ↓  |

Tabel 148. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1122; total n = 1154

| Medii                                                      | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? | 2,8 | 2,8 | 2,9 | 2,9 | 2,6 | 2,7 | 2,9 | 2,5 ↓ |

Tabel 149. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? - Numeric cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1148; total n = 1154

| % pe coloane | NE    | SE   | S     | SV  | V    | NV    | C     | BIF   |
|--------------|-------|------|-------|-----|------|-------|-------|-------|
| Română       | 99% ↑ | 97%  | 99% ↑ | 98% | 92%  | 86% ↓ | 75% ↓ | 98% ↑ |
| Maghiară     | 0% ↓  | 0% ↓ | 0% ↓  | 1%  | 4%   | 12% ↑ | 20% ↑ | 1% ↓  |
| Romă         | 1%    | 2%   | 1%    | 0%  | 1%   | 3%    | 3%    | 0%    |
| Alta         | 0%    | 1%   | 0%    | 1%  | 4% ↑ | 0%    | 2%    | 1%    |

Tabel 150. Etnia cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

| % pe coloane                                            | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|---------------------------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 10%   | 12% | 12% | 12% | 10% | 13% | 15% | 20% ↑ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 52%   | 45% | 52% | 51% | 51% | 48% | 62% | 58%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 18%   | 29% | 24% | 26% | 25% | 25% | 13% | 14% ↓ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 19% ↑ | 14% | 11% | 12% | 11% | 14% | 7%  | 8%    |
| (SPONTAN) Nu răspund                                    | 1%    | 0%  | 1%  | 0%  | 4%  | 1%  | 3%  | 1%    |

Tabel 151. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1153; total n = 1154

Majoritatea celor intervievați apreciază că veniturile de care dispun sunt potrivite pentru a le asigura nevoile; evaluări mai sumbre fac cei din regiunea Nord-Est, în timp ce venituri mai mari spun că au mai ales cei din București-Ilfov.

| % pe coloane    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Zilnic          | 16% | 15% | 18% | 19% | 19% | 19% | 14% | 17%   |
| Săptămânal      | 14% | 16% | 16% | 12% | 13% | 14% | 15% | 21%   |
| Lunar           | 14% | 14% | 14% | 15% | 17% | 13% | 19% | 24%   |
| Trimestrial     | 8%  | 9%  | 5%  | 8%  | 9%  | 7%  | 9%  | 11%   |
| Semestrial      | 6%  | 8%  | 3%  | 3%  | 3%  | 7%  | 4%  | 4%    |
| Anual           | 10% | 8%  | 10% | 3%  | 6%  | 6%  | 7%  | 5%    |
| Mai rar         | 28% | 27% | 26% | 34% | 29% | 27% | 31% | 16% ↓ |
| (NU CITI) NS/NR | 4%  | 4%  | 7%  | 5%  | 4%  | 7%  | 2%  | 3%    |

Tabel 152. Cât de des vă informați despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Frecvența cu care persoanele chestionate se informează despre calitatea aerului variază, însă majoritatea acestora înfăptuiesc acest lucru mai des decât trimestrial.

| % pe coloane                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Foarte informat/ă             | 8%  | 7%  | 4%  | 9%  | 11% | 6%  | 8%  | 8%    |
| Destul de informat/ă          | 34% | 29% | 30% | 34% | 33% | 41% | 49% | 41%   |
| Slab informat/ă               | 38% | 36% | 39% | 34% | 32% | 35% | 29% | 38%   |
| Foarte slab/ Deloc informat/ă | 19% | 28% | 26% | 20% | 23% | 18% | 14% | 12% ↓ |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 0%  | 0%  | 2%  | 2%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%    |

Tabel 153. Cât de informat/ă sunteți despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Aproximativ 4 din 10 respondenți apreciază că sunt informați sau foarte informați despre calitatea aerului din localitatea acestora, ponderi mai scăzute fiind în cazul celor din Sud, Sud-Est sau Centru.

| % pe coloane          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| TV                    | 36% | 43% | 44% | 42% | 37% | 36% | 35% | 52% ↑ |
| Radio                 | 17% | 13% | 21% | 13% | 17% | 12% | 18% | 19%   |
| Presă scrisă          | 16% | 17% | 16% | 8%  | 11% | 18% | 14% | 14%   |
| Autorități locale     | 29% | 25% | 25% | 25% | 27% | 17% | 27% | 11% ↓ |
| Autorități centrale   | 6%  | 5%  | 5%  | 4%  | 4%  | 4%  | 4%  | 7%    |
| Site-uri Internet     | 51% | 52% | 47% | 42% | 56% | 54% | 59% | 64% ↑ |
| Rețele de socializare | 28% | 30% | 30% | 23% | 26% | 25% | 25% | 25%   |
| Prieteni              | 29% | 26% | 33% | 23% | 27% | 26% | 29% | 20%   |
| Experiență personală  | 38% | 35% | 34% | 32% | 37% | 28% | 41% | 29%   |

Tabel 154. De anume vă informați despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? (răspuns multiplu) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

De asemenea, variază și sursele din care subiecții se informează, însă mai des menționate sunt televizorul și site-urile de internet, indiferent de regiunea analizată. Persoanele cu rezidență în București-Ilfov spun în măsură mai mare decât ceilalți că au auzit despre diferite site-uri care furnizează informații despre calitatea aerului.



| % pe linii  | Da  |     |     |     |     |     |     |     | Nu  |     |     |    |     |     |     |       | NS NR |    |     |     |    |     |    |     |
|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-------|-------|----|-----|-----|----|-----|----|-----|
|             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF | NE  | SE  | S   | SV | V   | NV  | C   | BIF   | NE    | SE | S   | SV  | V  | NV  | C  | BIF |
| calitateaer | 14% | 11% | 14% | 8%  | 10% | 11% | 10% | 22% | 13% | 12% | 15% | 8% | 10% | 12% | 10% | 20%   | 6%    | 0% | 22% | 17% | 0% | 6%  | 6% | 44% |
| aerlive     | 10% | 9%  | 10% | 11% | 8%  | 15% | 12% | 25% | 14% | 12% | 16% | 7% | 10% | 12% | 10% | 20%   | 7%    | 7% | 14% | 21% | 0% | 7%  | 7% | 36% |
| apmis.anom  | 15% | 8%  | 8%  | 7%  | 15% | 14% | 12% | 20% | 13% | 11% | 15% | 8% | 10% | 12% | 10% | 20%   | 6%    | 6% | 19% | 19% | 0% | 13% | 0% | 38% |
| ecovent     | 13% | 12% | 9%  | 10% | 13% | 15% | 9%  | 19% | 14% | 11% | 16% | 8% | 10% | 12% | 10% | 21%   | 0%    | 8% | 23% | 23% | 0% | 8%  | 0% | 38% |
| cerespir    | 13% | 10% | 11% | 7%  | 9%  | 13% | 10% | 28% | 14% | 12% | 16% | 8% | 10% | 12% | 10% | 19% ↓ | 0%    | 0% | 18% | 18% | 0% | 6%  | 6% | 53% |

Tabel 155. Ați auzit despre următoarele site-uri de informare privind calitatea aerului cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154



| % pe coloane               | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Autovehiculele             | 69% | 64% | 57% | 63% | 67% | 67% | 69% | 76% |
| Industria locală           | 12% | 24% | 28% | 23% | 28% | 14% | 29% | 23% |
| Agricultura                | 8%  | 8%  | 11% | 9%  | 5%  | 9%  | 8%  | 4%  |
| Gropile de gunoi           | 34% | 40% | 39% | 29% | 32% | 34% | 32% | 53% |
| Arderea deșeurilor         | 42% | 34% | 44% | 39% | 38% | 41% | 36% | 64% |
| Centralele termice         | 10% | 14% | 14% | 17% | 13% | 16% | 14% | 19% |
| Încălzirea cu lemne de foc | 19% | 16% | 15% | 15% | 17% | 18% | 17% | 12% |
| Niciunul                   | 4%  | 3%  | 2%  | 4%  | 3%  | 4%  | 0%  | 0%  |
| (NU CITI) NS/NR            | 1%  | 0%  | 2%  | 1%  | 1%  | 0%  | 2%  | 0%  |

Tabel 156. Care dintre următorii factori credeți că afectează cel mai mult calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

În opinia celor mai multe persoane chestionate, autovehiculele sunt considerate cele care afectează cel mai mult calitatea aerului din localitatea acestora, iar analiza la nivel de regiune arată faptul că cei din București-Ilfov împărtășesc cel mai mult această părere; tot cei din această regiune cred în mai mare măsură decât ceilalți că aerul este afectat de gropile de gunoi sau de arderea deșeurilor și tot această categorie a populației se declară cel mai nemulțumită de calitatea aerului din localitate.

| % pe coloane            | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C     | BIF   |
|-------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 7%    | 6%  | 6%  | 5%  | 4%  | 4%  | 1%    | 11% ↑ |
| 2                       | 3%    | 3%  | 2%  | 4%  | 2%  | 0%  | 1%    | 5% ↑  |
| 3                       | 3%    | 1%  | 2%  | 2%  | 4%  | 3%  | 2%    | 10% ↑ |
| 4                       | 3%    | 3%  | 5%  | 1%  | 4%  | 2%  | 2%    | 10% ↑ |
| 5                       | 14%   | 12% | 13% | 6%  | 8%  | 12% | 7%    | 18% ↑ |
| 6                       | 5%    | 12% | 9%  | 5%  | 13% | 12% | 8%    | 15%   |
| 7                       | 18%   | 18% | 19% | 29% | 21% | 23% | 23%   | 17%   |
| 8                       | 23%   | 26% | 24% | 26% | 26% | 25% | 35% ↑ | 11% ↓ |
| 9                       | 9%    | 9%  | 10% | 12% | 6%  | 7%  | 16% ↑ | 2% ↓  |
| 10 - Foarte mulțumită   | 15% ↑ | 9%  | 8%  | 9%  | 13% | 13% | 6%    | 1% ↓  |

Tabel 157. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1151; total n = 1154

| % pe coloane        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C     | BIF   |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| Foarte multă        | 6%  | 9%  | 5%  | 8%  | 9%  | 6%  | 10%   | 2% ↓  |
| Multă               | 28% | 22% | 22% | 30% | 27% | 30% | 32%   | 11% ↓ |
| Puțină              | 35% | 37% | 37% | 28% | 39% | 39% | 37%   | 38%   |
| Foarte puțină/Deloc | 30% | 32% | 35% | 33% | 23% | 23% | 20% ↓ | 48% ↑ |

Tabel 158. Câtă încredere aveți în autoritățile publice locale privind asigurarea unei calități corespunzătoare a aerului în localitatea dumneavoastră? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Respondenții din regiunea Centru sunt cei care spun, într-o măsură mai mare decât ceilalți, că au multă sau foarte multă încredere în autoritățile publice locale în ceea ce privește asigurarea unei calități corespunzătoare a aerului în localitățile din care provin; la polul opus îi regăsim pe cei din București-Ilfov.

| % pe coloane                                                                   | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Primăria                                                                       | 61% | 56% | 53% | 54% | 57% | 53% | 52% | 40% ↓ |
| Consiliul Județean                                                             | 28% | 32% | 20% | 23% | 24% | 22% | 26% | 18%   |
| Ministerul Mediului (prin Garda de Mediu și Agenția pentru Protecția Mediului) | 64% | 68% | 67% | 64% | 62% | 62% | 60% | 80% ↑ |

Tabel 159. Cine credeți că este responsabil pentru calitatea aerului cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1094; total n = 1154

Responsabilitatea pentru calitatea aerului este atribuită, în majoritatea cazurilor, Ministerului Mediului, urmată de Primărie; distribuția procentelor la nivelul regiunilor este una relativ echilibrată, excepție făcând București-Ilfov, care apreciază în mai mare măsură că responsabilitatea este a Ministerului Mediului și mai puțin (comparativ cu ceilalți) a Primăriei.

| Medii                                                                                                        | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre calitatea aerului                                                      | 6,4   | 6,3 | 5,7 | 6,5 | 6,3 | 6,4 | 6,5 | 5,4 ↓ |
| Varietatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice etc.)      | 6,8   | 6,5 | 6,3 | 6,8 | 6,9 | 6,8 | 6,8 | 6,1 ↓ |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate de către instituțiile publice privind calitatea aerului | 6,4   | 6,0 | 5,8 | 6,3 | 6,1 | 6,4 | 6,6 | 5,5 ↓ |
| Posibilitatea de a da feedback despre informațiile furnizate privind calitatea aerului                       | 6,5 ↑ | 5,9 | 5,8 | 6,2 | 6,0 | 6,0 | 6,2 | 5,1 ↓ |
| Posibilitatea de sesizare a cazurilor flagrante de degradare a calității aerului (de ex. ardere de deșeuri)  | 6,2   | 5,8 | 6,0 | 6,2 | 6,0 | 6,2 | 6,3 | 5,4 ↓ |
| Informațiile despre datele de contact unde pot fi făcute sesizări despre calitatea aerului                   | 6,2   | 5,8 | 5,7 | 5,8 | 5,8 | 6,4 | 6,2 | 5,5   |

**Tabel 160. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (TRANSPARENȚĂ) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 846 la 1106; total n = 1154;**

| Medii                                                                                                                                | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C     | BIF   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| Existența unui cadru legislativ satisfăcător privind asigurarea calității aerului                                                    | 6,1 | 6,3 | 6,1 | 6,6 | 6,3 | 6,3 | 6,7 ↑ | 5,0 ↓ |
| Sanționarea fermă de către autorități a celor care poluează aerul                                                                    | 5,3 | 5,4 | 5,0 | 5,5 | 5,2 | 5,1 | 5,6   | 3,9 ↓ |
| Promovarea de măsuri care să permită utilizarea de mijloace de transport nepoluante (de ex., parcări gratis pentru mașini electrice) | 6,2 | 6,0 | 5,6 | 6,2 | 6,1 | 6,5 | 6,6   | 5,4 ↓ |
| Derularea de programe de educare, conștientizare și informare publică privind asigurarea calității aerului                           | 6,1 | 5,6 | 5,5 | 5,9 | 5,8 | 6,0 | 6,3 ↑ | 4,7 ↓ |
| Intervenția promptă a autorităților în cazuri de pericol public generat de degradarea calității aerului                              | 6,2 | 6,0 | 5,5 | 6,3 | 5,8 | 6,3 | 6,3   | 4,6 ↓ |

**Tabel 161. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (CALITATE) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 852 la 1076; total n = 1154;**

| Medii                                                                       | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV    | C     | BIF   |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| Dotarea cu mijloace moderne de măsurare a calității aerului                 | 6,2 | 5,9 | 5,4 | 5,6 | 5,9 | 6,4   | 6,4   | 5,3   |
| Accesibilitatea informațiilor despre calitatea aerului în spații publice    | 6,0 | 5,9 | 5,8 | 5,8 | 6,0 | 6,1   | 6,3   | 5,2 ↓ |
| Existența unor raportări periodice privind calitatea aerului                | 5,9 | 5,6 | 5,3 | 5,7 | 5,8 | 5,7   | 5,8   | 5,3   |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor privind dreptul la aer curat       | 7,2 | 7,2 | 6,8 | 6,7 | 6,7 | 7,5 ↑ | 7,6 ↑ | 5,7 ↓ |
| Posibilitatea de informare online sau telefonic despre calitatea aerului    | 6,9 | 7,0 | 6,4 | 7,0 | 6,9 | 7,2   | 7,5   | 6,4   |
| Posibilitatea de sesizare online a problemelor legate de calitatea aerului. | 6,9 | 6,7 | 6,4 | 6,7 | 6,8 | 7,1   | 7,2   | 6,1 ↓ |

**Tabel 162. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului? (ACCESIBILITATE) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 739 la 1015; total n = 1154**

Pentru a avea o abordare complexă referitoare la calitatea aerului, au fost supuse discuțiilor cu intervievații mai multe aspecte, iar aceștia au oferit evaluări, ale căror punctaje medii sunt prezentate în tabelele următoare (minimul posibil 1, iar maxim 10, care desemna o atitudine favorabilă); după cum se poate observa, cele mai scăzute evaluări sunt ale respondenților din București-Ilfov, iar printre aspectele mai puțin apreciate (la nivelul tuturor regiunilor, dar îndeosebi în București-Ilfov) regăsim: sancționarea fermă de către autorități a celor care poluează aerul (medie de 3,9 - București-Ilfov), intervenția promptă a autorităților în cazurile de pericol public generat de degradarea calității aerului, (medie de 4,6 - București-Ilfov) sau derularea de programe de educare, conștientizare și informare publică privind asigurarea calității aerului (medie de 4,7 - București-Ilfov). În schimb, punctaje mai mari le acordă persoanele din regiunea Centru, mai ales aspectelor ce țin de tratarea fără discriminare a cetățenilor privind dreptul la aer curat (medie de 7,6) sau referitor la posibilitatea de informare online sau telefonic despre calitatea aerului (medie de 7,5).

| % pe coloane    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da              | 52% | 47% | 55% | 42% | 54% | 49% | 53% | 44% |
| Nu              | 47% | 50% | 42% | 57% | 44% | 47% | 46% | 53% |
| (NU CITI) NS/NR | 1%  | 3%  | 3%  | 1%  | 2%  | 4%  | 1%  | 3%  |

Tabel 163. În cazul unui incident privind degradarea calității aerului în localitatea dumneavoastră, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Da                                  | 8%  | 12% | 13% | 15% | 9%  | 12% | 11% | 9%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 18% | 19% | 25% | 18% | 18% | 24% | 20% | 35% ↑ |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 73% | 68% | 60% | 66% | 72% | 62% | 68% | 53% ↓ |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund       | 1%  | 1%  | 2%  | 1%  | 1%  | 3%  | 1%  | 3%    |

Tabel 164. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind degradarea calității aerului? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

În eventualitatea producerii unui incident care să degradeze calitatea aerului din localitățile în care au rezidență cei chestionați, aproximativ jumătate dintre subiecți spun că știu unde să reclame situația respectivă; mai puțin informați în această privință se declară cei din Sud-Vest și cei din București-Ilfov. Chiar dacă au întâlnit diferite probleme privind degradarea aerului, puțini respondenți afirmă că au raportat respectivul eveniment; mai multe abțineri se pot observa în rândul persoanelor din București-Ilfov, 35% dintre acestea declarând că au întâlnit astfel de probleme, dar nu au inițiat nicio acțiune (comparativ cu aproximativ 20%).

| % pe coloane    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da              | 42% | 40% | 41% | 36% | 70% | 50% | 42% | 19% |
| Nu              | 58% | 60% | 59% | 64% | 30% | 44% | 50% | 76% |
| (NU CITI) NS/NR | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 6%  | 8%  | 5%  |

Tabel 165. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la afectarea calității aerului a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 122; total n = 1154

Dintre situațiile reclamate, cele mai multe rezolvări par să fi găsit intervievații din Vest, iar cele mai puține persoanele din București-Ilfov. Exceptând regiunile Sud-Vest și Nord-Vest, situațiile când problema reclamată nu a fost rezolvată în timp util sunt destul de puține.

| % pe coloane                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Imediat                       | 40% | 0%  | 44% | 20% | 14% | 25% | 40% | 75% |
| Mai târziu, dar în timp util  | 50% | 33% | 44% | 40% | 71% | 25% | 40% | 25% |
| Prea târziu                   | 0%  | 17% | 11% | 40% | 14% | 38% | 0%  | 0%  |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 13% | 20% | 0%  |

Tabel 166. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 49; total n = 1154

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 6%  | 5%  | 9%  | 1%  | 4%  | 7%  | 2%  | 18% ↑ |
| 2                                | 3%  | 2%  | 4%  | 1%  | 4%  | 1%  | 0%  | 10% ↑ |
| 3                                | 1%  | 1%  | 3%  | 1%  | 2%  | 1%  | 0%  | 7% ↑  |
| 4                                | 1%  | 2%  | 3%  | 2%  | 2%  | 2%  | 2%  | 6% ↑  |
| 5                                | 10% | 16% | 7%  | 14% | 10% | 9%  | 4%  | 15%   |
| 6                                | 6%  | 5%  | 5%  | 6%  | 5%  | 6%  | 6%  | 10%   |
| 7                                | 12% | 8%  | 13% | 12% | 12% | 11% | 8%  | 11%   |
| 8                                | 20% | 25% | 18% | 18% | 22% | 23% | 29% | 11% ↓ |
| 9                                | 15% | 12% | 14% | 12% | 18% | 11% | 22% | 3% ↓  |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 25% | 23% | 18% | 30% | 18% | 23% | 27% | 6% ↓  |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund    | 1%  | 2%  | 6%  | 2%  | 4%  | 4%  | 1%  | 4%    |

Tabel 167. Cât de probabil este să recomandați calitatea aerului din localitatea dumneavoastră unui prieten sau unui coleg? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1154

Aprecierile față de calitatea aerului, în general, sunt mai puține în rândul persoanelor din București-Ilfov, iar ca urmare, acești subiecți recomandă într-o măsură mult mai mică decât alții aerul din localitatea lor; în schimb, evaluări mai bune le fac cei din regiunea Centru, astfel că 78% dintre respondenți acordă note peste 7 atunci când sunt rugați să spună măsura în care ar recomanda altora calitatea aerului din localitate (comparativ cu 20% - București-Ilfov); ponderile pentru celelalte regiuni (cumulul procentelor cu note peste 7) sunt între 50-60.

## 6. Ordine publică / Poliția locală

171

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1130 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori ai serviciului de ordine publică Poliție locală

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

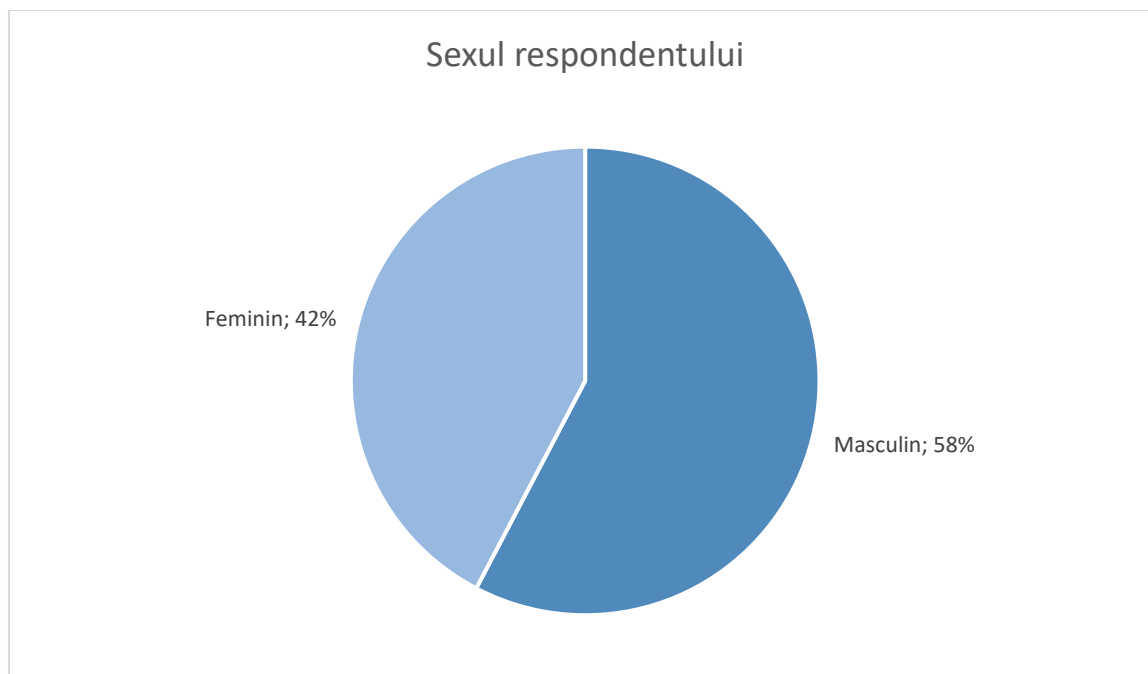
**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,95\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

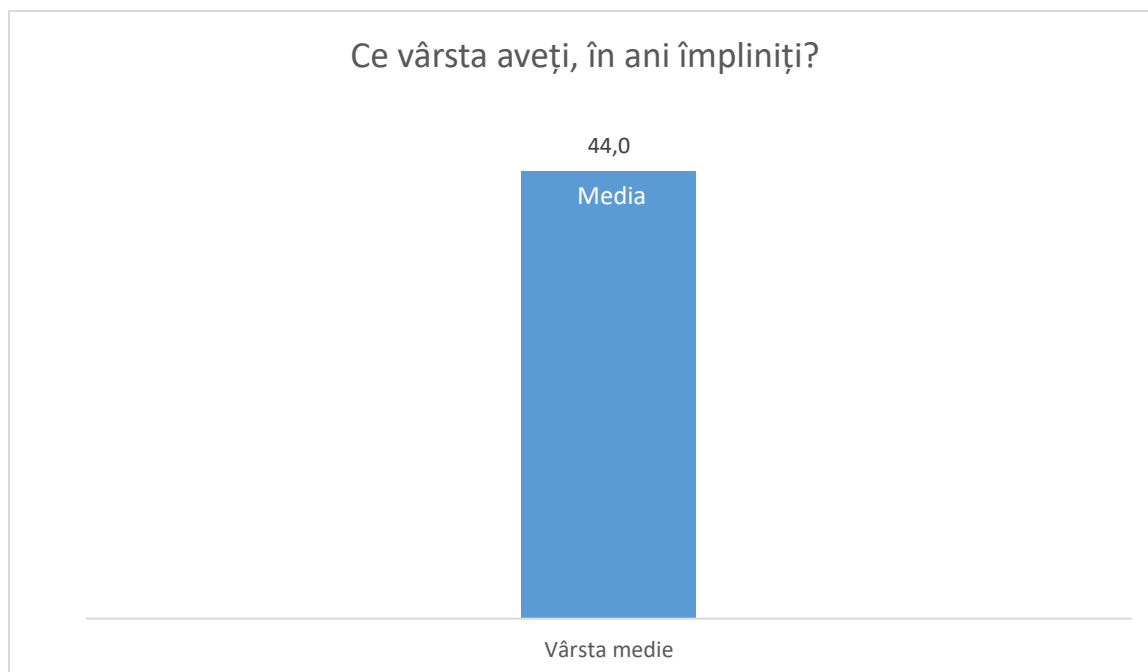


## REZULTATE



172

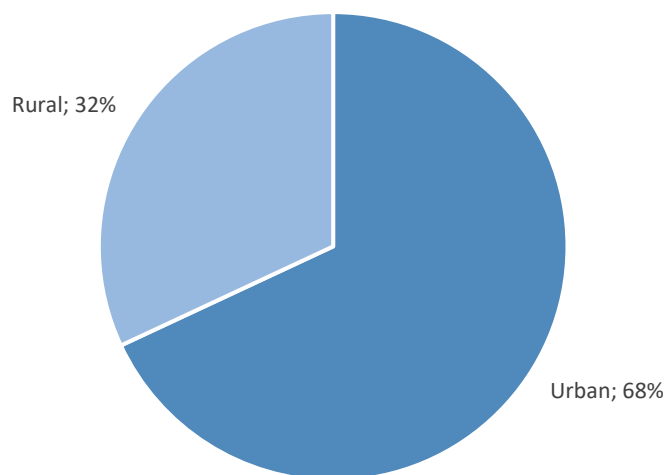
Grafic 85. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130



Grafic 86. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130



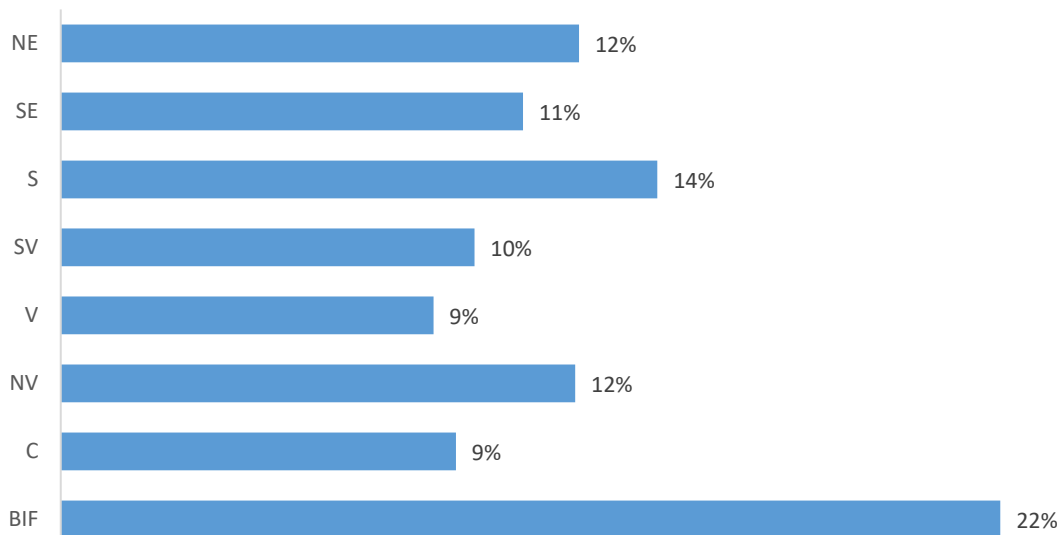
### Mediu de rezidență



173

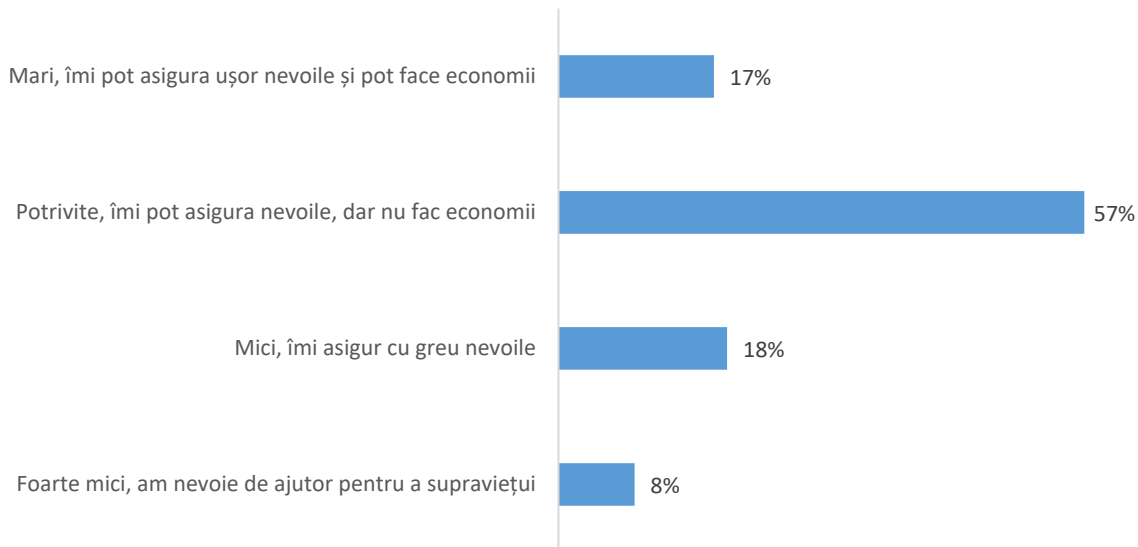
Grafic 87. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

### Regiunea de dezvoltare



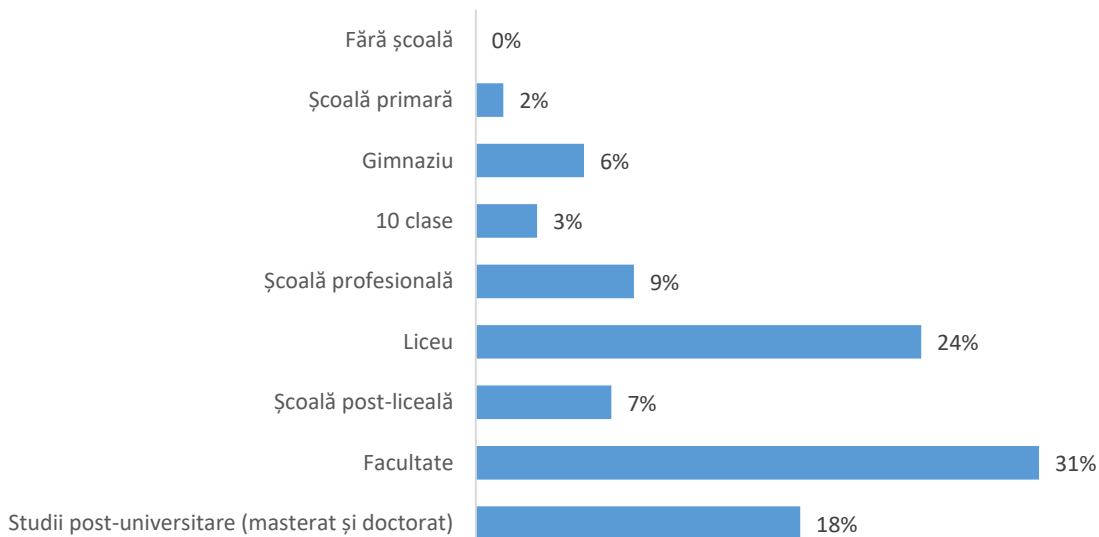
Grafic 88. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

### Veniturile dumneavoastră sunt....

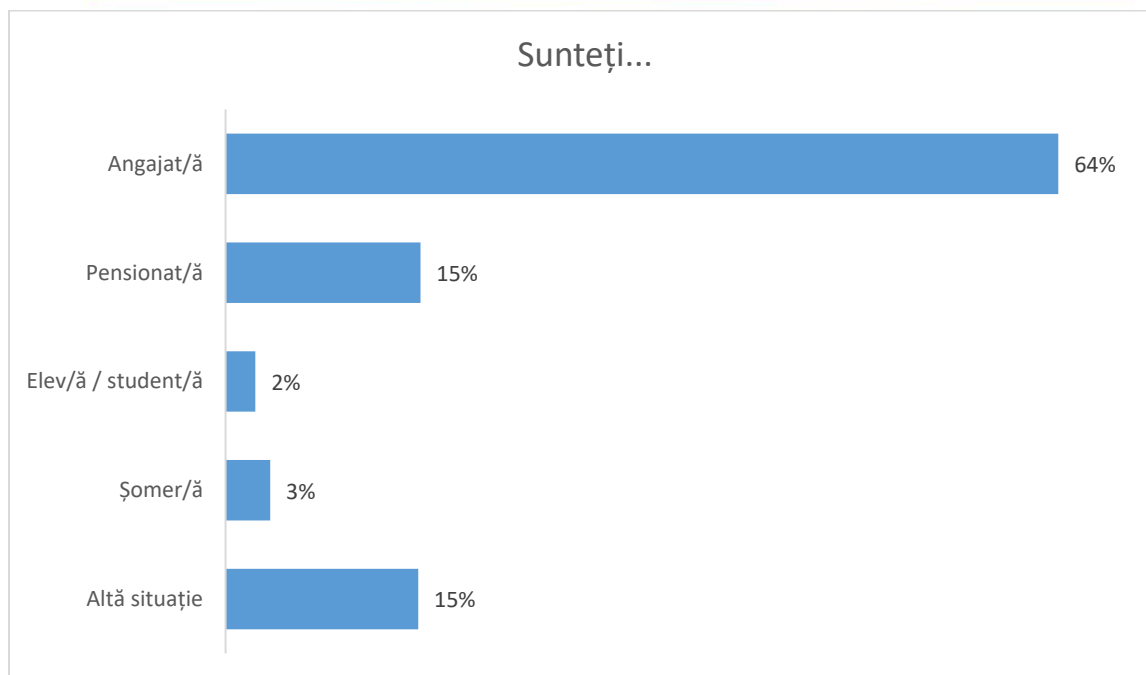


Grafic 89. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1120; total n = 1130

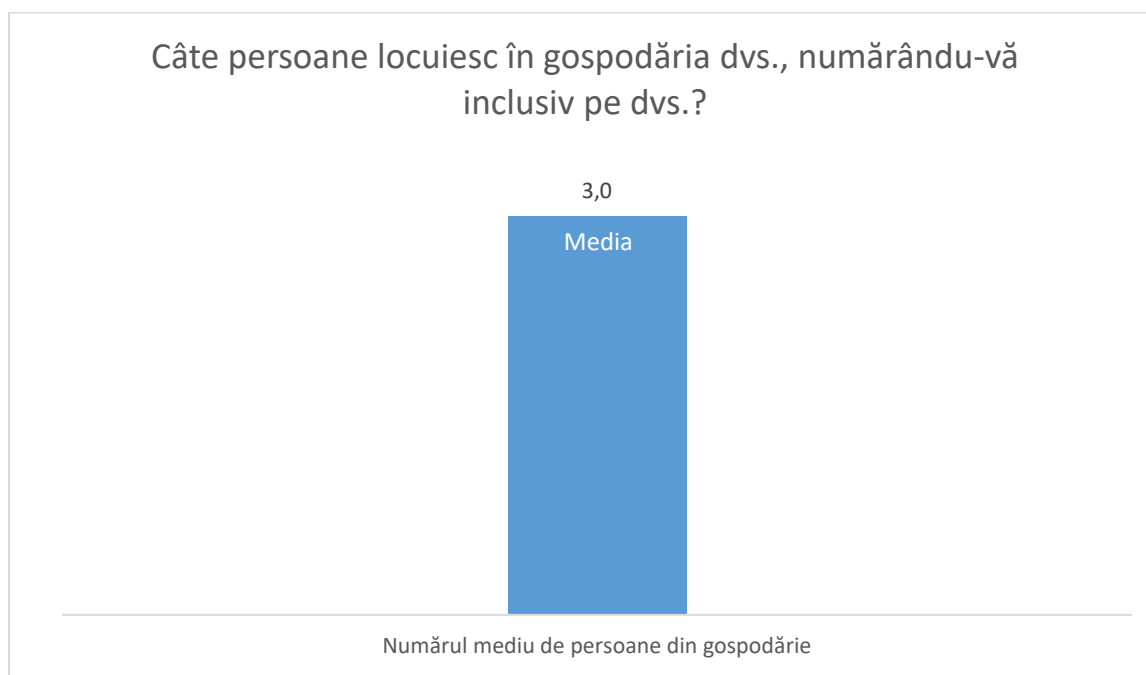
### Care este ultima școală absolvită?



Grafic 90. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

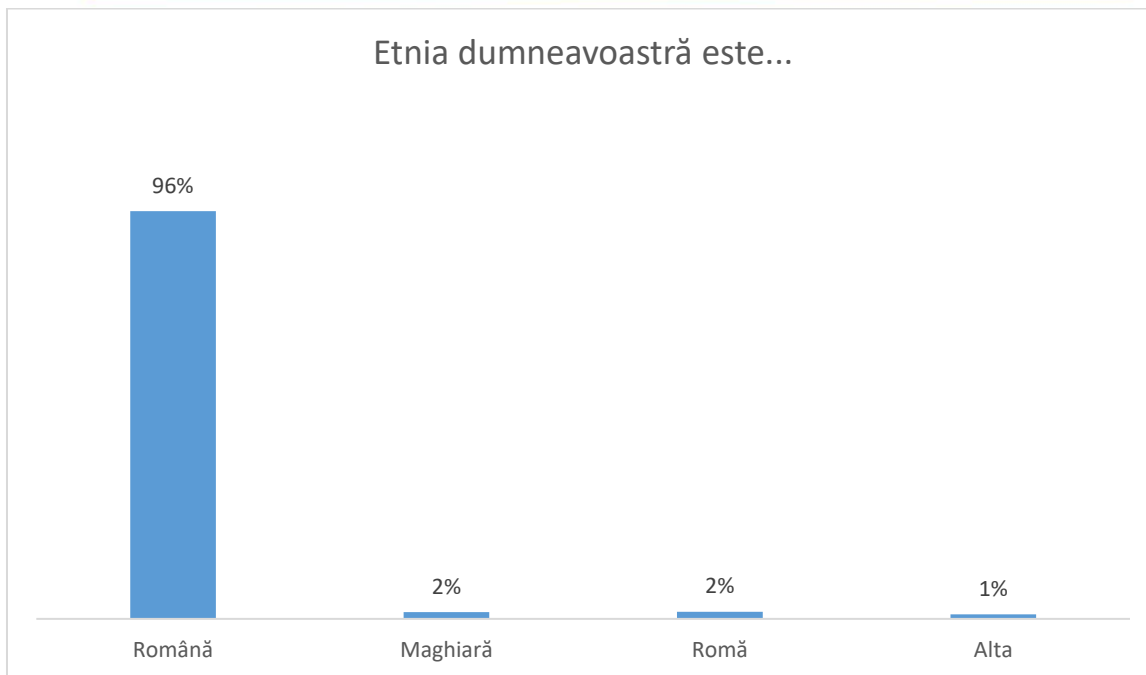


Grafic 91. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129; total n = 1130



Grafic 92. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

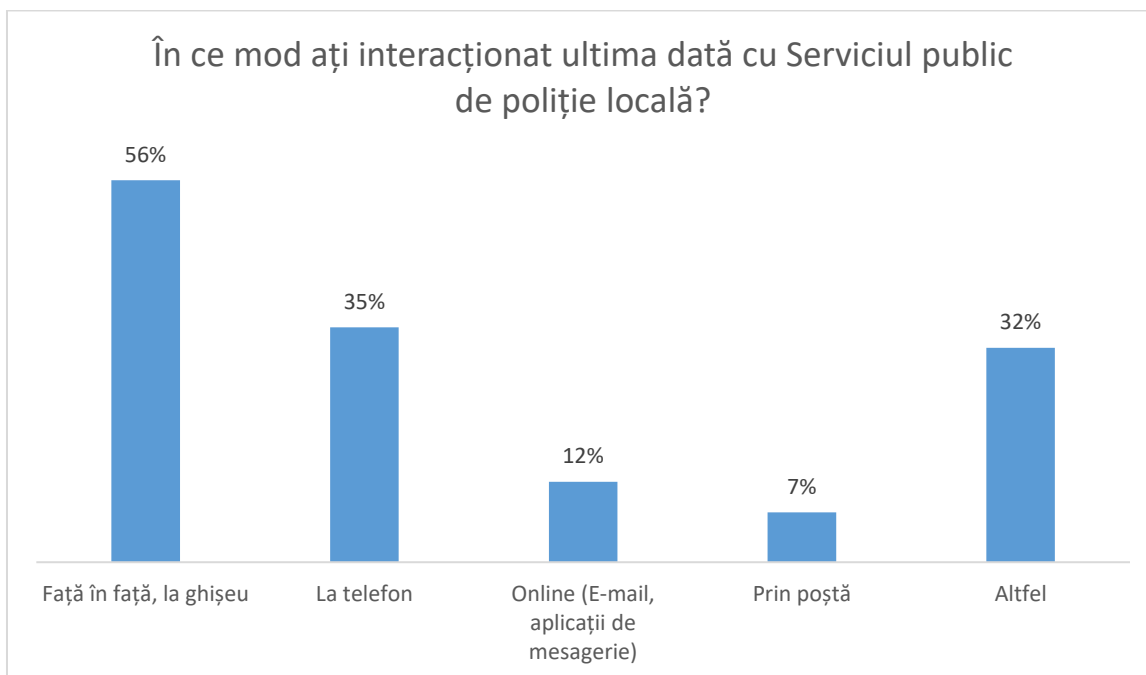
### Etnia dumneavoastră este...



176

Grafic 93. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

### În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de poliție locală?



Grafic 94. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

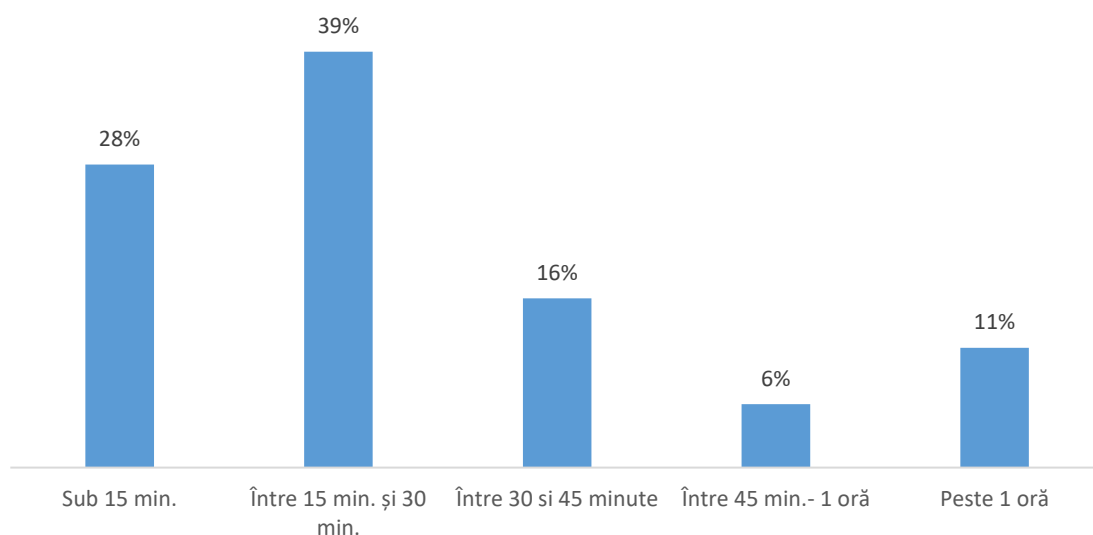


### Ați fost nevoit să stați la coadă?

| Răspuns    | Procent |
|------------|---------|
| Nu         | 61%     |
| Da         | 24%     |
| Nu e cazul | 14%     |

Grafic 96. Eșantion total; Neponderat; bază n = 635; total n = 1130

### Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?



Grafic 97. Eșantion total; Neponderat; bază n = 152; total n = 1130

### Care este motivul pentru care ați interacționat cu Serviciul public de poliție locală? (răspuns multiplu)



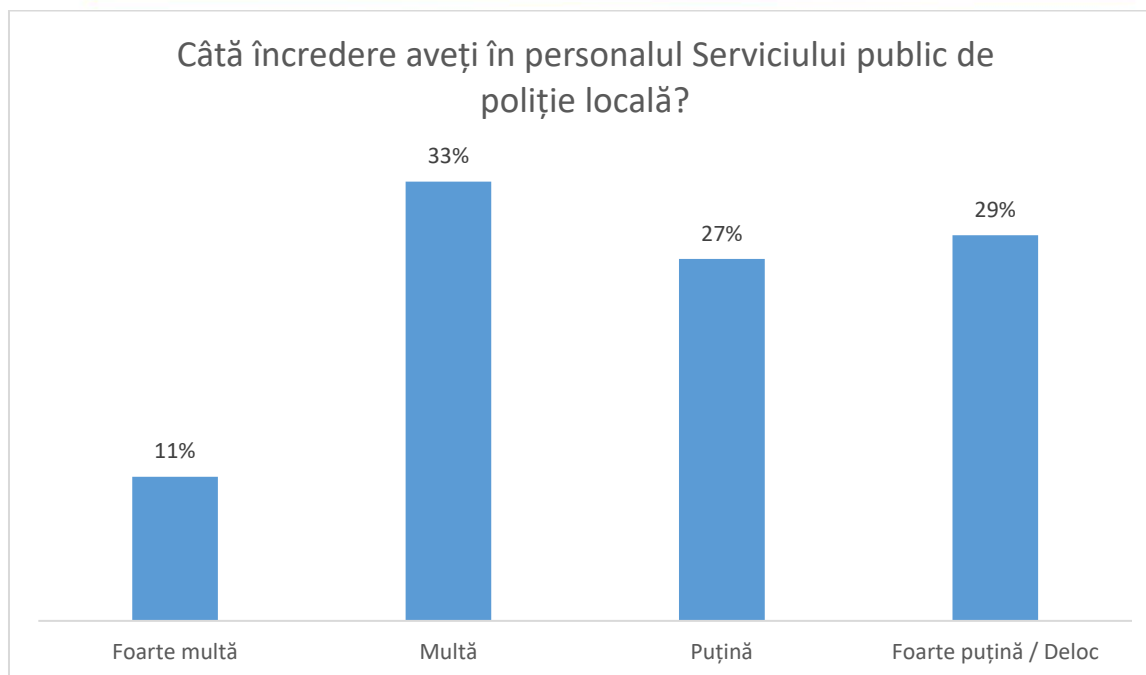
Grafic 98. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130



Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală?

| Rating                  | Percentage |
|-------------------------|------------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 13%        |
| 2                       | 4%         |
| 3                       | 4%         |
| 4                       | 2%         |
| 5                       | 10%        |
| 6                       | 6%         |
| 7                       | 11%        |
| 8                       | 18%        |
| 9                       | 12%        |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 19%        |

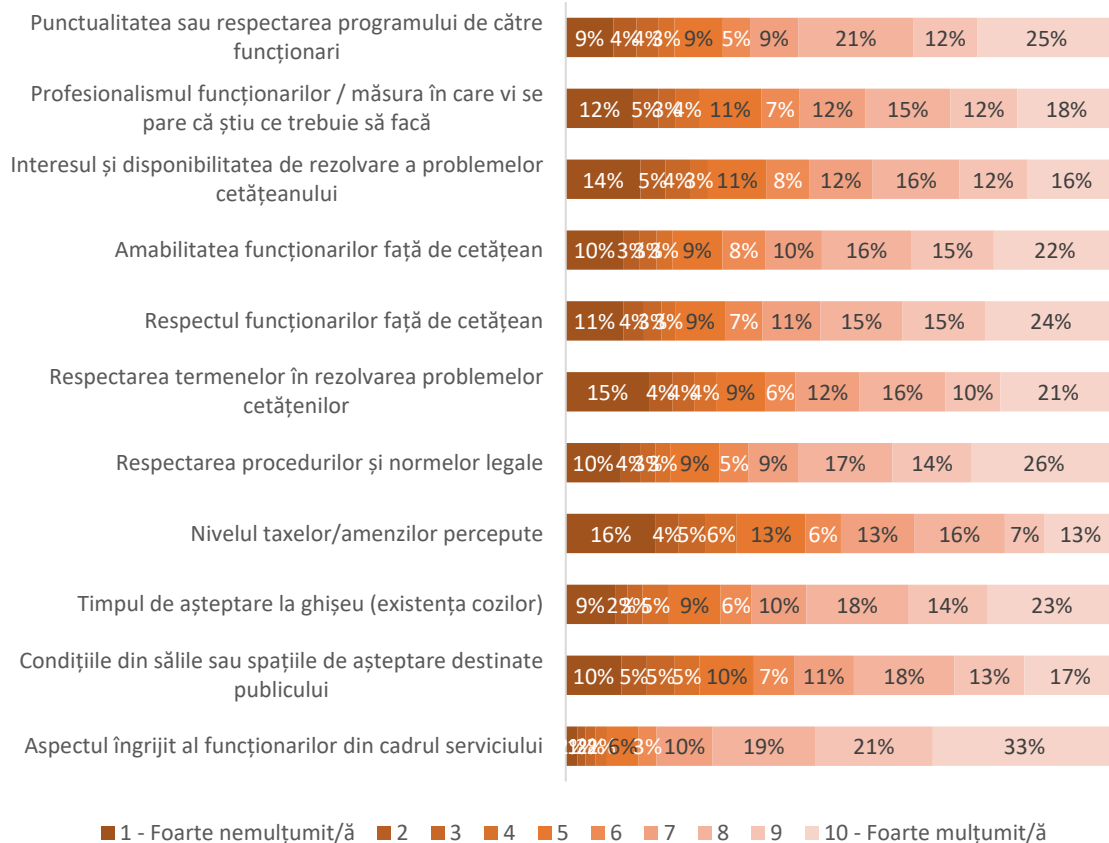
Grafic 100. Esantion total; Neponderat; bază n = 1124; total n = 1130



Grafic 101. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1118; total n = 1130



## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală?



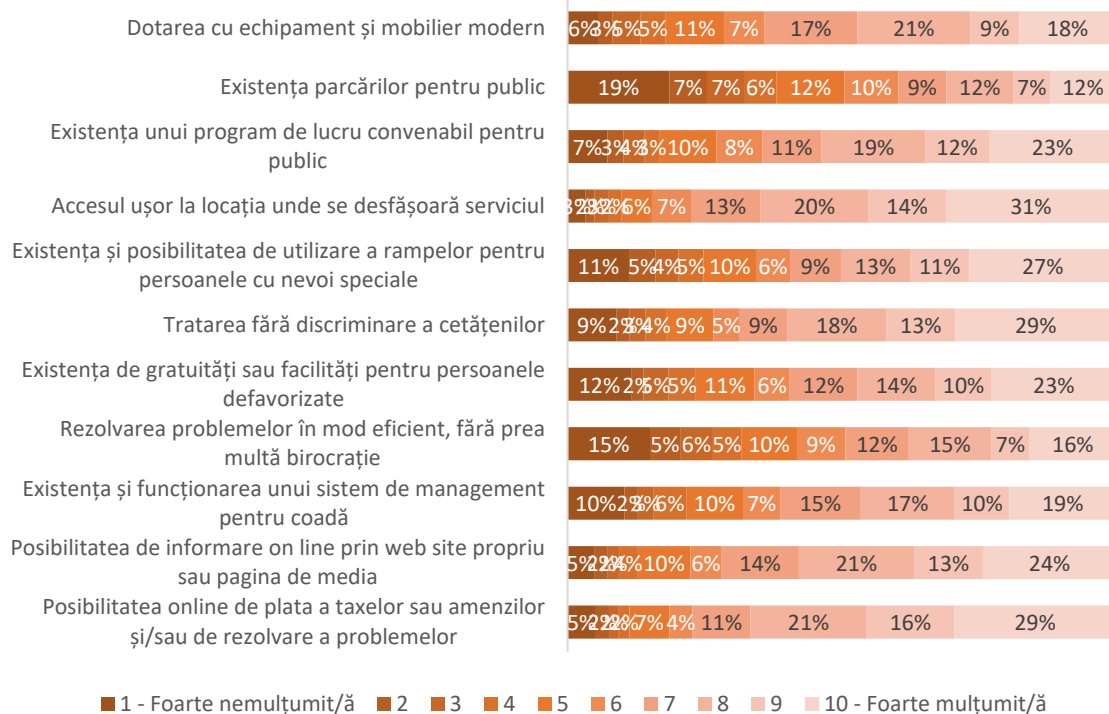
Grafic 102. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 725 la 1085; total n = 1130

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală?



Grafic 103. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 740 la 1017; total n = 1130

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală?



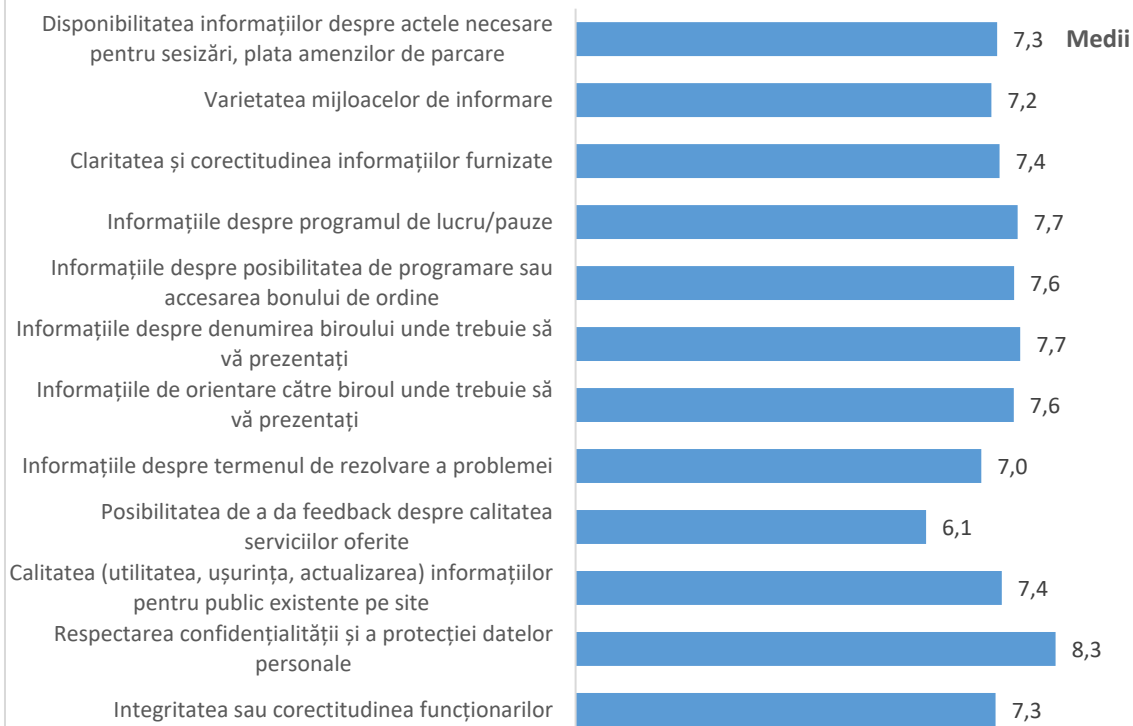
Grafic 104. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 543 la 985; total n = 1130

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală?



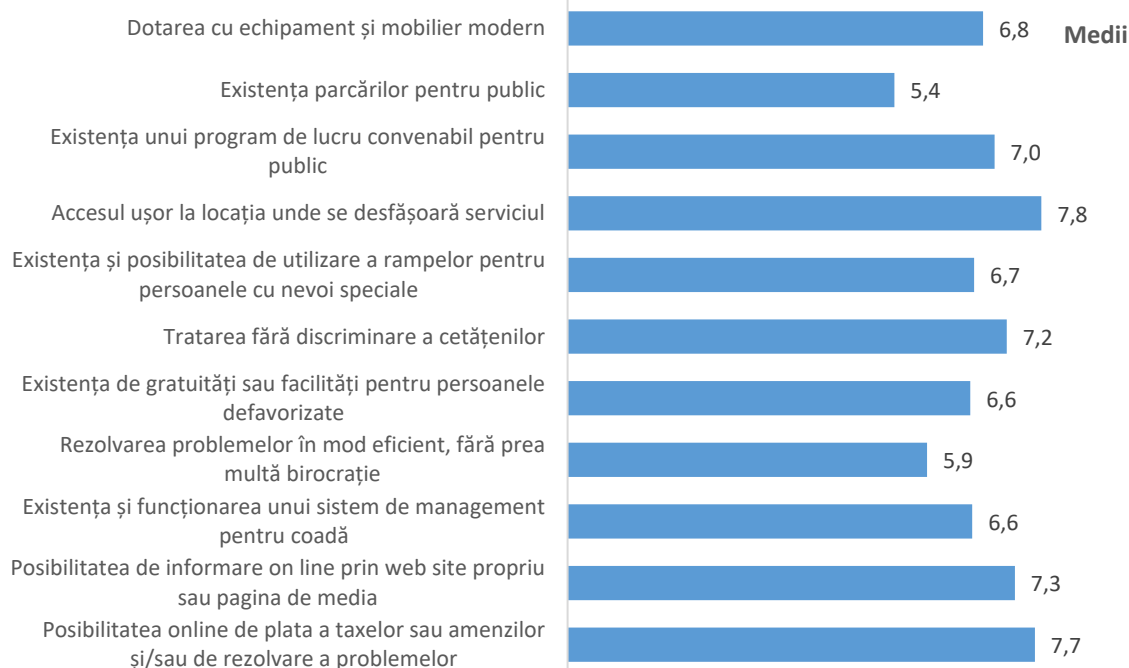
Grafic 105. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 529 la 1085; total n = 1130

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală?



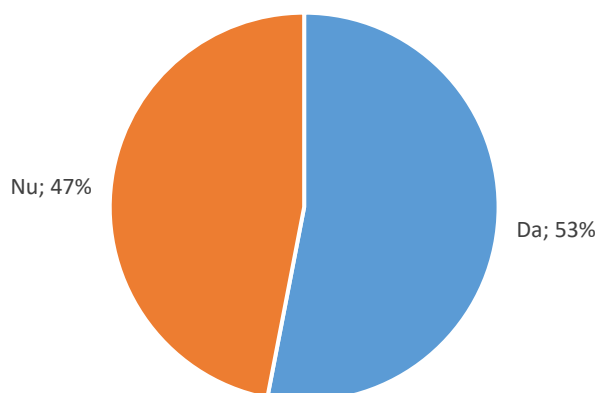
Grafic 106. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 524 la 1017; total n = 1130

### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală?



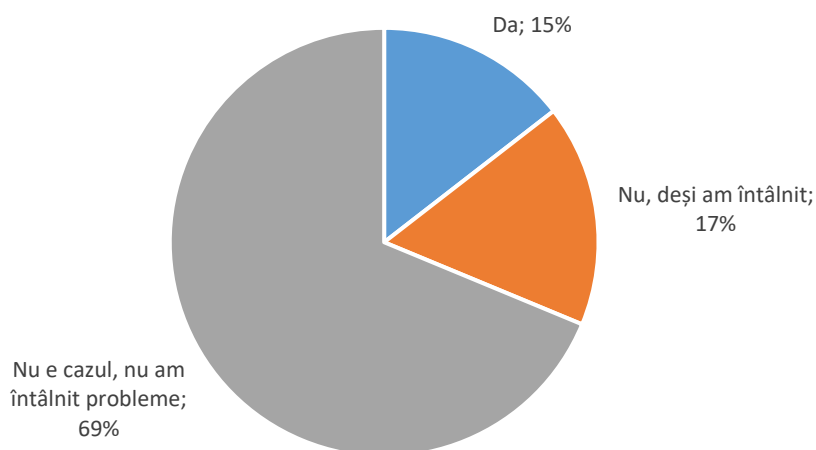
Grafic 107. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 387 la 985; total n = 1130

### În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de poliție locală, știți unde să reclamați situația respectivă?



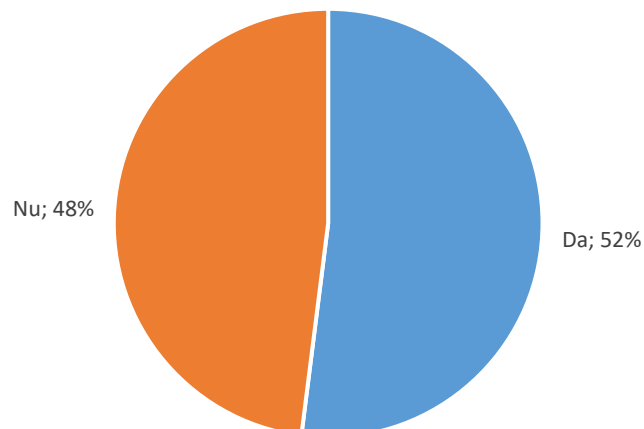
Grafic 108. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1052; total n = 1130

Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de poliție locală?

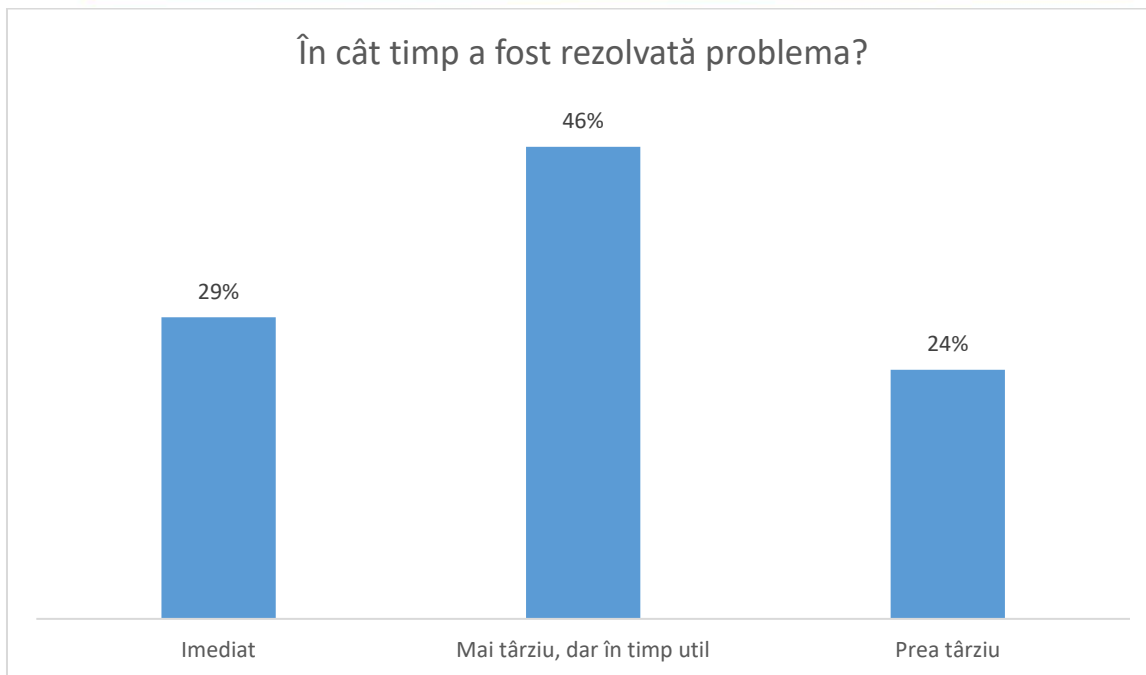


Grafic 109. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1075; total n = 1130

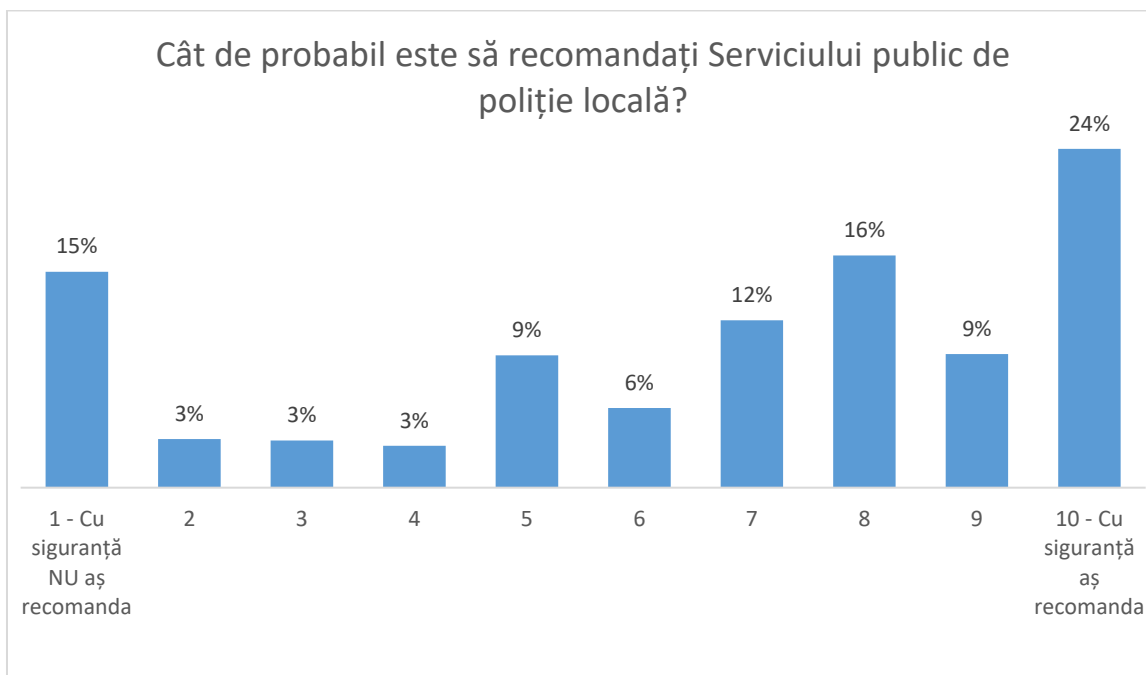
Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciului public de poliție locală a fost rezolvată?



Grafic 110. Eșantion total; Neponderat; bază n = 150; total n = 1130



Grafic 111. Eșantion total; Neponderat; bază n = 78; total n = 1130



Grafic 112. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1065; total n = 1130





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

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 59%   | 55%   |
| Feminin      | 41%   | 45%   |

Tabel 168. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| Medii                              | Urban | Rural |
|------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârstă aveți, în ani împliniți? | 44.5  | 42.9  |

Tabel 169. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| NE           | 10% ↓ | 18% ↑ |
| SE           | 11%   | 11%   |
| S            | 10% ↓ | 22% ↑ |
| SV           | 8% ↓  | 13% ↑ |
| V            | 9%    | 9%    |
| NV           | 12%   | 12%   |
| C            | 10%   | 7%    |
| BIF          | 29% ↑ | 7% ↓  |

Tabel 170. Regiunea de dezvoltare cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 19% ↑ | 13% ↓ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 59% ↑ | 51% ↓ |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 16% ↓ | 24% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 7% ↓  | 12% ↑ |

Tabel 171. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1120; total n = 1130

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 1% ↓  | 4% ↑  |
| Gimnaziu                                        | 3% ↓  | 11% ↑ |
| 10 clase                                        | 2% ↓  | 6% ↑  |
| Școală profesională                             | 7% ↓  | 13% ↑ |
| Liceu                                           | 23%   | 28%   |
| Școală post-liceală                             | 7%    | 8%    |
| Facultate                                       | 37% ↑ | 19% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 21% ↑ | 11% ↓ |

Tabel 172. Care este ultima școală absolvită? cu Mediu de rezidență: Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat/ă          | 68% ↑ | 57% ↓ |
| Pensionat/ă        | 16%   | 13%   |
| Elev/ă / student/ă | 2%    | 3%    |
| Șomer/ă            | 3%    | 4%    |
| Altă situație      | 11% ↓ | 23% ↑ |

Tabel 173. Sunteți... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129; total n = 1130

| Medii                                                        | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., inclusiv pe dvs.? | 2.8 ↓ | 3.6 ↑ |

Tabel 174. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 96%   | 94%   |
| Maghiară     | 1%    | 2%    |
| Romă         | 1%    | 3%    |
| Alta         | 1%    | 1%    |

**Tabel 175. Etnia dumneavoastră este... cu Mediu de rezidență**  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane                            | Urban | Rural |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la ghișeu                 | 55%   | 59%   |
| La telefon                              | 36%   | 32%   |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 14% ↑ | 8% ↓  |
| Prin poștă                              | 7%    | 9%    |
| Altfel                                  | 32%   | 30%   |

192

**Tabel 176. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de poliție locală cu Mediu de rezidență;** Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 25%   | 22%   |
| Nu           | 60%   | 63%   |
| Nu e cazul   | 14%   | 15%   |

**Tabel 177. Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Mediu de rezidență**  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 635; total n = 1130

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min.              | 29%   | 28%   |
| Între 15 min. și 30 min. | 42%   | 32%   |
| Între 30 și 45 minute    | 16%   | 15%   |
| Între 45 min.- 1 oră     | 4%    | 11%   |
| Peste 1 oră              | 10%   | 15%   |

**Tabel 178. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Mediu de rezidență**  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 152; total n = 1130

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Raportarea unui incident | 34%   | 36%   |
| Siguranța rutieră        | 25%   | 29%   |
| Plângeri sau reclamații  | 37%   | 33%   |
| Ajutor și informații     | 27%   | 31%   |
| Altul                    | 34%   | 30%   |



*Tabel 179. Care este motivul pentru care ați interacționat cu Serviciul public de poliție locală cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130*



| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 12%   | 13%   |
| 2                       | 5%    | 3%    |
| 3                       | 4%    | 3%    |
| 4                       | 3%    | 1%    |
| 5                       | 9%    | 13%   |
| 6                       | 7%    | 6%    |
| 7                       | 12%   | 10%   |
| 8                       | 17%   | 19%   |
| 9                       | 13%   | 10%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 18%   | 21%   |

Tabel 180. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane          | Urban | Rural |
|-----------------------|-------|-------|
| Foarte multă          | 10%   | 13%   |
| Multă                 | 34%   | 31%   |
| Puțină                | 27%   | 28%   |
| Foarte puțină / Deloc | 30%   | 28%   |

Tabel 181. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de poliție locală? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1118; total n = 1130

| Medii                                                                                  | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                        | 7.1   | 6.7   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă | 6.4   | 6.5   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                  | 6.3   | 6.3   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                           | 6.9   | 6.9   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                              | 6.9   | 6.9   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                           | 6.4   | 6.2   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                            | 7.1   | 6.9   |
| Nivelul taxelor/amenziilor percepute                                                   | 5.8   | 5.8   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                     | 7.1   | 6.8   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului                   | 6.6   | 6.3   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                             | 8.1   | 8.2   |

Tabel 182. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală cu Mediu de rezidență, Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 529 la 1081; total n = 1130

| Medii                                                                                  | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                        | 7.1   | 6.7   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă | 6.4   | 6.5   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                  | 6.3   | 6.3   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                           | 6.9   | 6.9   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                              | 6.9   | 6.9   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                           | 6.4   | 6.2   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                            | 7.1   | 6.9   |
| Nivelul taxelor/amenziilor percepute                                                   | 5.8   | 5.8   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                     | 7.1   | 6.8   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului                   | 6.6   | 6.3   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                             | 8.1   | 8.2   |

Tabel 183. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală cu Mediu de rezidență, Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 529 la 1081; total n = 1130





| Medii                                                                                   | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                | 6.8   | 6.9   |
| Existența parcarilor pentru public                                                      | 5.1 ↓ | 5.9 ↑ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                | 7.0   | 6.9   |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                    | 7.7   | 7.9   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale  | 6.8   | 6.4   |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                                | 7.3   | 7.1   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate                   | 6.6   | 6.6   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                      | 5.9   | 6.0   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă                        | 6.8   | 6.3   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media            | 7.5   | 7.0   |
| Posibilitatea online de plata a taxelor sau amenzilor și/sau de rezolvare a problemelor | 7.8   | 7.4   |

Tabel 184. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 387 la 985; total n = 1130

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 51%   | 57%   |
| Nu           | 49%   | 43%   |

Tabel 185. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de poliție locală, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1052; total n = 1130  
Total

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 15%   | 14%   |
| Nu, deși am întâlnit                | 18%   | 15%   |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 67%   | 72%   |

Tabel 186. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de poliție locală? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1075; total n = 1130

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 54%   | 47%   |
| Nu           | 46%   | 53%   |

Tabel 187. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de poliție locală a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 150; total n = 1130

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 29%   | 30%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 47%   | 45%   |
| Prea târziu                  | 24%   | 25%   |

Tabel 188. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 78; total n = 1130;

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță NU aş recomanda | 16%   | 13%   |
| 2                                | 4%    | 3%    |
| 3                                | 4%    | 2%    |
| 4                                | 4%    | 2%    |
| 5                                | 9%    | 10%   |
| 6                                | 6%    | 4%    |
| 7                                | 12%   | 11%   |
| 8                                | 15%   | 19%   |
| 9                                | 10%   | 9%    |
| 10 - Cu siguranță aş recomanda   | 22%   | 27%   |

Tabel 189. Cât de probabil este să recomandați Serviciului public de poliție locală cu ? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1065; total n = 1130

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 50% | 60% | 54% | 59% | 62% | 57% | 54% | 63% |
| Feminin      | 50% | 40% | 46% | 41% | 38% | 43% | 46% | 37% |

Tabel 190. Gen prin observare cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| Medii                                 | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF  |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ce vârstă aveți, în ani<br>împliniți? | 44.1 | 43.0 | 45.3 | 44.9 | 47.0 | 43.9 | 42.5 | 42.6 |

Tabel 191. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane | NE    | SE  | S     | SV    | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------|-------|-----|-------|-------|-----|-----|-----|-------|
| Urban        | 53% ↓ | 69% | 50% ↓ | 57% ↓ | 69% | 68% | 75% | 89% ↑ |
| Rural        | 47% ↑ | 31% | 50% ↑ | 43% ↑ | 31% | 32% | 25% | 11% ↓ |

Tabel 192. Mediu de rezidență cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane                                            | NE    | SE  | S     | SV  | V   | N<br>V | C   | BI<br>F |
|---------------------------------------------------------|-------|-----|-------|-----|-----|--------|-----|---------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 14%   | 15% | 11%   | 11% | 11% | 16%    | 17% | 29% ↑   |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 45% ↓ | 59% | 50%   | 54% | 52% | 59%    | 51% | 57%     |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 28% ↑ | 21% | 16%   | 24% | 22% | 18%    | 17% | 10% ↓   |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 12%   | 5%  | 14% ↑ | 11% | 5%  | 3%     | 5%  | 5%      |

Tabel 193. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1120; total n = 1130

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S    | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 1%  | 2%  | 3%   | 4%  | 0%  | 0%  | 4%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 11% | 8%  | 6%   | 5%  | 9%  | 8%  | 4%  | 1% ↓  |
| 10 clase                                        | 4%  | 4%  | 8% ↑ | 3%  | 1%  | 5%  | 2%  | 1%    |
| Școală profesională                             | 12% | 14% | 8%   | 6%  | 7%  | 7%  | 16% | 5%    |
| Liceu                                           | 24% | 19% | 31%  | 32% | 23% | 23% | 23% | 22%   |
| Școală post-liceală                             | 10% | 8%  | 9%   | 11% | 4%  | 5%  | 6%  | 7%    |
| Facultate                                       | 26% | 31% | 22%  | 25% | 34% | 39% | 24% | 39% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 13% | 15% | 14%  | 14% | 22% | 13% | 23% | 25% ↑ |

Tabel 194. Care este ultima școală absolvită? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane       | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Angajat/ă          | 56% | 60% | 62% | 57% | 65% | 65% | 68% | 73% ↑ |
| Pensionat/ă        | 17% | 17% | 16% | 17% | 18% | 14% | 11% | 13%   |
| Elev/ă / student/ă | 2%  | 2%  | 4%  | 2%  | 1%  | 3%  | 3%  | 2%    |
| Șomer/ă            | 2%  | 6%  | 6%  | 5%  | 3%  | 2%  | 4%  | 1%    |
| Altă situație      | 23% | 14% | 13% | 19% | 13% | 16% | 14% | 11%   |

Tabel 195. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129; total n = 1130;

| Medii                                                                     | NE    | SE  | S   | SV  | V     | NV  | C   | BI F  |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? | 3.4 ↑ | 3.2 | 3.3 | 3.2 | 2.7 ↓ | 2.9 | 3.2 | 2.8 ↓ |

Tabel 196. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV   | V   | NV   | C     | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|------|-----|------|-------|-----|
| Română       | 96% | 97% | 98% | 100% | 93% | 91%  | 90% ↓ | 98% |
| Maghiară     | 0%  | 0%  | 0%  | 0%   | 2%  | 6% ↑ | 8% ↑  | 0%  |
| Romă         | 3%  | 1%  | 3%  | 0%   | 3%  | 2%   | 3%    | 0%  |
| Alta         | 1%  | 2%  | 0%  | 0%   | 2%  | 1%   | 0%    | 2%  |

Tabel 197. Etnia dumneavoastră este... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Față în față, la ghișeu                 | 54% | 55% | 58% | 58% | 62% | 59% | 58% | 52% |
| La telefon                              | 35% | 31% | 36% | 33% | 31% | 28% | 33% | 42% |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 9%  | 8%  | 13% | 6%  | 17% | 10% | 10% | 17% |
| Prin poștă                              | 7%  | 6%  | 9%  | 5%  | 9%  | 9%  | 8%  | 6%  |
| Altfel                                  | 27% | 35% | 34% | 34% | 34% | 31% | 24% | 33% |

Tabel 198. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de poliție locală cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 35% | 24% | 19% | 20% | 29% | 22% | 18% | 27% |
| Nu           | 49% | 66% | 67% | 64% | 50% | 68% | 64% | 60% |
| Nu e cazul   | 16% | 10% | 14% | 16% | 21% | 10% | 18% | 14% |

Tabel 199. Serviciul public de poliție locală - Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 635; total n = 1130

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sub 15 min.              | 27% | 13% | 17% | 38% | 19% | 44% | 18% | 38% |
| Între 15 min. și 30 min. | 35% | 50% | 61% | 38% | 44% | 22% | 27% | 35% |
| Între 30 și 45 minute    | 27% | 13% | 22% | 0%  | 19% | 11% | 36% | 6%  |
| Între 45 min. - 1 oră    | 8%  | 6%  | 0%  | 0%  | 13% | 6%  | 9%  | 6%  |
| Peste 1 oră              | 4%  | 19% | 0%  | 23% | 6%  | 17% | 9%  | 15% |

Tabel 200. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 152; total n = 1130

| % pe coloane             | NE  | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Raportarea unui incident | 36% | 40% | 37%   | 33% | 32% | 30% | 28% | 38% |
| Siguranța rutieră        | 17% | 24% | 37% ↑ | 27% | 31% | 30% | 23% | 22% |
| Plângeri sau reclamații  | 41% | 35% | 34%   | 32% | 30% | 34% | 30% | 40% |
| Ajutor și informații     | 32% | 28% | 28%   | 34% | 24% | 25% | 25% | 30% |
| Altul                    | 25% | 32% | 33%   | 25% | 35% | 35% | 44% | 32% |

Tabel 201. Care este motivul pentru care ați interacționat cu Serviciul public de poliție locală cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1130

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 13% | 15% | 16% | 16% | 18% | 12% | 7%  | 9%  |
| 2                       | 3%  | 2%  | 6%  | 5%  | 7%  | 2%  | 2%  | 6%  |
| 3                       | 4%  | 4%  | 1%  | 4%  | 4%  | 5%  | 4%  | 4%  |
| 4                       | 2%  | 1%  | 3%  | 5%  | 1%  | 1%  | 3%  | 4%  |
| 5                       | 7%  | 14% | 8%  | 13% | 8%  | 15% | 11% | 9%  |
| 6                       | 9%  | 7%  | 4%  | 5%  | 10% | 10% | 4%  | 5%  |
| 7                       | 10% | 13% | 11% | 13% | 7%  | 11% | 10% | 12% |
| 8                       | 19% | 16% | 18% | 12% | 18% | 15% | 17% | 21% |
| 9                       | 12% | 13% | 13% | 8%  | 12% | 10% | 20% | 11% |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 21% | 15% | 21% | 22% | 15% | 18% | 22% | 19% |

Tabel 202. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; total n = 1130

| % pe coloane          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă          | 11% | 7%  | 14% | 8%  | 12% | 11% | 18% | 8%  |
| Multă                 | 36% | 32% | 30% | 32% | 33% | 33% | 33% | 34% |
| Puțină                | 26% | 29% | 26% | 29% | 24% | 29% | 26% | 27% |
| Foarte puțină / Deloc | 27% | 33% | 30% | 31% | 31% | 27% | 23% | 30% |

Tabel 203. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de poliție locală? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1118; total n = 1130

| Medii                                                                                  | N<br>E | S<br>E | S<br>S | S<br>V | N<br>V | N<br>C     | BI<br>F |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|---------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                        | 6.8    | 6.8    | 6.9    | 6.7    | 6.9    | 7.5<br>7.1 | 7.1     |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă | 6.6    | 6.1    | 6.4    | 6.1    | 6.2    | 7.2<br>6.5 | 6.4     |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                  | 6.4    | 6.0    | 6.4    | 5.9    | 5.8    | 7.1<br>6.2 | 6.4     |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                           | 7.0    | 6.8    | 6.9    | 6.6    | 6.4    | 7.5<br>6.9 | 6.9     |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                              | 7.3    | 6.8    | 6.8    | 6.7    | 6.5    | 7.4<br>6.7 | 6.9     |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                           | 6.1    | 5.8    | 6.5    | 6.2    | 6.2    | 7.2<br>6.3 | 6.4     |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                            | 7.1    | 6.8    | 7.1    | 6.9    | 6.6    | 7.7<br>7.2 | 7.0     |
| Nivelul taxelor/amenzilor percepute                                                    | 5.8    | 5.5    | 5.8    | 5.7    | 5.0    | 6.6<br>5.9 | 6.1     |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                     | 7.0    | 6.9    | 7.1    | 7.0    | 6.4    | 7.6<br>7.1 | 7.0     |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului                   | 6.2    | 6.4    | 6.5    | 6.1    | 6.0    | 7.2<br>6.9 | 6.6     |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                             | 8.3    | 8.3    | 8.5    | 8.0    | 7.7    | 8.4<br>8.1 | 7.8     |

Tabel 204. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 529 la 1085; total n = 1130



| Medii                                                                                  | N<br>E | S<br>E | S<br>S | S<br>V | N<br>V | N<br>V | C   | BI<br>F |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|---------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                        | 6.8    | 6.8    | 6.9    | 6.7    | 6.9    | 7.1    | 7.5 | 7.1     |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă | 6.6    | 6.1    | 6.4    | 6.1    | 6.2    | 6.5    | 7.2 | 6.4     |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                  | 6.4    | 6.0    | 6.4    | 5.9    | 5.8    | 6.2    | 7.1 | 6.4     |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                           | 7.0    | 6.8    | 6.9    | 6.6    | 6.4    | 6.9    | 7.5 | 6.9     |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                              | 7.3    | 6.8    | 6.8    | 6.7    | 6.5    | 6.7    | 7.4 | 6.9     |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                           | 6.1    | 5.8    | 6.5    | 6.2    | 6.2    | 6.3    | 7.2 | 6.4     |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                            | 7.1    | 6.8    | 7.1    | 6.9    | 6.6    | 7.2    | 7.7 | 7.0     |
| Nivelul taxelor/amenzilor percepute                                                    | 5.8    | 5.5    | 5.8    | 5.7    | 5.0    | 5.9    | 6.6 | 6.1     |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                     | 7.0    | 6.9    | 7.1    | 7.0    | 6.4    | 7.1    | 7.6 | 7.0     |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului                   | 6.2    | 6.4    | 6.5    | 6.1    | 6.0    | 6.9    | 7.2 | 6.6     |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                             | 8.3    | 8.3    | 8.5    | 8.0    | 7.7    | 8.1    | 8.4 | 7.8     |

Tabel 205. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 529 la 1085; total n = 1130



| Medii                                                                                   | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                | 6.9 | 6.7 | 6.9 | 6.9 | 6.4 | 7.2 | 7.3 | 6.6 |
| Existența parcarilor pentru public                                                      | 6.1 | 4.9 | 5.8 | 5.4 | 5.1 | 5.3 | 5.5 | 5.0 |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                | 6.8 | 7.1 | 7.3 | 7.0 | 6.7 | 7.0 | 7.4 | 6.8 |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                    | 7.8 | 7.5 | 8.2 | 7.9 | 7.5 | 7.6 | 7.9 | 7.7 |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale  | 6.6 | 6.2 | 7.3 | 6.2 | 6.6 | 6.6 | 7.3 | 6.6 |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                                | 7.0 | 6.8 | 7.3 | 6.8 | 7.2 | 7.2 | 8.0 | 7.3 |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate                   | 6.9 | 6.1 | 6.5 | 6.1 | 6.9 | 6.2 | 7.1 | 6.9 |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                      | 6.2 | 5.8 | 6.3 | 5.5 | 5.4 | 5.9 | 6.6 | 5.6 |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă                        | 6.5 | 6.4 | 6.6 | 6.5 | 6.4 | 6.7 | 7.0 | 6.8 |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media            | 7.3 | 7.1 | 7.3 | 7.1 | 7.1 | 7.4 | 8.0 | 7.4 |
| Posibilitatea online de plata a taxelor sau amenzilor și/sau de rezolvare a problemelor | 7.6 | 7.2 | 7.7 | 7.3 | 7.0 | 7.9 | 8.1 | 8.0 |

Tabel 206. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 387 la 985; total n = 1130

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 62% | 58% | 54% | 59% | 50% | 50% | 52% | 46% |
| Nu           | 38% | 42% | 46% | 41% | 50% | 50% | 48% | 54% |

Tabel 207. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de poliție locală, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1052; total n = 1130

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 18% | 16% | 13% | 15% | 20% | 12% | 8%  | 14% |
| Nu, deși am întâlnit                | 16% | 18% | 15% | 16% | 17% | 18% | 13% | 19% |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 66% | 66% | 72% | 68% | 63% | 70% | 79% | 68% |

Tabel 208. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de poliție locală? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1075; total n = 1130;

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 61% | 58% | 70% | 44% | 32% | 40% | 50% | 53% |
| Nu           | 39% | 42% | 30% | 56% | 68% | 60% | 50% | 47% |

Tabel 209. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de poliție locală a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 150; total n = 1130;

| % pe coloane                 | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Imediat                      | 21% | 18% | 43% | 14% | 50% | 33% | 25% | 31% |
| Mai târziu, dar în timp util | 71% | 73% | 36% | 43% | 33% | 33% | 50% | 25% |
| Prea târziu                  | 7%  | 9%  | 21% | 43% | 17% | 33% | 25% | 44% |

Tabel 210. Serviciul public de poliție locală - În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 78; total n = 1130

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF  |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 1 - Cu siguranță NU<br>aș recomanda | 13% | 14% | 14% | 19% | 18% | 13% | 11% | 17%  |
| 2                                   | 2%  | 3%  | 2%  | 7%  | 5%  | 4%  | 4%  | 3%   |
| 3                                   | 2%  | 4%  | 2%  | 1%  | 6%  | 2%  | 5%  | 4%   |
| 4                                   | 0%  | 4%  | 1%  | 2%  | 0%  | 4%  | 2%  | 6% ↑ |
| 5                                   | 11% | 11% | 9%  | 8%  | 11% | 14% | 5%  | 6%   |
| 6                                   | 5%  | 4%  | 5%  | 7%  | 4%  | 6%  | 3%  | 8%   |
| 7                                   | 9%  | 11% | 12% | 14% | 11% | 9%  | 10% | 15%  |
| 8                                   | 21% | 18% | 13% | 14% | 18% | 17% | 20% | 13%  |
| 9                                   | 14% | 7%  | 10% | 6%  | 12% | 9%  | 11% | 8%   |
| 10 - Cu siguranță<br>aș recomanda   | 23% | 23% | 32% | 23% | 13% | 24% | 30% | 20%  |

Tabel 211. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de poliție locală cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1065; total n = 1130

## 7. Învățământ / Învățământ primar

### METODOLOGIE

207

**Volumul eșantionului:** 1104 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, beneficiari indirecti de învățământ primar

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

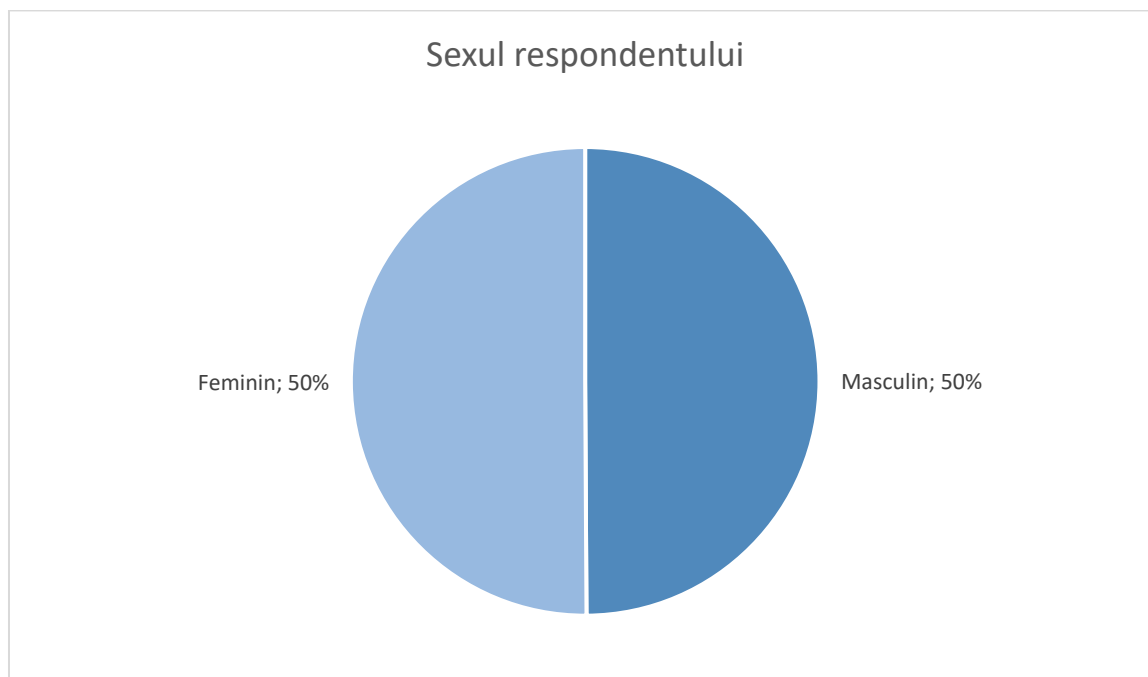
**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,95\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

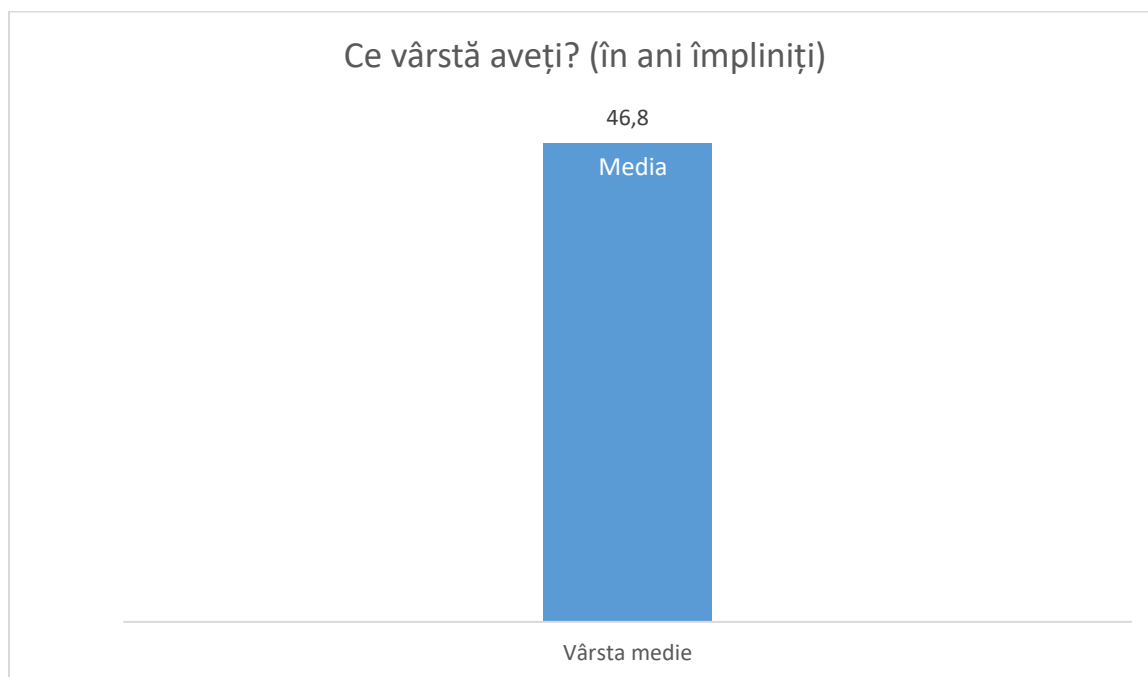
## REZULTATE

208



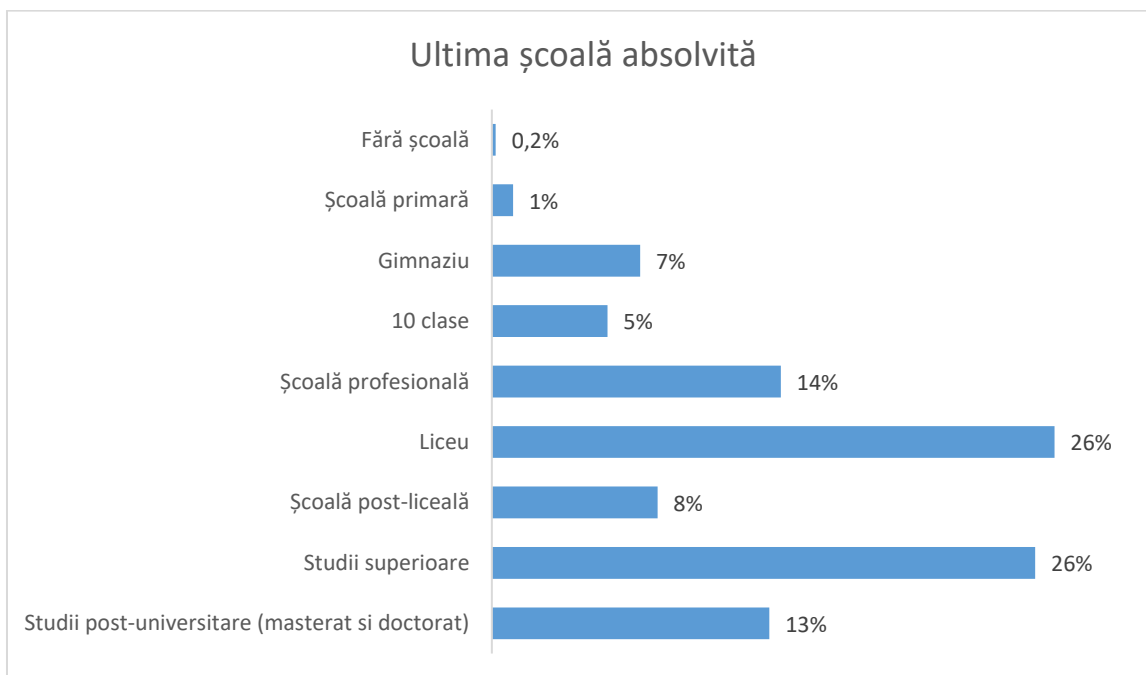
Grafic 114. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

Jumătate dintre intervievați sunt bărbați, jumătate - femei.



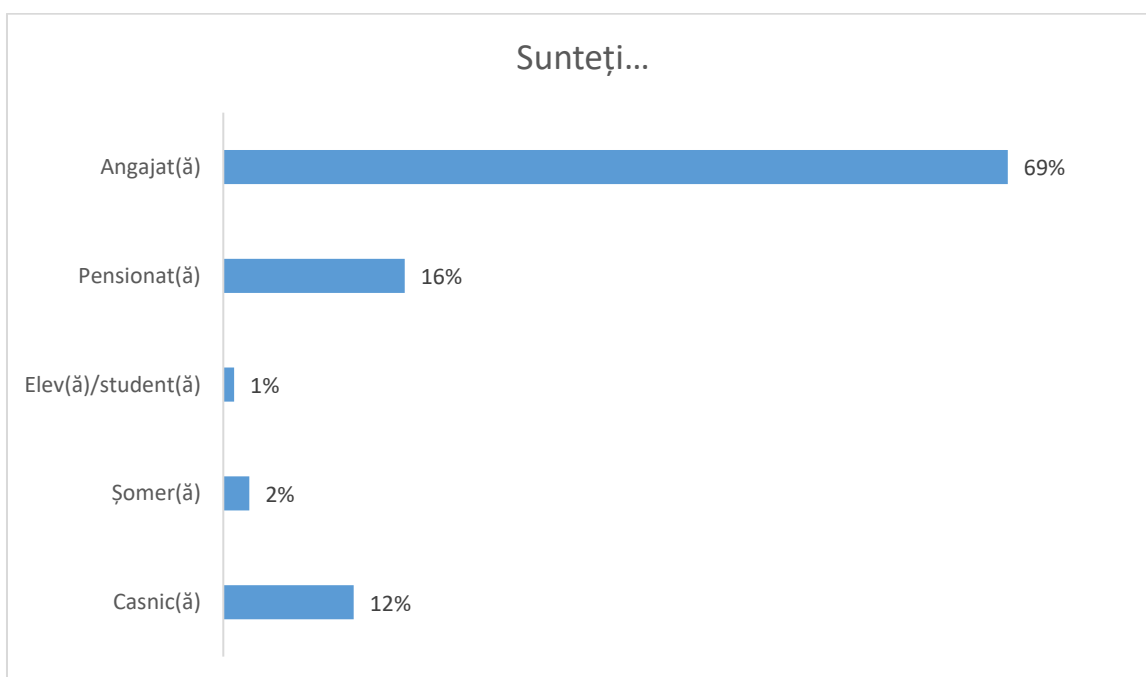
Grafic 115. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

Vârsta medie a persoanelor participante la această etapă a cercetării este de 46.8 ani.



Grafic 116. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

13% din eșantion au studii elementare, 48% - studii medii și 39% - studii superioare.



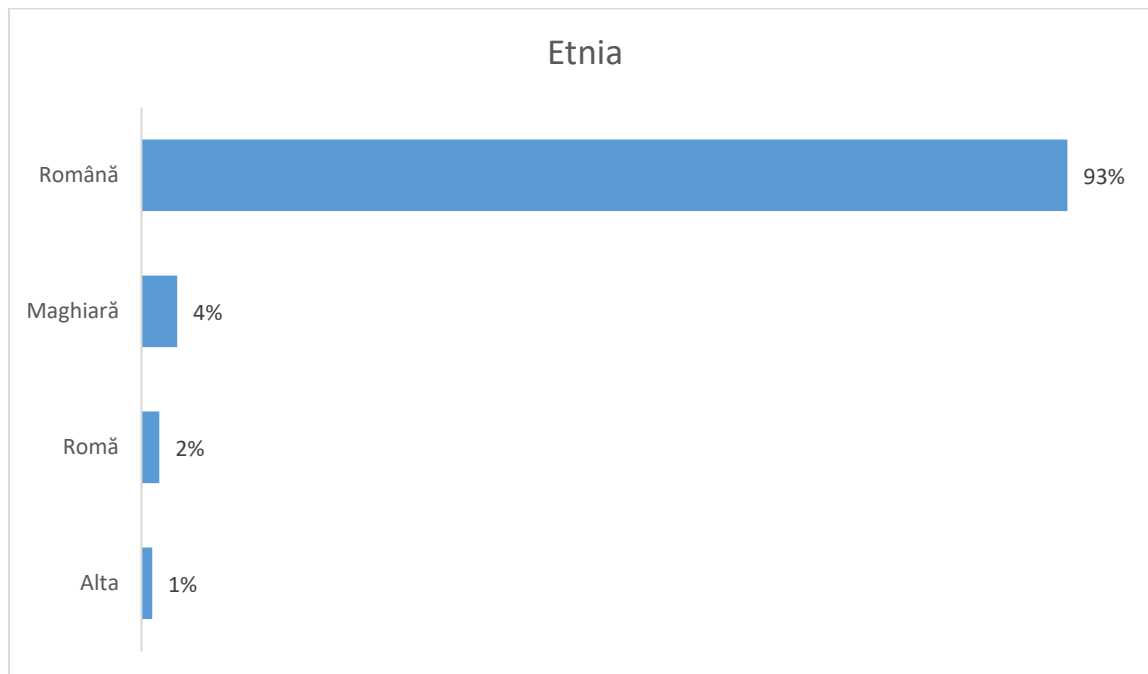
Grafic 117. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1043; total n = 1104

Aproape șapte din zece intervievați sunt angajați, 16% - sunt pensionați, iar 15% - au alte ocupații.



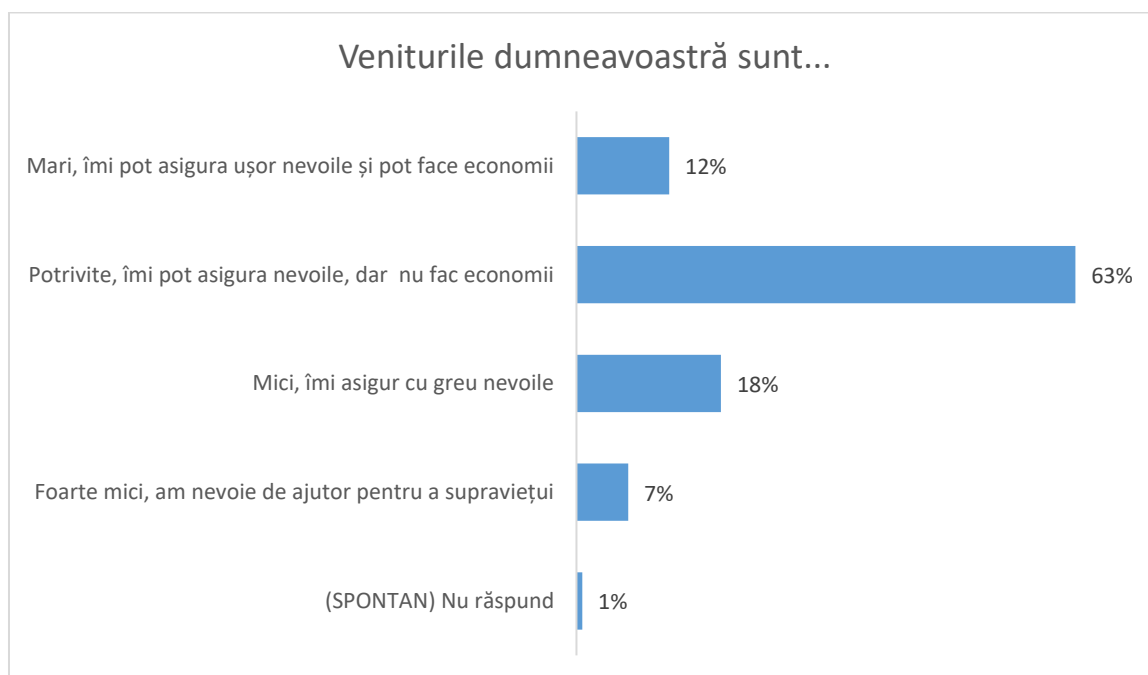
Grafic 119. Esantion total; Neponderat; bază n = 1103; total n = 1104

În medie, în gospodăriile beneficiarilor indirecti ai învățământului primar, locuiesc 3.8 persoane.



Grafic 120. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

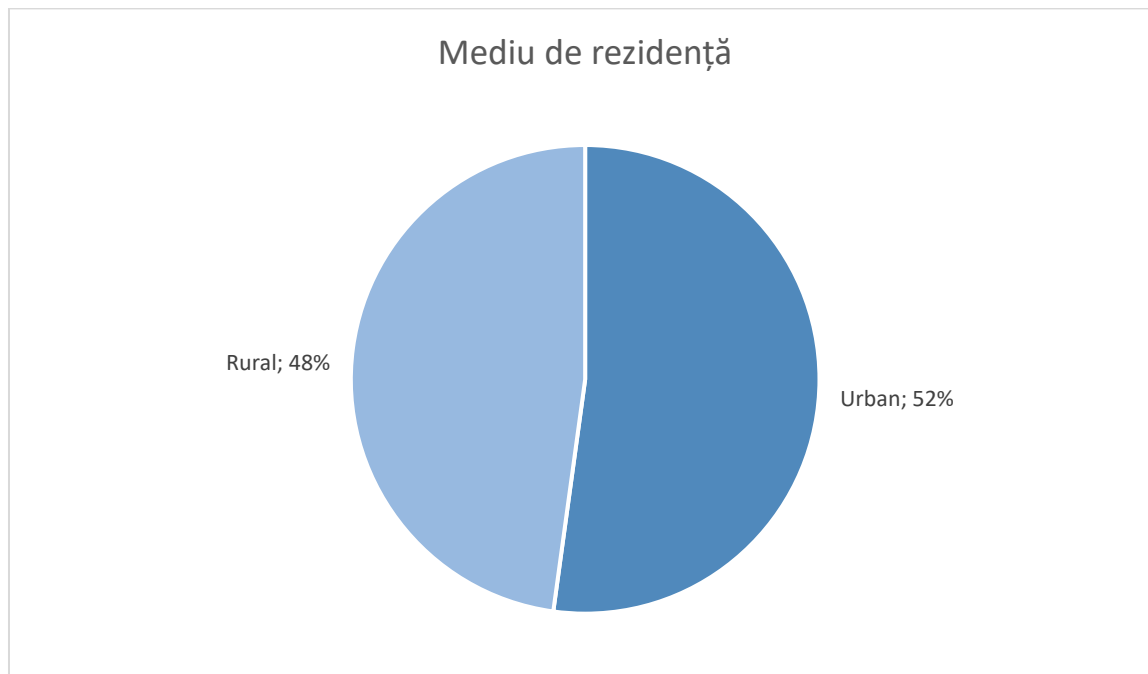
93% dintre respondenți sunt de etnie română, iar 7% au alte etnii.



Grafic 121. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

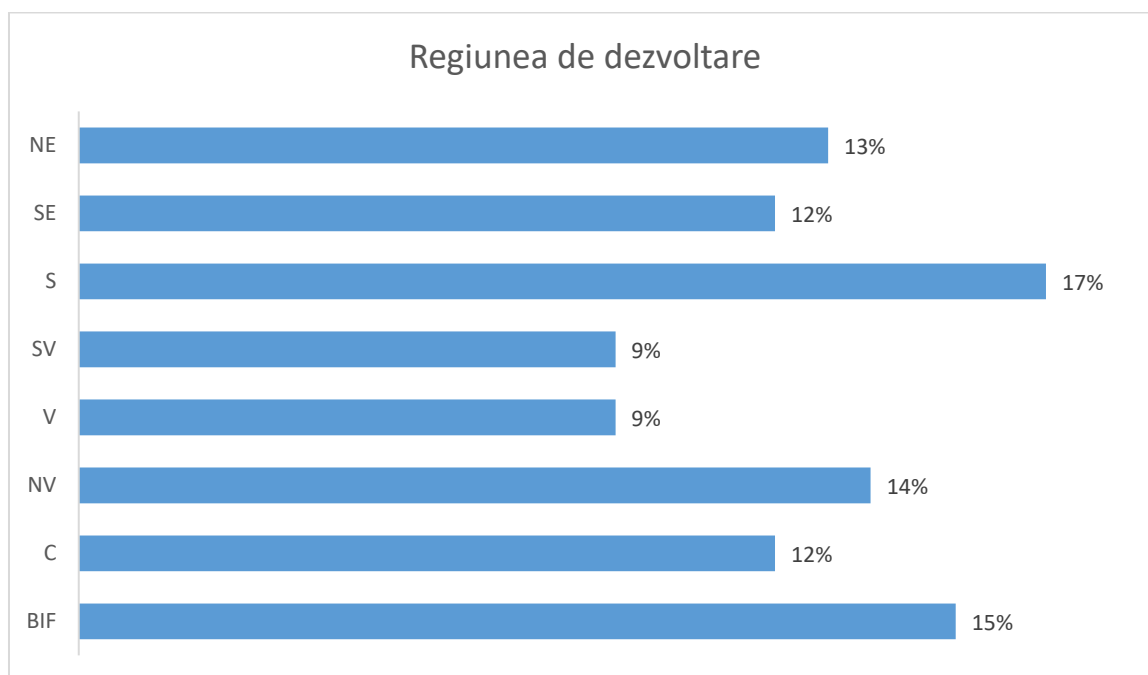
Puțin peste șase din zece respondenți au veniturile potrivite, acestea asigurându-le nevoile, fără să poată fi făcute economii. În timp de 12% dintre intervievați declară că au

venituri mari, care le permit și să facă economii, dincolo de asigurarea nevoilor, 18% declară că au venituri mici și alți 7% - venituri foarte mici.



Grafic 122. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

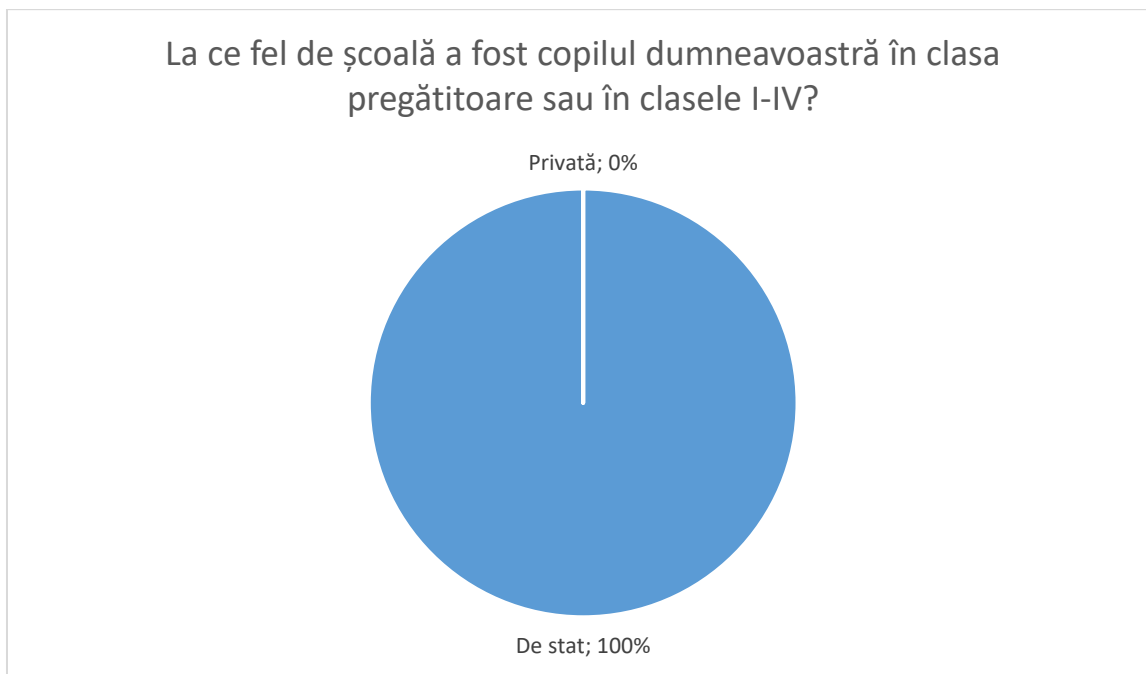
52% dintre respondenți locuiesc în mediul urban și 48% - în cel rural.



Grafic 123. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104; 3 missing

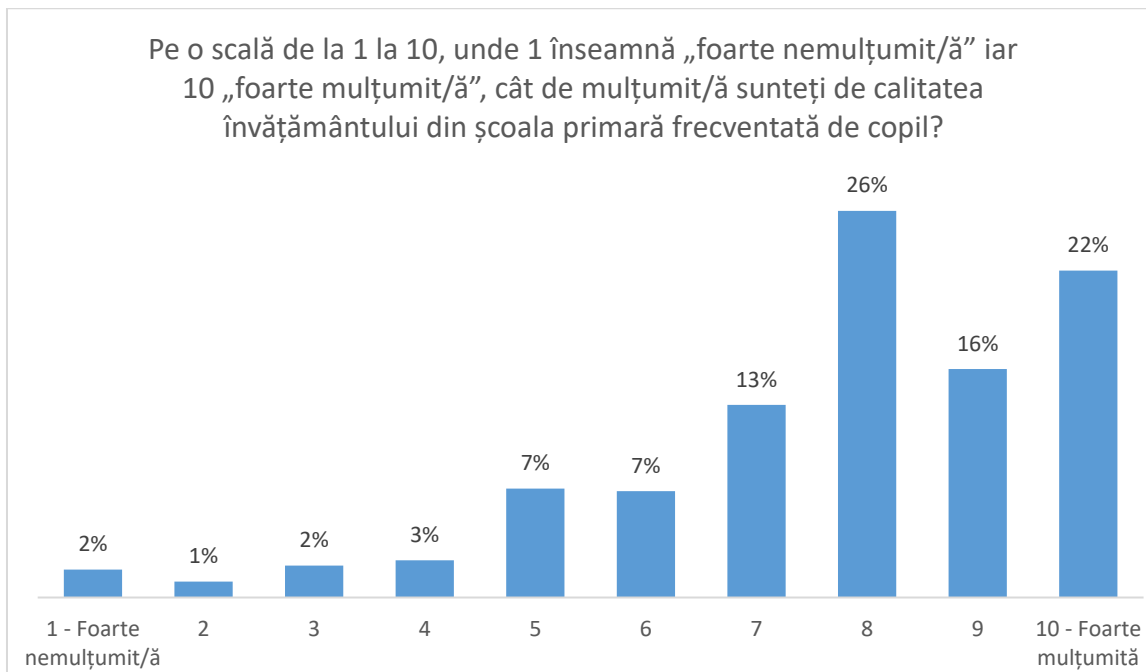


17% dintre intervievați sunt din regiunea de dezvoltare Sud, 15% - din București-Ilfov, 14% - din Nord-Vest, 13% - din Nord-Est, câte 12% - din Centru și Sud-Est, iar câte 9% - din Sud-Vest și Vest.



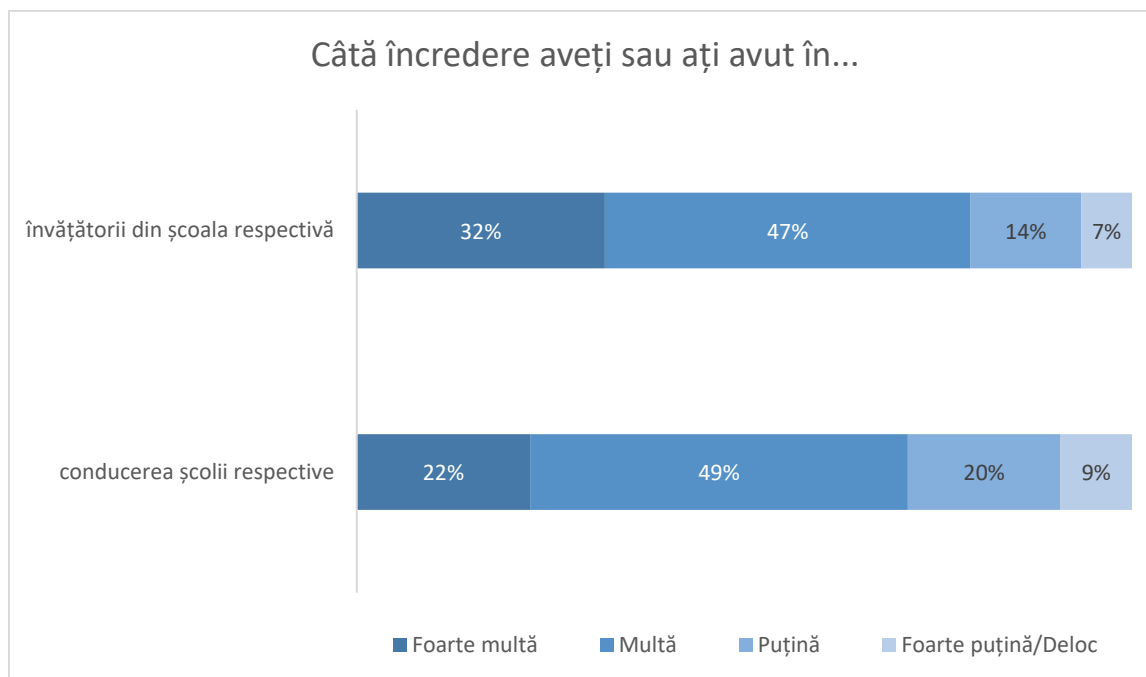
Grafic 124. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

Toți participanții la cercetare au copiii înscriși în învățământul primar de stat.



Grafic 125. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

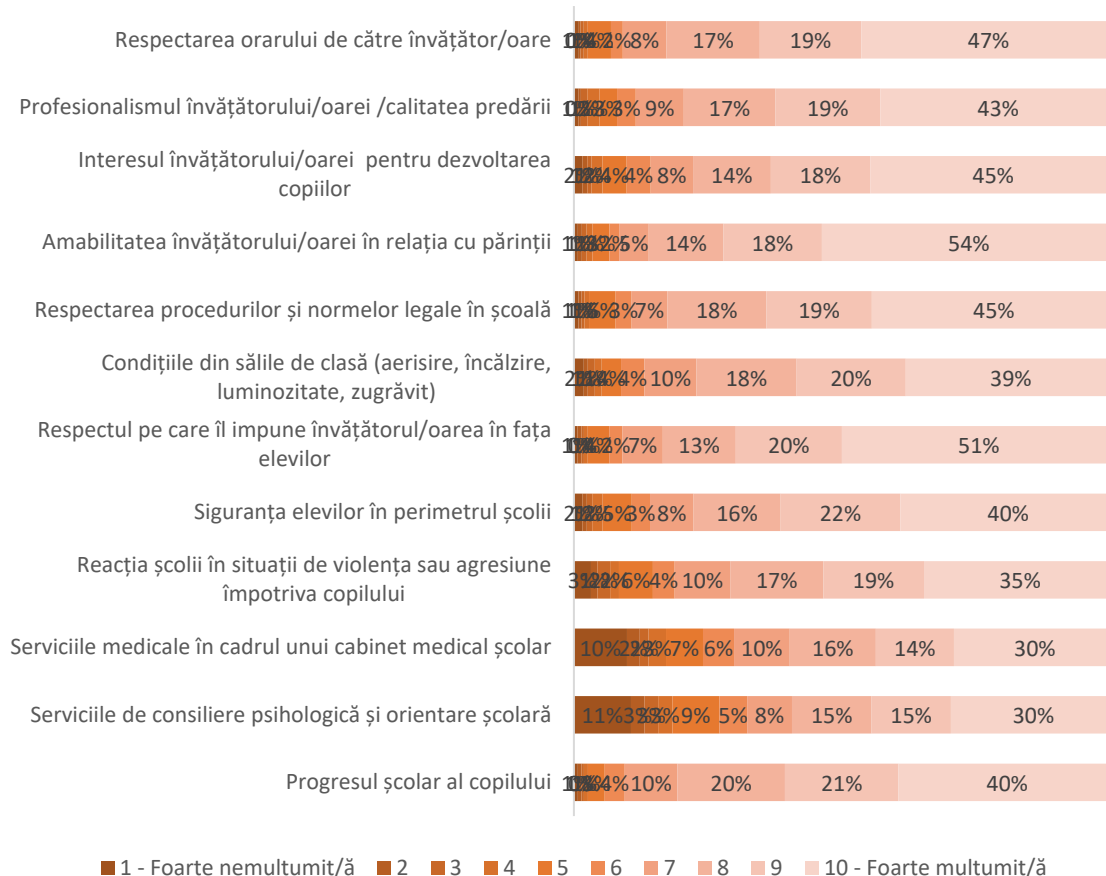
Cea mai mare parte dintre intervievați se declară mai degrabă mulțumiți de calitatea învățământului din școala primară frecventată de copiii din familia lor, media evaluărilor situându-se la 7,69. Important de precizat este că o cincime dintre respondenți evaluează calitatea cu 10, declarându-se foarte mulțumiți; evaluări negative, de patru sau mai mici sunt acordate de 8% dintre participanții la studiu.



Grafic 126. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1086 la 1100; total n = 1104

Încrederea în învățători este mare, o treime dintre beneficiarii indirecti menționând că au foarte multă încredere în ei, iar alți aproape jumătate - multă încredere; de asemenea, peste o cincime din eșantion au foarte multă încredere în conducerea școlii frecventate de copil și aproape jumătate - multă încredere.

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind personalul școlii primare? (CALITATE)



Grafic 127. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 798 la 1102; total n = 1104

Aspectele evaluate în cea mai mare proporție cu note sub patru sunt serviciile de consiliere psihologică și orientare școlară (18%) și serviciile medicale în cadrul unui cabinet medical (17%). În schimb, evaluări pozitive (șapte și mai mult) primesc amabilitatea învățătorului/oarei în relația cu părinții (92%), respectarea orarului de către învățător/oare și progresul școlar al copilului (câte 91%).

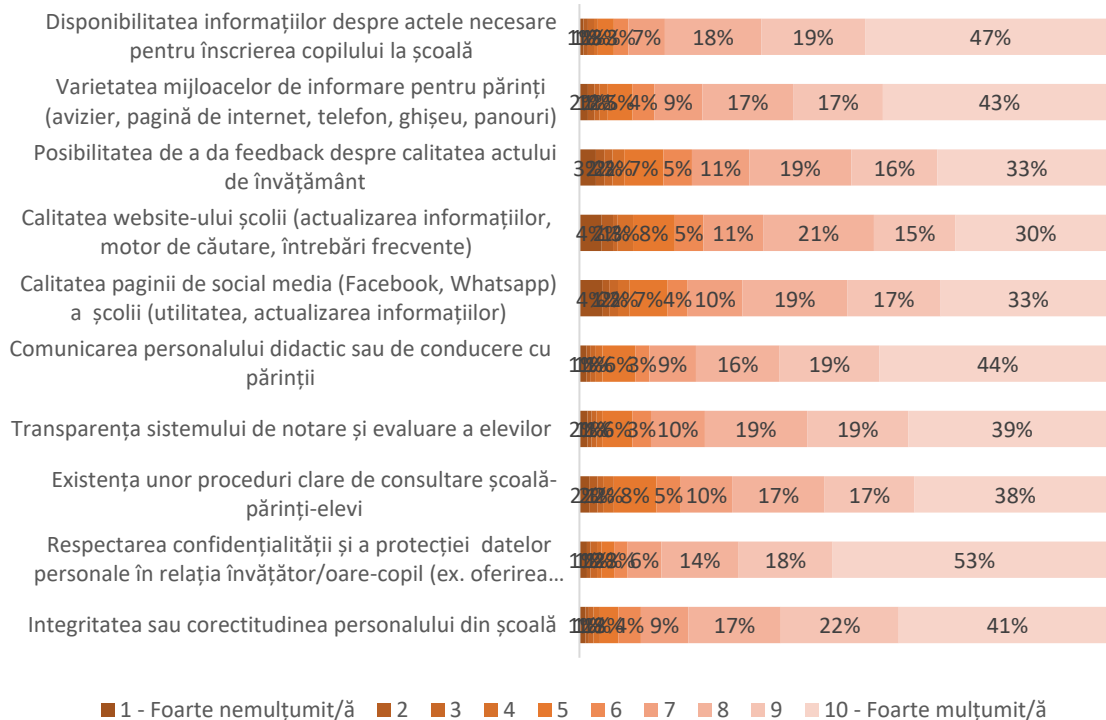
### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind personalul școlii primare?

|                                                                              | Medii |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Respectarea orarului de către învățător/oare                                 | 8,7   |
| Profesionalismul învățătorului/oarei / calitatea predării                    | 8,6   |
| Interesul învățătorului/oarei pentru dezvoltarea copiilor                    | 8,5   |
| Amabilitatea învățătorului/oarei în relația cu părinții                      | 8,9   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale în școală                        | 8,7   |
| Condițiile din sălile de clasă (aerisire, încălzire, luminozitate, zugrăvit) | 8,4   |
| Respectul pe care îl impune învățătorul/învățătoarea în fața elevilor        | 8,8   |
| Siguranța elevilor în perimetrul școlii                                      | 8,4   |
| Reacția școlii în situații de violență sau agresiune împotriva copilului     | 8,0   |
| Serviciile medicale în cadrul unui cabinet medical școlar                    | 7,3   |
| Serviciile de consiliere psihologică și orientare școlară                    | 7,2   |
| Progresul școlar al copilului                                                | 8,6   |

Tabel 212. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind personalul școlii primare? Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 589 la 1102; total n = 1104

Analizând mediile evaluărilor oferite de participanți, constatăm că amabilitatea învățătorului/oarei rămâne în topul evaluărilor pozitive (8,9); alte aspecte de care intervievații sunt mulțumiți și foarte mulțumiți, astfel încât acordă note peste 8,5 (în medie) sunt: respectul pe care îl impune învățătorul/învățătoarea în fața elevilor, respectarea procedurilor și normelor legale în școală, respectarea orarului, progresul școlar al elevului, profesionalismul învățătorului/oarei / calitatea predării și interesul învățătorului/oarei pentru dezvoltarea copiilor.

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind personalul școlii primare? (TRANSPARENȚĂ)



Grafic 128. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 918 la 1096; total n = 1104

De calitatea website-ului școlii, precum și de calitatea paginii de social media a școlii părinții sunt cel mai puțin mulțumiți (acordă note de patru sau mai puțin, în proporție de 10%, respectiv 9%). Mulțumiți, în schimb, acordând note de șapte sau mai mult, sunt cu privire la disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înscrierea copilului la școală și respectarea confidențialității și a protecției datelor personale în relația învățător/oare-copil (câte 91%), dar și privind integritatea sau corectitudinea personalului din școală.

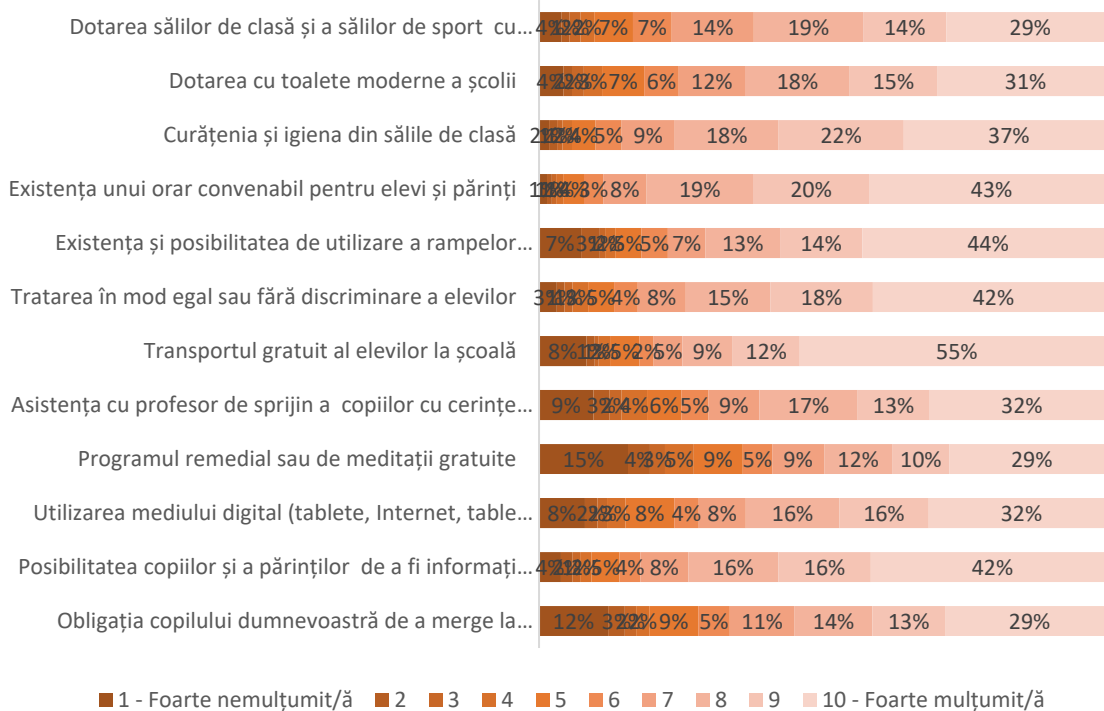
**Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind experiența interacțiunii cu școala primară? (TRANSPARENȚĂ)** **Medii**

|                                                                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înscrierea copilului la școală                                            | 8,7 |
| Varietatea mijloacelor de informare pentru părinți (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                             | 8,4 |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea actului de învățământ                                                                  | 7,9 |
| Calitatea website-ului școlii (actualizarea informațiilor, motor de căutare, întrebări frecvente)                                      | 7,7 |
| Calitatea paginii de social media (Facebook, Whatsapp) a școlii (utilitatea, actualizarea informațiilor)                               | 7,9 |
| Comunicarea personalului didactic sau de conducere cu părinții                                                                         | 8,5 |
| Transparența sistemului de notare și evaluare a elevilor                                                                               | 8,4 |
| Existența unor proceduri clare de consultare școală-părinți-elevi                                                                      | 8,1 |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale în relația învățător/oare-copil (ex. oferirea de feedback individual) | 8,8 |
| Integritatea sau corectitudinea personalului din școală                                                                                | 8,5 |

*Tabel 213. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind experiența interacțiunii cu școala primară? (TRANSPARENȚĂ); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 796 la 1096; total n = 1104*

Principalele aspecte evaluate pozitiv per ansamblu, așa cum arată mediile, sunt: respectarea confidențialității și a protecției datelor personale în relația învățător/oare-copil (media: 8,8), disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înscrierea copilului la școală (8,7), integritatea sau corectitudinea personalului din școală, precum și comunicarea personalului didactic sau de conducere cu părinții (8,5).

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind experiența interacțiunii cu școala primară? (ACCESIBILITATE)



Grafic 129. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 655 la 1084; total n = 1104

Aspecte privind accesibilitatea care sunt evaluate negativ (primind note de patru și mai puțin) în proporția cea mai mare sunt programul remedial sau de meditații gratuite (27%), precum și asistența cu profesor de sprijin a copiilor cu cerințe speciale în învățământul de masă și obligația copilului de a merge la meditații cu plată după școală (câte 19%). În schimb, aspectele de care familiile copiilor din învățământul primar sunt cele mai mulțumite (note de șapte și peste șapte) sunt existența unui orar convenabil pentru elevi și părinți (89%) și curățenia și igiena din sălile de clasă (86%).



## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind experiența interacțiunii cu școala primară? (ACCESIBILITATE) Medii

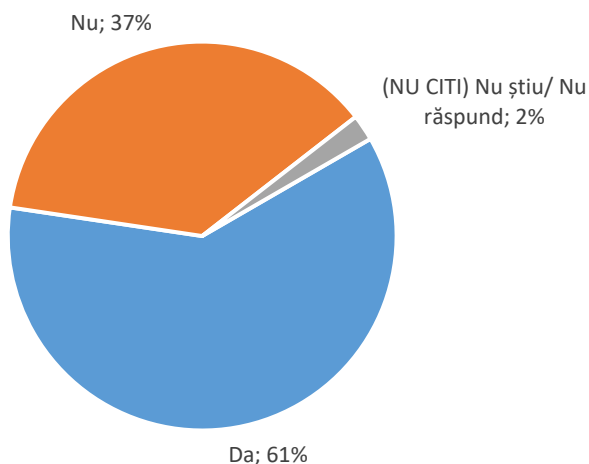
|                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Dotarea sălilor de clasă și a sălilor de sport cu material didactic și mobilier școlar modern                     | 7,7 |
| Dotarea cu toalete moderne a școlii                                                                               | 7,7 |
| Curățenia și igiena din sălile de clasă                                                                           | 8,3 |
| Existența unui orar convenabil pentru elevi și părinți                                                            | 8,6 |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru elevii cu nevoi speciale                                | 7,9 |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a elevilor                                                             | 8,2 |
| Transportul gratuit al elevilor la școală                                                                         | 8,2 |
| Asistența cu profesor de sprijin a copiilor cu cerințe speciale în învățământul de masă                           | 7,3 |
| Programul remedial sau de meditații gratuite                                                                      | 6,6 |
| Utilizarea mediului digital (tablete, Internet, Tabel inteligente etc.) în actul învățării                        | 7,5 |
| Posibilitatea copiilor și a părinților de a fi informați prin site-ul școlii/pagina de media (WhatsApp, Facebook) | 8,2 |
| Obligația copilului dumneavoastră de a merge la meditații cu plată după școală                                    | 7,0 |

Tabel 214. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind experiența interacțiunii cu școala primară? (ACCESIBILITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 406 la 1084; total n = 1104

Dintre aspectele privind accesibilitatea în învățământul primar, respondenții au evaluat cu o medie peste 8,5 doar existența unui orar convenabil pentru elevi și părinți (8,6).



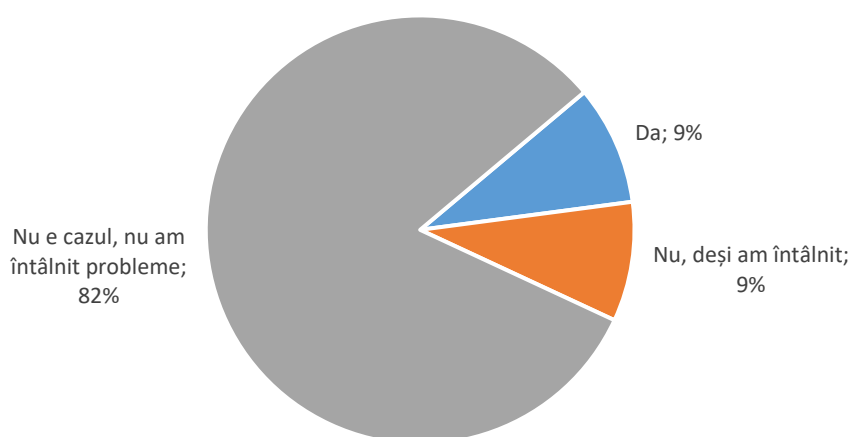
În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind prestația învățătorului/oarei de la școală, știți unde să reclamați situația respectivă?



Grafic 130. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

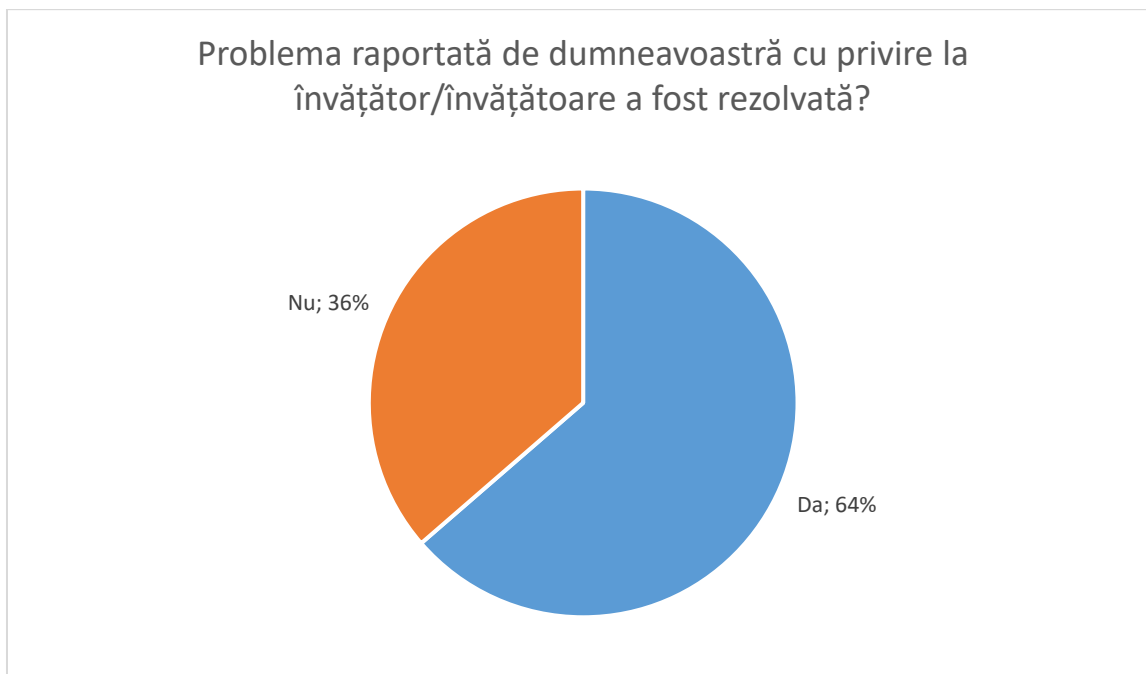
Șase din zece respondenți care au copii în învățământul primar declară că știu unde să reclame o situație privind un incident sau o nemulțumire în legătură cu prestația învățătorului/oarei de la școală.

Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind învățătorul/oarea de la școala copilului dumneavoastră?



Grafic 131. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

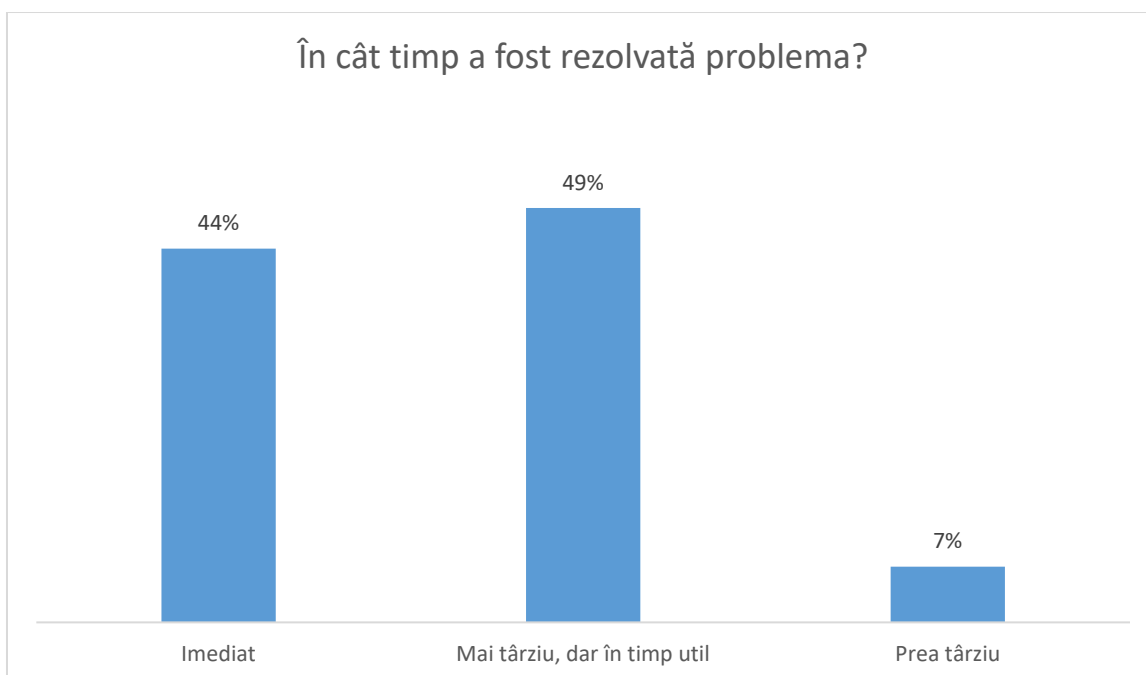
Aproape unul din zece respondenți menționează că au raportat o astfel de problemă privind învățătorul/învățătoarea copilului, alți 8% spun că nu au raportat, iar opt din zece menționează că nu au întâlnit probleme.



222

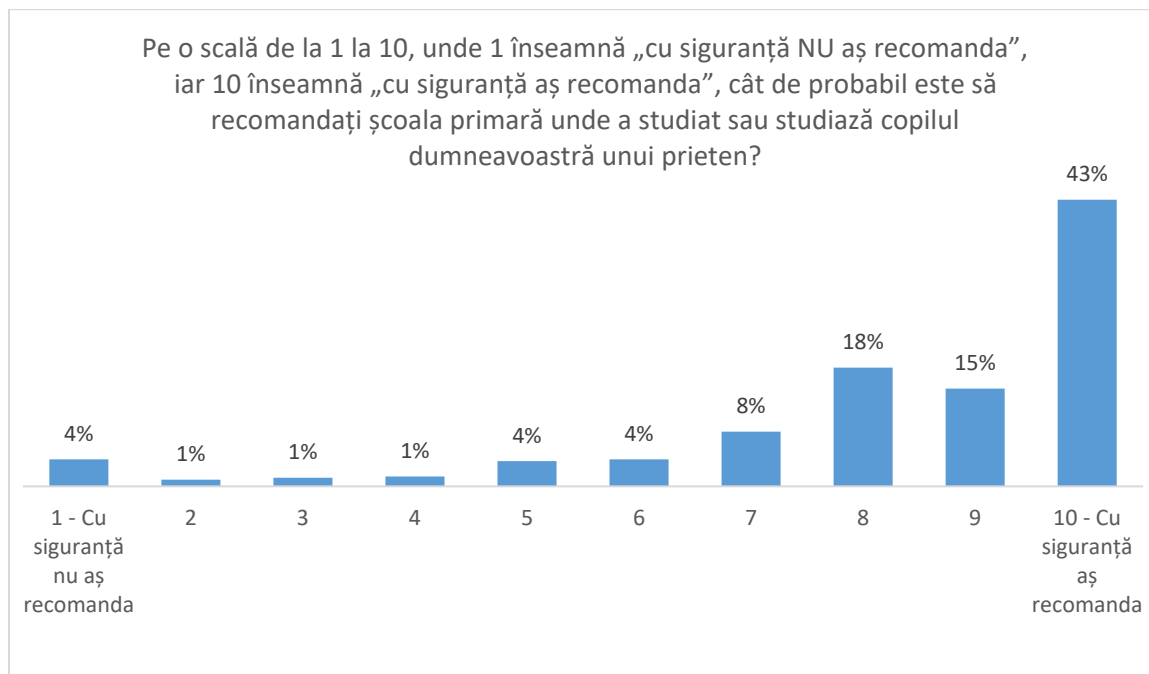
Grafic 132. Eșantion total; Neponderat; bază n = 99; total n = 1104

64% dintre cei care au sesizat probleme privind învățătorul / învățătoarea spun că situația a fost rezolvată.



Grafic 133. Eșantion total; Neponderat; bază n = 63; total n = 1104

În aproximativ jumătate de cazuri, problema raportată a fost rezolvată mai târziu, dar în timp util; în patru din zece cazuri - problema a fost soluționată imediat și doar 6% dintre cei care au sesizat astfel de probleme spun că situația a fost soluționată prea târziu.



Grafic 134. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1077; total n = 1104

Probabilitatea de a recomanda școala primară unde învață copilul este mare, media fiind de 8,2; practic, trei sferturi dintre respondenți acordă note de opt sau peste pe scala probabilității de a recomanda școala primară, de la 1 la 10.



[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 48%   | 52%   |
| Feminin      | 52%   | 48%   |

225

Tabel 215. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104  
 Diferențele privind genul respondenților între mediul rural și urban nu sunt semnificative.

| Medii                               | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | 46,6  | 46,9  |

Tabel 216. Ce vârstă aveți? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

De asemenea, nu există diferențe semnificative de vârstă între intervievații din mediul urban și cei din mediul rural.

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 1%    | 1%    |
| Gimnaziu                                        | 4% ↓  | 10% ↑ |
| 10 clase                                        | 4%    | 7%    |
| Școală profesională                             | 10% ↓ | 18% ↑ |
| Liceu                                           | 24%   | 29%   |
| Școală post-liceală                             | 9%    | 7%    |
| Studii superioare                               | 32% ↑ | 18% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 16% ↑ | 9% ↓  |

Tabel 217. Ultima școală absolvită cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

În general, proporțiile celor cu studii elementare și medii sunt mai mari în mediul rural, iar cele ale intervievaților cu studii superioare - mai mari în mediul urban.

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat(ă)         | 73% ↑ | 65% ↓ |
| Pensionat(ă)       | 16%   | 16%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 1%    | 1%    |
| Șomer(ă)           | 3%    | 2%    |
| Casnic(ă)          | 7% ↓  | 16% ↑ |

Tabel 218. Sunteți... cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1043; total n = 1104

Procentul angajaților este mai mare în mediul urban, iar cel al casnicilor - mai mare în mediul rural.

**Medii**
**Urban Rural**

Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? **3,5 ↓ 4,1 ↑**

Tabel 219. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1103; total n = 1104

Numărul persoanelor din gospodărie este ușor mai mare în mediul rural, comparativ cu mediul urban.

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 94%   | 93%   |
| Maghiară     | 3%    | 5%    |
| Romă         | 2%    | 2%    |
| Alta         | 1%    | 1%    |

Tabel 220. Etnia cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

Nu există diferențe semnificative privind etniile intervievaților între mediul urban și cel rural.

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 15% ↑ | 8% ↓  |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 66% ↑ | 59% ↓ |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 15% ↓ | 22% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 3% ↓  | 10% ↑ |

Tabel 221. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

Proporțiile persoanelor care au venituri mari sau potrivite sunt mai mari în rândul respondenților din mediul urban, iar cele ale persoanelor cu venituri mici sau foarte mici - mai mari în mediul rural.

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| NE           | 11%   | 14%   |
| SE           | 13%   | 11%   |
| S            | 10% ↓ | 24% ↑ |
| SV           | 8%    | 11%   |
| V            | 10%   | 8%    |
| NV           | 14%   | 13%   |
| C            | 11%   | 13%   |
| BIF          | 23% ↑ | 6% ↓  |

Tabel 222. Regiunea de dezvoltare cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

Cu excepția regiunii Sud, unde o proporție mai mare de persoane locuiesc în mediul rural și a regiunii București-Ilfov, unde un procent semnificativ mai mare locuiește în mediul rural, intervievații locuiesc în proporții asemănătoare la sat sau oraș.

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 2%    | 2%    |
| 2                       | 1%    | 1%    |
| 3                       | 2%    | 2%    |
| 4                       | 2%    | 3%    |
| 5                       | 8%    | 7%    |
| 6                       | 8%    | 6%    |
| 7                       | 11%   | 15%   |
| 8                       | 25%   | 28%   |
| 9                       | 16%   | 15%   |
| 10 - Foarte mulțumită   | 23%   | 21%   |

227

Tabel 223. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea învățământului din școala primară frecventată de copil? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

Satisfacția generală a beneficiarilor indirecti ai învățământului primar este similară între mediul urban și cel rural, neexistând diferențe semnificative între cele două medii de rezidență.

| % pe linii                        | Foarte multă |       | Multă |       | Puțină |       | Foarte puțină /Deloc |       |
|-----------------------------------|--------------|-------|-------|-------|--------|-------|----------------------|-------|
|                                   | Urban        | Rural | Urban | Rural | Urban  | Rural | Urban                | Rural |
| învățătorii din școala respectivă | 58%          | 42%   | 50%   | 50%   | 48%    | 52%   | 53%                  | 47%   |
| conducerea școlii respective      | 48%          | 52%   | 55%   | 45%   | 47%    | 53%   | 59%                  | 41%   |

Tabel 224. Câtă încredere aveți sau ați avut în X cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1086 la 1100; total n = 1104

Nu există diferențe semnificative în percepția beneficiarilor indirecti ai învățământului primar între mediul urban și cel rural, per ansamblu. Totuși, în ceea ce privește percepția învățătorilor din școala respectivă, dintre cei care au foarte multă încredere, o proporție mai mare de respondenți din mediul urban au foarte multă încredere (58% față de 42% - mediul rural). În ceea ce privește conducerea școlii respective, aceeași tendință se observă, dar este mai puțin pronunțată, dintre cei care au foarte puțină încredere sau deloc proporția celor din mediul urban reprezentând o proporție mai mare decât cei din mediul rural.

| Medii | Urban | Rural |
|-------|-------|-------|
|-------|-------|-------|

|                                                                             |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Respectarea orarului de către învățător/oare                                | 8,8 | 8,6 |
| Profesionalismul învățătorului/oarei /calitatea predării                    | 8,6 | 8,5 |
| Interesul învățătorului/oarei pentru dezvoltarea copiilor                   | 8,5 | 8,5 |
| Amabilitatea învățătorului/oarei în relația cu părinții                     | 8,9 | 8,9 |
| Respectarea procedurilor și normelor legale în școală                       | 8,8 | 8,6 |
| Condițiile din sălile de clasă (aerisire, încălzire, luminozitate, zăgărit) | 8,3 | 8,5 |
| Respectul pe care îl impune învățătorul / învățătoarea în fața elevilor     | 8,8 | 8,8 |
| Siguranța elevilor în perimetrul școlii                                     | 8,4 | 8,5 |
| Reacția școlii în situații de violență sau agresiune împotriva copilului    | 7,9 | 8,2 |
| Serviciile medicale în cadrul unui cabinet medical școlar                   | 7,4 | 7,1 |
| Serviciile de consiliere psihologică și orientare școlară                   | 7,2 | 7,2 |
| Progresul școlar al copilului                                               | 8,6 | 8,6 |

Tabel 225. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind experiența interacțiunii cu școala primară? (CALITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 589 la 1102; total n = 1104

În general, mediile privind satisfacția respondenților care au copii în învățământul primar cu privire la anumite aspecte sunt relativ similare între mediul urban și cel rural. Diferențele dintre cele două medii sunt mici sau inexistente în majoritatea cazurilor. Deși mediul rural are o evaluare ușor mai bună cu privire la condițiile în sălile de clasă, diferența este mică și poate fi considerată nesemnificativă. Cu privire la reacția școlii în situații de violență sau agresiune împotriva copilului, există o diferență, cu mediul rural având o evaluare mai bună (medie de 8,2) decât mediul urban (medie de 7,9). Serviciile medicale în cadrul unui cabinet medical școlar: Mediul rural are o evaluare ușor mai scăzută referitoare la serviciile medicale în cadrul cabinetului medical școlar (7,1) față de mediul urban (7,4).



| Medii                                                                                                                                  | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înscrierea copilului la școală                                            | 8,7   | 8,8   |
| Varietatea mijloacelor de informare pentru părinți (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                             | 8,4   | 8,5   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea actului de învățământ                                                                  | 7,7 ↓ | 8,2 ↑ |
| Calitatea website-ului școlii (actualizarea informațiilor, motor de căutare, întrebări frecvente)                                      | 7,6   | 7,9   |
| Calitatea paginii de social media (Facebook, Whatsapp) a școlii (utilitatea, actualizarea informațiilor)                               | 7,7   | 8,1   |
| Comunicarea personalului didactic sau de conducere cu părinții                                                                         | 8,4   | 8,6   |
| Transparența sistemului de notare și evaluare a elevilor                                                                               | 8,3   | 8,5   |
| Existența unor proceduri clare de consultare școală-părinți-elevi                                                                      | 8,0   | 8,3   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale în relația învățător/oare-copil (ex. oferirea de feedback individual) | 8,8   | 8,8   |
| Integritatea sau corectitudinea personalului din școală                                                                                | 8,5   | 8,6   |

Tabel 226. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind experiența interacțiunii cu școala primară? (TRANSPARENȚA) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 796 la 1096; total n = 1104

Evaluările pentru aspectele legate de transparența în școală sunt relativ similare între mediul urban și cel rural. Cu toate acestea, există o diferență semnificativă în gradul de mulțumire, cu privire la posibilitatea de a da feedback despre calitatea actului de învățământ; aici observăm că în mediul rural media satisfacției exprimate este mai mare decât în mediul urban (8,2 rural, față de 7,7 - urban)

| medii                                                                                                             | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea sălilor de clasă și a sălilor de sport cu material didactic și mobilier școlar modern                     | 7,5 ↓ | 7,9 ↑ |
| Dotarea cu toalete moderne a școlii                                                                               | 7,4 ↓ | 8,0 ↑ |
| Curățenia și igiena din sălile de clasă                                                                           | 8,2 ↓ | 8,5 ↑ |
| Existența unui orar convenabil pentru elevi și părinți                                                            | 8,4 ↓ | 8,7 ↑ |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru elevii cu nevoi speciale                                | 7,9   | 7,9   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a elevilor                                                             | 8,1   | 8,4   |
| Transportul gratuit al elevilor la școală                                                                         | 7,7 ↓ | 8,6 ↑ |
| Asistența cu profesor de sprijin a copiilor cu cerințe speciale în învățământul de masă                           | 7,2   | 7,4   |
| Programul remedial sau de meditații gratuite                                                                      | 6,3   | 6,8   |
| Utilizarea mediului digital (tablete, Internet, Tabel inteligente etc.) în actul învățării                        | 7,4   | 7,5   |
| Posibilitatea copiilor și a părinților de a fi informați prin site-ul școlii/pagina de media (WhatsApp, Facebook) | 8,0   | 8,3   |
| Obligația copilului dumneavoastră de a merge la meditații cu plată după școală                                    | 6,7 ↓ | 7,4 ↑ |

Tabel 227. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind experiența interacțiunii cu școala primară? (ACCESIBILITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 406 la 1084; total n = 1104

În ceea ce privește mediile privind evaluarea aspectelor legate de accesibilitatea în școli, există mai multe diferențe semnificative între mediul urban și cel rural. Dotarea sălilor de clasă și a sălilor de sport cu material didactic și mobilier școlar modern: Mediul rural are o evaluare mai bună în acest caz, indicând o dotare mai modernă în școlile rurale. Cea mai mare diferență este observabilă în cazul transportului gratuit al elevilor la școală, unde respondenții sunt mai satisfăcuți cu privire la acest aspect; se poate ca acest lucru să fie cauzat de accesarea mai frecventă a serviciului pus la dispoziție elevilor la sate decât în orașe. Mulțumirea intervievaților cu copii în ciclul primar sunt semnificativ mai bune în mediul rural cu privire la obligația copilului de a merge la meditații cu plată după școală, sugerând că această activitate este mai puțin obișnuită la sat. Mediul rural are, de asemenea, un nivel de satisfacție mai ridicat și cu privire la dotarea cu toalete moderne a școlilor, comparativ cu mediul urban. Beneficiarii indirecti ai învățământului primar care locuiesc în mediul rural sunt mai mulțumiți și cu privire la curățenia și igiena din sălile de clasă, existența unui orar convenabil, dar și programul remedial sau de meditații gratuite.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Da                            | 62%   | 59%   |
| Nu                            | 36%   | 39%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 2%    | 2%    |

Tabel 228. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind prestația învățătorului/oarei de la școală, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

Diferențele între cele două medii de rezidență sunt nesemnificative în cazul răspunsurilor la întrebarea dacă intervievații știu unde să reclame o situație privind o nemulțumire sau un incident cu privire la prestația învățătorului/oarei de la școală.

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 11%   | 7%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 9%    | 7%    |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 79%   | 84%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund       | 1%    | 3%    |

Tabel 229. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind învățătorul / învățătoarea de la școala copilului dumneavoastră? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

Datele arată că majoritatea respondenților nu au întâlnit astfel de probleme pe care să le raporteze cu privire la prestația învățătorului/oarei, cu diferențe minore între mediul urban și cel rural. Aproximativ o cincime dintre intervievați au întâlnit astfel de probleme, proporția fiind mai mare în mediul urban. Dintre cei care au întâlnit aceste situații, aproximativ jumătate le-au și raportat (atât în mediul rural, cât și în urban).

#### % pe coloane Urban Rural

|    |       |       |
|----|-------|-------|
| Da | 56% ↓ | 76% ↑ |
| Nu | 44% ↑ | 24% ↓ |

Tabel 230. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la învățător/oare a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 99; total n = 1104

Din date, reiese că un procent mai mare de respondenți din mediul rural, care au raportat un incident sau o situație au avut problema referitoare la prestația învățătorului/oarei rezolvată.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Imediat                       | 44%   | 41%   |
| Mai târziu, dar în timp util  | 47%   | 48%   |
| Prea târziu                   | 3%    | 10%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 6%    | 0%    |

Tabel 231. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 63; total n = 1104

Diferențele dintre rural și urban cu privire la momentul soluționării problemei sunt ne semnificative.

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 4%    | 4%    |
| 2                                | 1%    | 1%    |
| 3                                | 1%    | 1%    |
| 4                                | 1%    | 2%    |
| 5                                | 5%    | 3%    |
| 6                                | 5%    | 4%    |
| 7                                | 8%    | 8%    |
| 8                                | 17%   | 19%   |
| 9                                | 15%   | 15%   |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 43%   | 43%   |

Tabel 232. Cât de probabil este să recomandați școala primară unde a studiat sau studiază copilul dumneavoastră unui prieten cu Mediu de rezidență

Mai mult de opt din zece beneficiari indirecti ai învățământului primar acordă note mari (peste șapte), ceea ce semnifică disponibilitatea lor de a recomanda școala primară frecventată de copilul din familie. Diferențele sunt ne semnificative între mediul rural și

cel urban, atât în ceea ce privește scorurile mici (patru sau mai puțin), cât și în privința celor mari (șapte și peste șapte)

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Răspuns deschis               | 80%   | 71%   |
| Nimic/ Totul merge bine       | 11%   | 15%   |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 9%    | 14%   |

*Tabel 233. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în învățământul primar din școala unde este/a fost elev copilul dumneavoastră? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 272; total n = 1104*

Participanții la cercetare care locuiesc în mediul urban au oferit în proporții mai mari sugestii de îmbunătățire a învățământului primar din școala unde este elev copilul din familie, comparativ cu cei din mediul rural. În schimb, nu sunt diferențe semnificative între mediile de rezidență când e vorba despre opinia că totul merge bine în instituția de învățământ la care respondenții se referă.

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 46% | 50% | 52% | 53% | 47% | 52% | 48% | 50% |
| Feminin      | 54% | 50% | 48% | 47% | 53% | 48% | 52% | 50% |

233

Tabel 234. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

Diferențele privind genul respondenților între regiunile de dezvoltare sunt mici și nu pot fi considerate semnificative.

| Medii            | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF  |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ce vârstă aveți? | 46,1 | 47,2 | 46,3 | 45,5 | 47,6 | 46,5 | 46,6 | 48,2 |

Tabel 235. Ce vârstă aveți? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

Se pot observa variații subtile între regiuni cu privire la vârsta respondenților, unde București-Ilfov are cea mai mare vârstă medie a beneficiarilor indirecti ai învățământului primar (48,2), în timp ce Sud-Vest are cea mai mică vârstă medie (45,5 ani).

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%    |
| Școală primară                                  | 2%  | 1%  | 2%  | 0%  | 3%  | 1%  | 0%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 11% | 11% | 5%  | 3%  | 6%  | 5%  | 9%  | 4%    |
| 10 clase                                        | 7%  | 8%  | 9%  | 3%  | 2%  | 5%  | 5%  | 2%    |
| Școală profesională                             | 19% | 11% | 19% | 14% | 12% | 17% | 10% | 5% ↓  |
| Liceu                                           | 22% | 26% | 26% | 33% | 33% | 30% | 23% | 22%   |
| Școală post-liceală                             | 10% | 9%  | 6%  | 9%  | 3%  | 8%  | 8%  | 8%    |
| Studii superioare                               | 19% | 19% | 24% | 27% | 20% | 23% | 31% | 39% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 9%  | 14% | 9%  | 12% | 22% | 11% | 14% | 18%   |

Tabel 236. Ultima școală absolvită cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

Distribuția nivelului de educație arată diferențele cu privire la profilul educațional al populației intervievate din regiunile de dezvoltare. Participanții la cercetare din București-Ilfov, au un procent mai mare de respondenți cu educație superioară, în timp ce respondenții cu studii medii sunt reprezentați într-o proporție mai mare în Nord-Vest, iar cei cu educație elementară - în Nord-Est și Sud-Est.

| % pe coloane       | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV   | C   | BIF |
|--------------------|-------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| Angajat(ă)         | 56% ↓ | 67% | 73% | 70% | 70% | 70%  | 73% | 74% |
| Pensionat(ă)       | 17%   | 15% | 13% | 16% | 18% | 15%  | 14% | 19% |
| Elev(ă)/student(ă) | 1%    | 2%  | 1%  | 2%  | 0%  | 0%   | 0%  | 1%  |
| Șomer(ă)           | 3%    | 1%  | 1%  | 3%  | 2%  | 6% ↑ | 2%  | 1%  |
| Casnic(ă)          | 23% ↑ | 15% | 12% | 8%  | 10% | 9%   | 11% | 5%  |

Tabel 237. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1041; total n = 1104

Cel mai mare procent de respondenți angajați se regăsește în regiunea București-Ilfov (74%), urmată de celelalte regiuni preponderent urbane precum Centru, Vest, Nord-Vest, și Sud-Vest și Sud, unde procentele de angajați variază între 70% și 73%. Cele mai mici procente de angajați se găsesc în regiunea Nord-Est (56%) și Sud-Est (67%). Proporția beneficiarilor indirecti ai învățământului primar este relativ consistentă în majoritatea regiunilor, variind între 13% și 19%. Procentul de șomeri este scăzut și variază între 1% și 6%; cel mai mare procent de șomeri se află în Nord-Vest, iar cel mai mare procent de casnici - în Nord-Est.

| Medii                                                      | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? | 3,9 | 3,6 | 4,0 | 3,7 | 3,9 | 3,9 | 3,7 | 3,7 |

Tabel 238. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1104

Media cea mai mare de persoane în gospodărie se găsește în regiunea Sud (4), iar cea mai mică - în Sud-Est (3,6)

| % pe coloane | NE    | SE    | S    | SV  | V    | NV    | C     | BIF |
|--------------|-------|-------|------|-----|------|-------|-------|-----|
| Română       | 99% ↑ | 99% ↑ | 97%  | 98% | 91%  | 84% ↓ | 82% ↓ | 96% |
| Maghiară     | 0% ↓  | 0%    | 0% ↓ | 0%  | 4%   | 11% ↑ | 15% ↑ | 1%  |
| Romă         | 1%    | 1%    | 2%   | 2%  | 1%   | 2%    | 2%    | 3%  |
| Alta         | 1%    | 0%    | 1%   | 0%  | 4% ↑ | 3% ↑  | 1%    | 0%  |

Tabel 239. Etnia cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

Proporțiile cele mai mici de respondenți de etnie română se găsesc în Nord-Vest și Centru, iar cele mai mari ale respondenților de etnie maghiară - în aceleași regiuni. Alte etnii se regăsesc, cu preponderență, în Vest și Nord-Vest.



| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | N<br>V | C   | BI<br>F |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|---------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 10% | 8%  | 11% | 9%  | 12% | 12%    | 15% | 15%     |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 63% | 65% | 62% | 63% | 66% | 56%    | 63% | 57%     |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 18% | 18% | 17% | 23% | 19% | 23%    | 17% | 13%     |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 8%  | 8%  | 10% | 5%  | 3%  | 8%     | 5%  | 4%      |
| (SPONTAN) Nu răspund                                    | 1%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%     | 0%  | 2%      |

Tabel 240. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

Procentele cele mai mari de respondenți care consideră că își pot asigura ușor nevoile și pot face economii se găsesc în regiunile București-Ilfov și Centru (câte 15%). Majoritatea intervievaților, se regăsesc, însă, în categoria celor care declară că au venituri potrivite, care le pot asigura nevoile, fără a face economii; procentele variază între 56% (Nord-Vest) și 67% (București-Ilfov). Proporții mai mari de beneficiari indirecti ai învățământului primar care spun că au venituri mici se găsesc în Nord-Vest și Sud-Vest (câte 23%), iar un procent mai mare al celor care își percep veniturile drept mici se găsesc în Sud (10%).

| % pe coloane | NE  | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Urban        | 47% | 55% | 32% ↓ | 45% | 59% | 52% | 48% | 81% ↑ |
| Rural        | 53% | 45% | 68% ↑ | 55% | 41% | 48% | 52% | 19% ↓ |

Tabel 241. Mediu de rezidență cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

În București-Ilfov se regăsesc o proporție mai mare de intervievați care locuiesc în mediul urban, iar în Sud - de respondenți care locuiesc în rural.

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 2%  | 2%  | 1%  | 1%  | 3%  | 2%  | 1%  | 3%  |
| 2                       | 0%  | 2%  | 2%  | 0%  | 1%  | 2%  | 0%  | 1%  |
| 3                       | 2%  | 3%  | 2%  | 0%  | 0%  | 3%  | 2%  | 4%  |
| 4                       | 4%  | 3%  | 3%  | 3%  | 3%  | 1%  | 1%  | 3%  |
| 5                       | 4%  | 7%  | 5%  | 10% | 12% | 7%  | 8%  | 9%  |
| 6                       | 6%  | 6%  | 5%  | 7%  | 6%  | 10% | 7%  | 11% |
| 7                       | 11% | 15% | 21% | 12% | 9%  | 11% | 15% | 9%  |
| 8                       | 26% | 27% | 24% | 24% | 25% | 27% | 32% | 26% |
| 9                       | 18% | 12% | 16% | 13% | 19% | 18% | 14% | 15% |
| 10 - Foarte mulțumită   | 28% | 23% | 21% | 30% | 23% | 19% | 21% | 18% |

**Tabel 242. Cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea învățământului din școala primară frecventată de copil? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1098; total n = 1104**

În general, în toate regiunile, majoritatea respondenților sunt mulțumiți de calitatea învățământului din școlile primare, acordând note de șapte până la 10 pe o scală de la 1 la 10. Cele mai înalte niveluri de satisfacție sunt întâlnite în Nord-Est (83%), Sud și Centru (câte 82%). În ceea ce privește nemulțumirea (note până la patru, inclusiv), nivelul variază de la 4% la 11%, cu cele mai mari rate de nemulțumire în București-Ilfov (11%), precum și în Sud-Est (10%). Există o variație regională semnificativă în nivelul de satisfacție medie, cu București-Ilfov având cea mai mare satisfacție medie (20%).

| Medii                                                                       | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Respectarea orarului de către învățător/oare                                | 8,9 | 8,5 | 8,5 | 9,0 | 8,6 | 8,8 | 9,0 | 8,7 |
| Profesionalismul învățătorului/oarei /calitatea predării                    | 8,8 | 8,3 | 8,3 | 8,9 | 8,7 | 8,7 | 8,7 | 8,5 |
| Interesul învățătorului/oarei pentru dezvoltarea copiilor                   | 8,8 | 8,2 | 8,2 | 8,8 | 8,5 | 8,6 | 8,8 | 8,3 |
| Amabilitatea învățătorului/oarei în relația cu părinții                     | 9,0 | 8,6 | 8,8 | 9,1 | 8,8 | 9,0 | 9,2 | 8,8 |
| Respectarea procedurilor și normelor legale în școală                       | 8,9 | 8,4 | 8,5 | 8,7 | 8,8 | 8,8 | 8,9 | 8,5 |
| Condițiile din sălile de clasă (aerisire, încălzire, luminozitate, zăgărit) | 8,5 | 8,5 | 8,4 | 8,3 | 8,4 | 8,4 | 8,5 | 8,2 |
| Respectul pe care îl impune învățătorul / învățătoarea în fața elevilor     | 9,1 | 8,6 | 8,5 | 9,2 | 8,7 | 9,0 | 9,0 | 8,7 |
| Siguranța elevilor în perimetrul școlii                                     | 8,6 | 8,2 | 8,3 | 8,4 | 8,6 | 8,5 | 8,7 | 8,3 |
| Reacția școlii în situații de violență sau agresiune împotriva copilului    | 7,9 | 8,0 | 8,1 | 8,2 | 8,0 | 8,1 | 8,4 | 7,7 |
| Serviciile medicale în cadrul unui cabinet medical școlar                   | 6,9 | 7,1 | 7,1 | 7,5 | 7,7 | 7,7 | 7,3 | 7,1 |
| Serviciile de consiliere psihologică și orientare școlară                   | 7,3 | 7,1 | 7,0 | 7,6 | 7,1 | 7,7 | 7,2 | 6,8 |
| Progresul școlar al copilului                                               | 8,9 | 8,5 | 8,5 | 8,8 | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,4 |

**Tabel 243. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind personalul școlii primare? (CALITATE) cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 586 la 1099; total n = 1104**

În majoritatea regiunilor, părinții sunt mulțumiți de diferite aspecte legate de calitate în interacțiunea personalul școlii primare. Amabilitatea învățătorului/oarei în relația cu părinții este unul dintre aspectele evaluate pozitiv în cea mai mare măsură, cu medii variind între 8,6 și 9,2: Părinții acordă, în general, note ridicate pentru nivelul de amabilitate al învățătorilor în relația cu părinții, variind între 8,6



(Sud-Est) și 9,2 (Centru). Respectul pe care îl impune învățătorul / învățătoarea în fața elevilor este, similar, evaluat cu note medii de peste 8,5 (Sud), până la 9,2 (Sud-Vest). Regiunile Sud-Est, Sud și București-Ilfov oferă evaluări medii printre cele mai mici privind mai multe aspecte, pe când în Sud-Vest, Centru și Nord-Est evaluările sunt mai mari decât în alte regiuni, cu privire la mai multe elemente evaluate.

| Medii                                                                                                                                  | NE  | SE  | S   | SV   | V   | NV  | C   | BIF  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înscrierea copilului la școală                                            | 8,9 | 8,7 | 8,6 | 8,9  | 8,8 | 8,7 | 8,9 | 8,5  |
| Varietatea mijloacelor de informare pentru părinți (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                             | 8,6 | 8,5 | 8,1 | 8,6  | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 8,3  |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea actului de învățământ                                                                  | 8,2 | 8,1 | 7,8 | 8,2  | 8,0 | 8,0 | 8,2 | 7,2↓ |
| Calitatea website-ului școlii (actualizarea informațiilor, motor de căutare, întrebări frecvente)                                      | 7,8 | 7,7 | 7,5 | 8,3  | 7,5 | 7,9 | 7,9 | 7,4  |
| Calitatea paginii de social media (Facebook, Whatsapp) a școlii (utilitatea, actualizarea informațiilor)                               | 8,0 | 8,0 | 7,8 | 8,1  | 7,9 | 8,0 | 8,0 | 7,5  |
| Comunicarea personalului didactic sau de conducere cu părinții                                                                         | 8,8 | 8,5 | 8,4 | 8,8  | 8,6 | 8,3 | 8,6 | 8,3  |
| Transparența sistemului de notare și evaluare a elevilor                                                                               | 8,6 | 8,2 | 8,2 | 8,7  | 8,5 | 8,3 | 8,7 | 8,1  |
| Existența unor proceduri clare de consultare școală-părinți-elevi                                                                      | 8,4 | 8,2 | 8,1 | 8,8↑ | 8,2 | 7,9 | 8,4 | 7,6↓ |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale în relația învățător/oare-copil (ex. oferirea de feedback individual) | 9,0 | 8,8 | 8,4 | 9,2  | 8,9 | 8,8 | 9,1 | 8,6  |
| Integritatea sau corectitudinea personalului din școală                                                                                | 8,6 | 8,3 | 8,3 | 8,8  | 8,8 | 8,8 | 8,7 | 8,3  |

**Tabel 244. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind personalul școlii primare? (TRANSPARENȚĂ) cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 795 la 1093; total n = 1104**

În Sud-Vest sunt evaluate pozitiv, în mai mare măsură, mai multe aspecte privind transparența, pe când în București-Ilfov, mediile evaluărilor sunt mai mici. Spre exemplu, existența unor proceduri clare de consultare școală-părinți-elevi are o medie mai mică a evaluării în București-Ilfov (7,6), iar în Sud-Vest aceasta e semnificativ crescută (8,8). Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale în relația învățător-oare-copil este evaluată cu o medie a notelor mai mare în Sud-Vest (9,2) și mai mică în Sud (8,4).

238

| Medii                                                                                                             | NE  | SE  | S   | SV    | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-------|
| Dotarea sălilor de clasă și a sălilor de sport cu material didactic și mobilier școlar modern                     | 8,0 | 7,7 | 7,6 | 7,8   | 7,4 | 7,8 | 7,6 | 7,7   |
| Dotarea cu toalete moderne a școlii                                                                               | 7,8 | 7,7 | 7,6 | 7,6   | 7,6 | 7,8 | 7,8 | 7,6   |
| Curățenia și igiena din sălile de clasă                                                                           | 8,4 | 8,3 | 8,3 | 8,3   | 8,4 | 8,5 | 8,5 | 8,0   |
| Existența unui orar convenabil pentru elevi și părinți                                                            | 8,9 | 8,3 | 8,5 | 9,0 ↑ | 8,6 | 8,8 | 8,8 | 8,0 ↓ |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru elevii cu nevoi speciale                                | 7,8 | 7,5 | 7,9 | 8,9 ↑ | 7,5 | 7,8 | 7,8 | 8,1   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a elevilor                                                             | 8,2 | 8,0 | 8,1 | 8,5   | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,0   |
| Transportul gratuit al elevilor la școală                                                                         | 7,7 | 8,1 | 8,3 | 9,0 ↑ | 8,2 | 8,5 | 8,5 | 7,2   |
| Asistența cu profesor de sprijin a copiilor cu cerințe speciale în învățământul de masă                           | 7,1 | 6,8 | 7,3 | 8,3 ↑ | 7,3 | 7,6 | 7,3 | 6,8   |
| Programul remedial sau de meditații gratuite                                                                      | 6,6 | 6,3 | 6,4 | 7,4   | 6,8 | 6,9 | 6,5 | 6,1   |
| Utilizarea mediului digital (tablete, Internet, Tabel inteligente etc.) în actul învățării                        | 7,6 | 7,4 | 7,0 | 7,9   | 7,4 | 7,6 | 7,5 | 7,6   |
| Posibilitatea copiilor și a părinților de a fi informați prin site-ul școlii/pagina de media (WhatsApp, Facebook) | 8,5 | 8,1 | 8,0 | 8,6   | 8,1 | 8,4 | 8,3 | 7,6   |
| Obligația copilului dumneavoastră de a merge la meditații cu plată după școală                                    | 7,0 | 7,2 | 7,3 | 6,6   | 7,0 | 7,2 | 7,0 | 6,5   |

**Tabel 245. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind experiența interacțiunii cu școala primară? (ACCESIBILITATE) cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 405 la 1081; total n = 1104**

Evaluările privind accesibilitatea în interacțiunea cu școlile primare sunt pozitive în mai mare măsură în Sud-Vest. Spre exemplu, existența unui orar convenabil pentru elevi și

părinți are o medie a evaluărilor de 9,0 în Sud-Vest și de 8,0 (cea mai scăzută) în București-Ilfov. Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru elevii cu nevoi speciale are o medie a evaluărilor de 8,9 în Sud-Vest, dar de 7,5 în Sud-Est și Vest. În ceea ce privește transportul gratuit al elevilor la școală, regiunea Sud-Vest se evidențiază, din nou, cu o medie de 9,0, contrastând cu București-Ilfov (medie de 7,2 a evaluărilor) sau cu Nord-Est (7,7). În Sud-Est și București-Ilfov, evaluarea privind asistența cu profesor de sprijin a copiilor cu cerințe speciale în învățământul de masă este cea mai mică (medie de 6,8)

239

| % pe coloane                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                            | 60% | 58% | 58% | 61% | 61% | 62% | 65% | 60% |
| Nu                            | 37% | 40% | 41% | 36% | 36% | 34% | 32% | 39% |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 3%  | 2%  | 1%  | 3%  | 3%  | 3%  | 3%  | 1%  |

Tabel 246. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind prestația învățătorului/oarei de la școală, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

Nu există diferențe semnificative statistic cu privire la cunoștințele pe care le au respondenții despre locul unde ar putea să reclame un incident sau o nemulțumire referitoare la prestația învățătorului/oarei.

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 11% | 11% | 6%  | 10% | 12% | 7%  | 10% | 8%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 6%  | 8%  | 8%  | 10% | 5%  | 8%  | 7%  | 11% |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 81% | 80% | 85% | 78% | 81% | 82% | 80% | 80% |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund       | 2%  | 1%  | 2%  | 2%  | 2%  | 3%  | 3%  | 1%  |

Tabel 247. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind învățătorul / învățătoarea de la școala copilului dumneavoastră? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1104

O proporție mai mare de intervieuați declară că nu au întâlnit astfel de probleme în Sud (85%), comparativ cu Sud-Vest, unde proporția lor este de 78%. Procentul celor care au raportat probleme privind prestația învățătorului/oarei este mai mare în Vest (12%) și mai scăzută în Sud (6%).

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 67% | 86% | 55% | 70% | 42% | 80% | 69% | 46% |
| Nu           | 33% | 14% | 45% | 30% | 58% | 20% | 31% | 54% |

Tabel 248. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la învățător/oare a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 98; total n = 1104

Dat fiind numărul mic de cazuri, diferențele privind raportarea acestor probleme între regiuni nu sunt semnificative.

| % pe coloane                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Imediat                       | 60% | 17% | 50% | 57% | 20% | 38% | 44% | 67% |
| Mai târziu, dar în timp util  | 40% | 75% | 33% | 43% | 60% | 50% | 33% | 33% |
| Prea târziu                   | 0%  | 8%  | 17% | 0%  | 0%  | 0%  | 22% | 0%  |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 20% | 13% | 0%  | 0%  |

Tabel 249. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 63; total n = 1104

Similar cu datele prezentate anterior, dat fiind numărul mic de cazuri, diferențele privind timpul de soluționare a problemelor raportate între regiuni nu sunt semnificative.

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 7%  | 5%  | 5%  | 4%  | 2%  | 4%  | 2%  | 4%  |
| 2                                | 0%  | 2%  | 1%  | 2%  | 1%  | 1%  | 2%  | 1%  |
| 3                                | 1%  | 3%  | 1%  | 0%  | 1%  | 1%  | 0%  | 2%  |
| 4                                | 2%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 1%  | 2%  | 4%  |
| 5                                | 2%  | 4%  | 6%  | 3%  | 7%  | 4%  | 2%  | 2%  |
| 6                                | 4%  | 5%  | 2%  | 2%  | 6%  | 1%  | 6%  | 8%  |
| 7                                | 7%  | 8%  | 11% | 10% | 4%  | 8%  | 10% | 7%  |
| 8                                | 18% | 20% | 21% | 15% | 16% | 17% | 15% | 19% |
| 9                                | 14% | 13% | 11% | 15% | 12% | 18% | 22% | 13% |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 45% | 41% | 41% | 48% | 49% | 45% | 40% | 40% |

Tabel 250. Cât de probabil este să recomandați școala primară unde a studiat sau studiază copilul dumneavoastră unui prieten sau coleg? cu Regiunea de dezvoltare

Regiunile București-Ilfov (11%), Nord-Est și Sud-Est (câte 10%) au cele mai mari proporții de intervievați care se declară nesatisfăcuți, menționând că mai curând nu ar recomanda școala primară unde învață copilul din familia lor (note până la patru, inclusiv). Regiunea Vest se remarcă printr-un procent mai ridicat de persoane care acordă evaluări medii (note de cinci și șase - 13%). În schimb, respondenții cei mai satisfăcuți sunt cei din Sud-Vest și Nord-Vest, cu proporții de 88% intervievați care acordă note de șapte sau mai mari.

| % pe coloane                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Răspuns deschis               | 71% | 72% | 77% | 75% | 76% | 76% | 75% | 80% |
| Nimic/ Totul merge bine       | 16% | 14% | 14% | 14% | 11% | 12% | 14% | 10% |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund | 13% | 14% | 9%  | 11% | 13% | 12% | 11% | 10% |

*Tabel 251. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în învățământul primar din școala unde este/a fost elev copilul dumneavoastră? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 271; total n = 1104*

Respondenții din Nord-Est sunt cei care spun, în proporția cea mai mare, că nu au sugestii cu privire la îmbunătățirea învățământului primar în școala frecventată de copilul lor, dat fiind că totul merge bine; în schimb, respondenții din București-Ilfov sunt cei care oferă propuneri de optimizare în cea mai mare proporție.

## 8. Administrație fiscală / Impozite și taxe locale

242

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1101 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori ai serviciului public de impozite și taxe locale

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,95\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

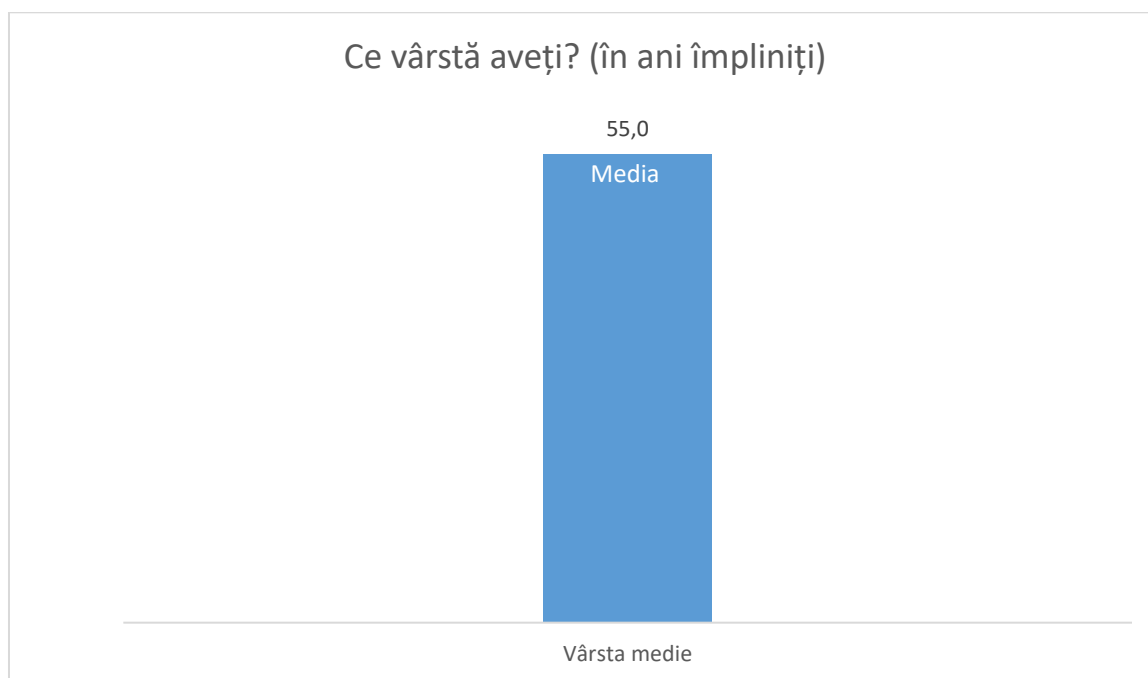
**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

### REZULTATE

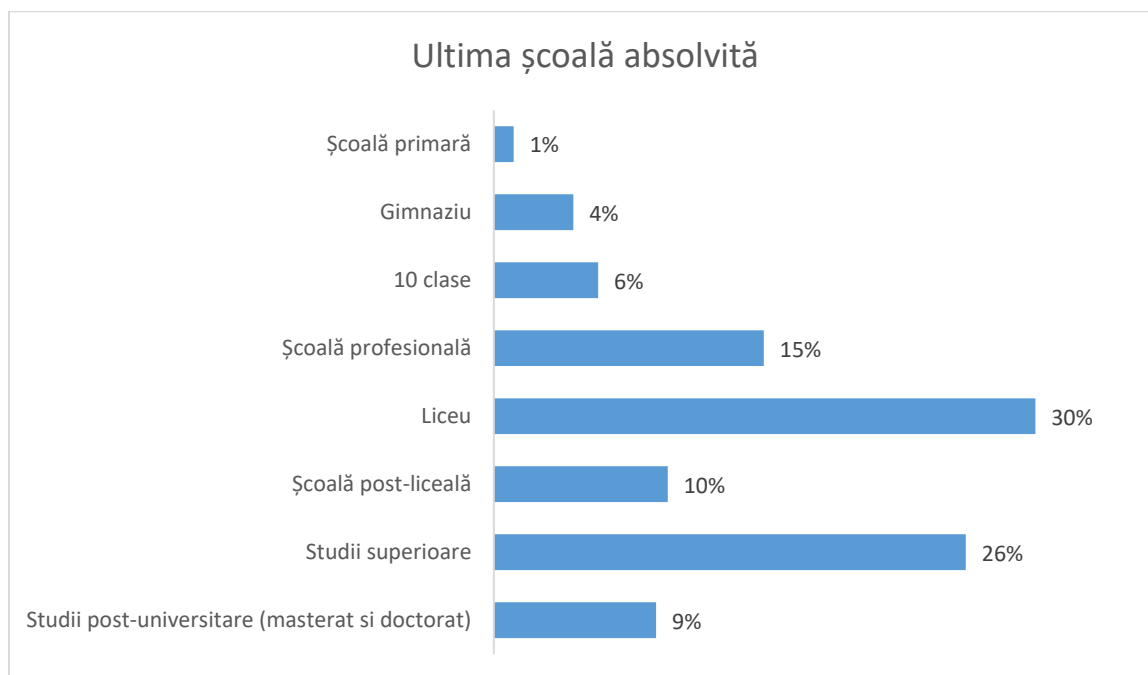
Structura socio-demografică a eșantionului de persoane chestionate cu privire la serviciul public de impozite și taxe locale este următoarea: au vârsta medie de 55 de ani, 35% dintre respondenți au studii superioare sau peste, iar 40% au absolvit liceul sau o școală post-liceală, diferența până la 100% fiind reprezentată de cei cu mai puțină educație. Aproximativ jumătate (49%) dintre intervievați sunt angajați, iar alți 40% sunt pensionari; în ponderi mai mici întâlnim și studenți, șomeri sau casnici. Eșantionul este unul format în majoritate din români (95%) și maghiari (4%), care locuiesc în ponderi similare fie în mediul urban (51%), fie în cel rural (49%), iar media persoanelor care trăiesc într-o gospodărie este de 2,8 persoane.

Distribuția subiecților în funcție de regiunea de dezvoltare din care fac parte este relativ echilibrată, câte 12%-15% respondenți locuind în fiecare dintre acestea, excepție fiind regiunea București-Ilfov, care are 9% și cea de Vest, cu 10%.

Întrebați despre veniturile de care dispun, cei mai mulți respondenți (60%) le-au evaluat ca fiind potrivite, suficiente pentru asigurarea nevoilor, însă fără posibilitate de a face economii; în schimb, 11% dintre subiecți spun că veniturile lor sunt mari, pot face economii, în timp ce într-o pondere mai mare (28%) îi regăsim pe cei care menționează că au venituri mici sau foarte mici.

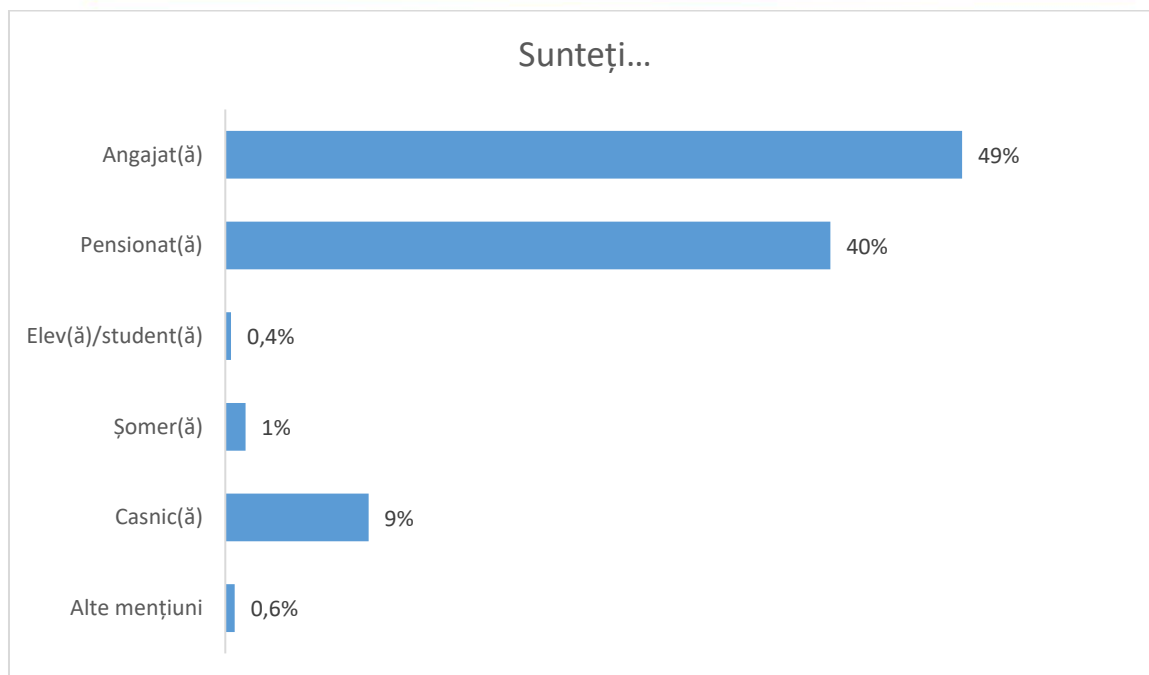


Grafic 136. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101



Grafic 137. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101





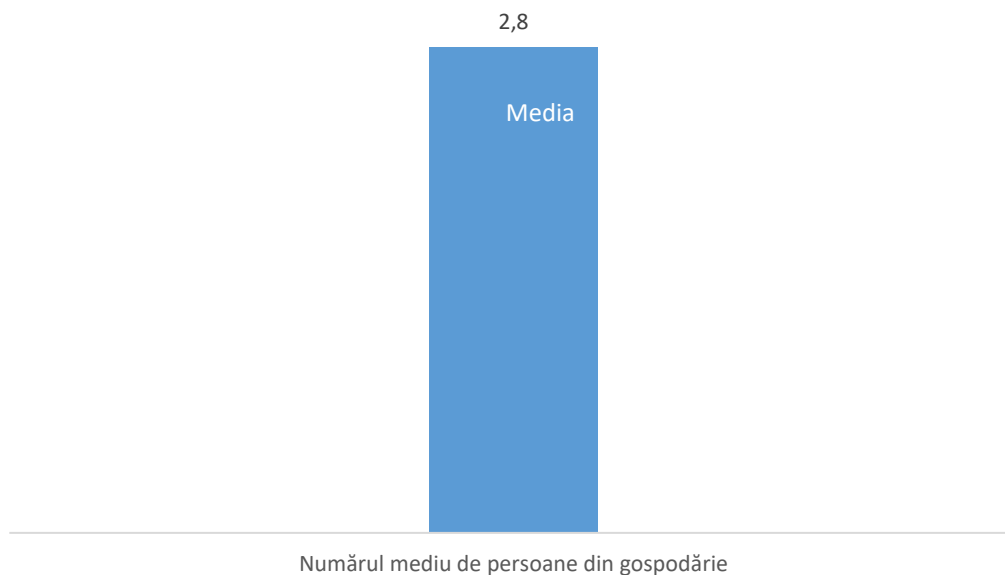
Grafic 138. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1044; total n = 1101;



Grafic 139. Sunteți... Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

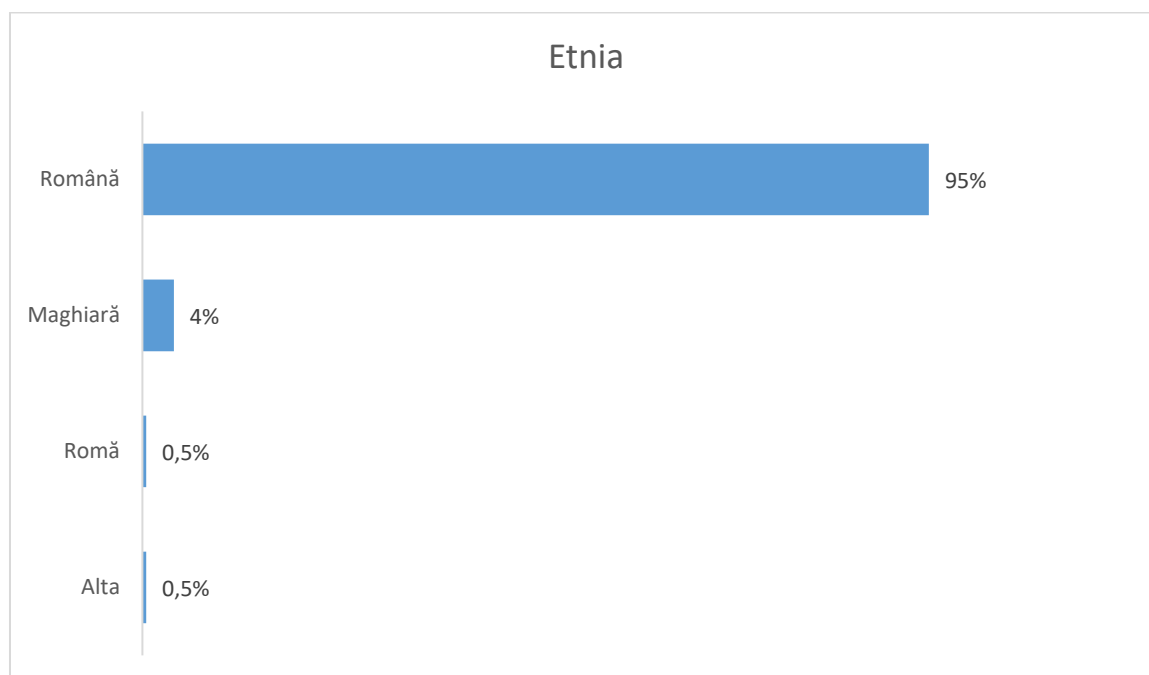


Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)?



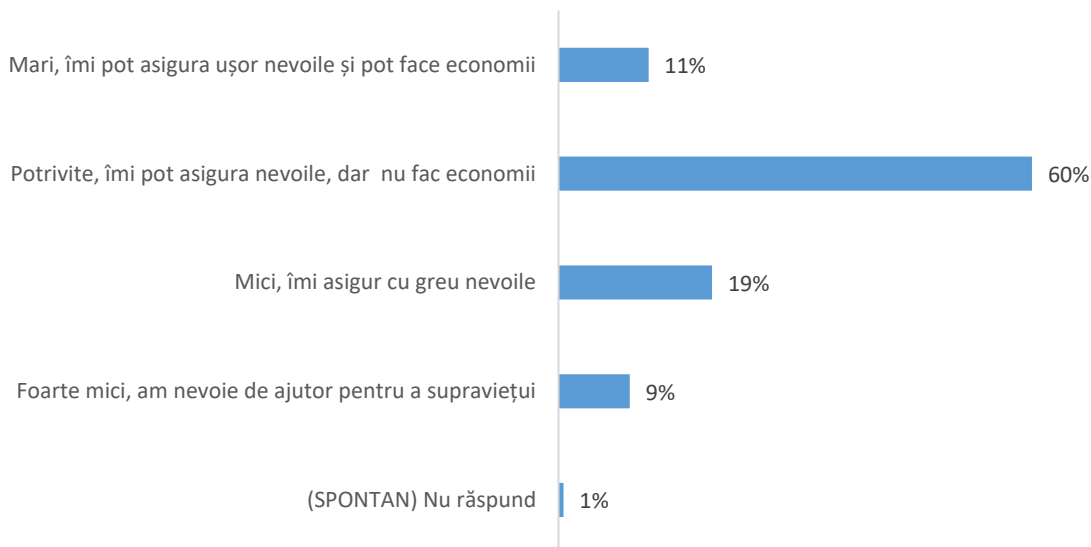
245

Grafic 140. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1099; total n = 1101



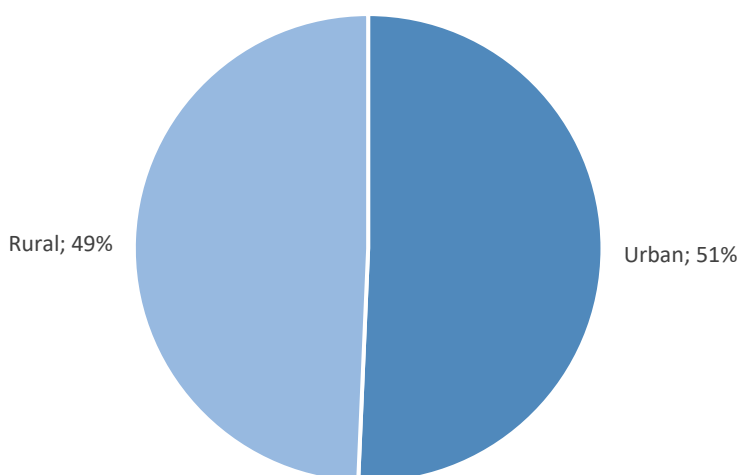
Grafic 141. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

### Veniturile dumneavoastră sunt...

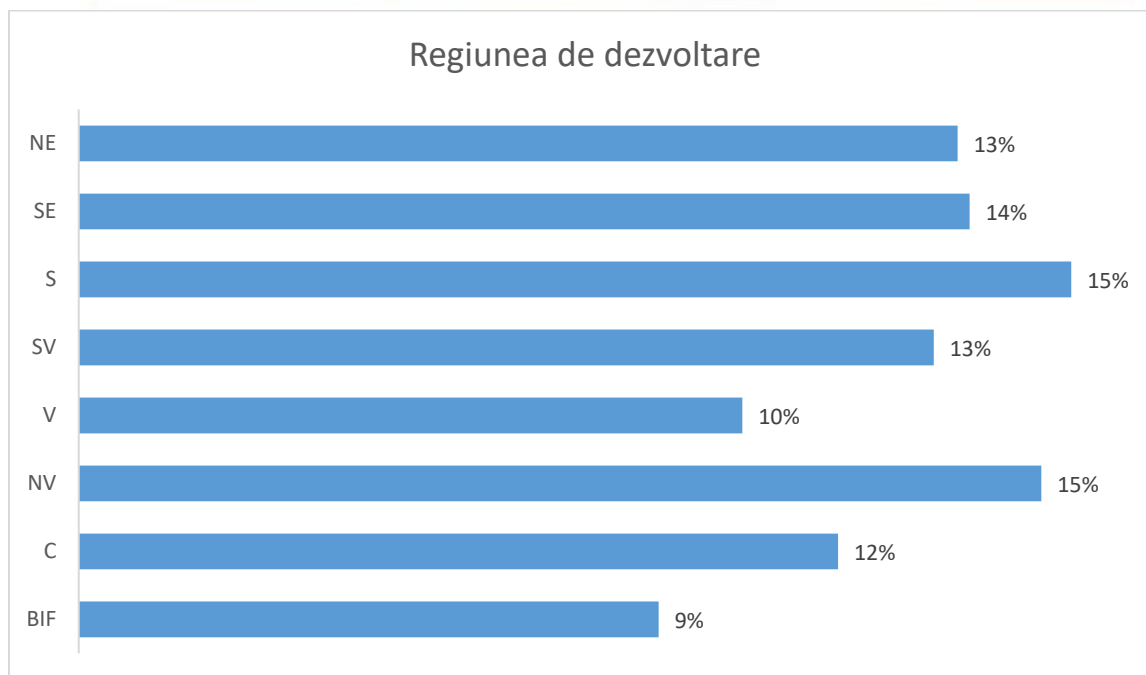


Grafic 142. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

### Mediu de rezidență

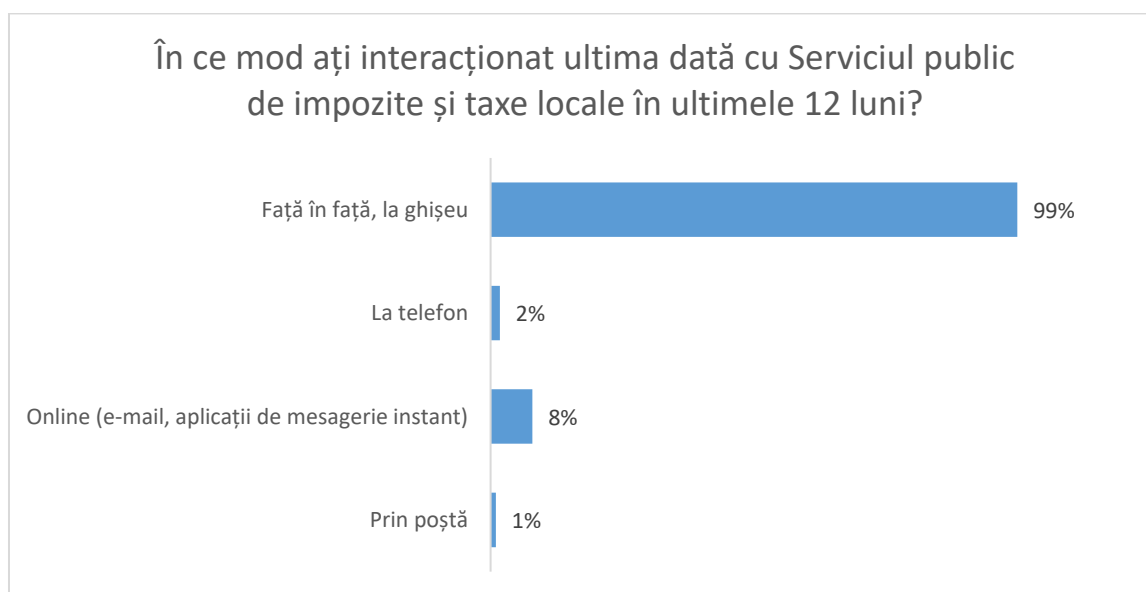


Grafic 143. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101



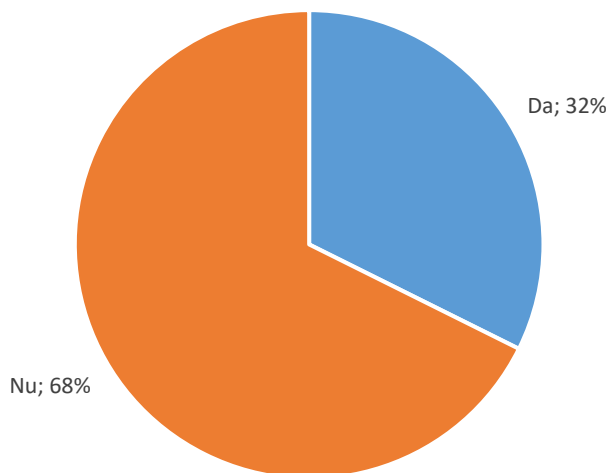
Grafic 144. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

**Interacțiunea cetățenilor cu serviciul public de impozite și taxe se face îndeosebi față în față, la ghișeu (99% mențiuni); într-o măsură mai mică oamenii apelează la acest serviciu și online (8%), prin poștă (1%) sau prin telefon (2%). În aproximativ o treime dintre cazuri (32%), respondenții spun că a fost nevoie să stea la coadă, de cele mai multe ori între 15-30 de minute (34%); 39% spun că au așteptat sub 15 minute, iar alți 6% menționează că a durat peste o oră.**



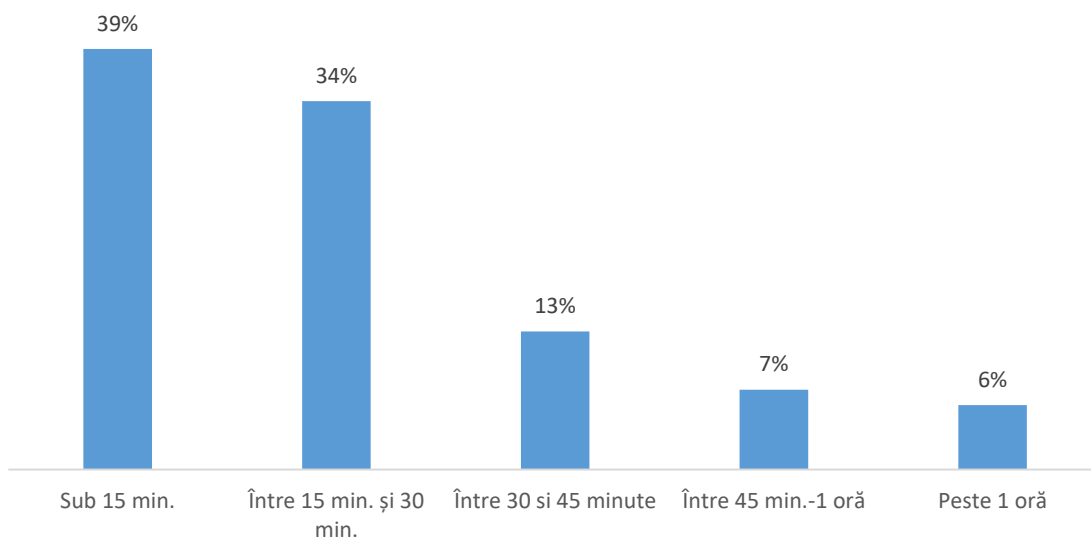
Grafic 145. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

Ați fost nevoit/ă să stați la coadă?



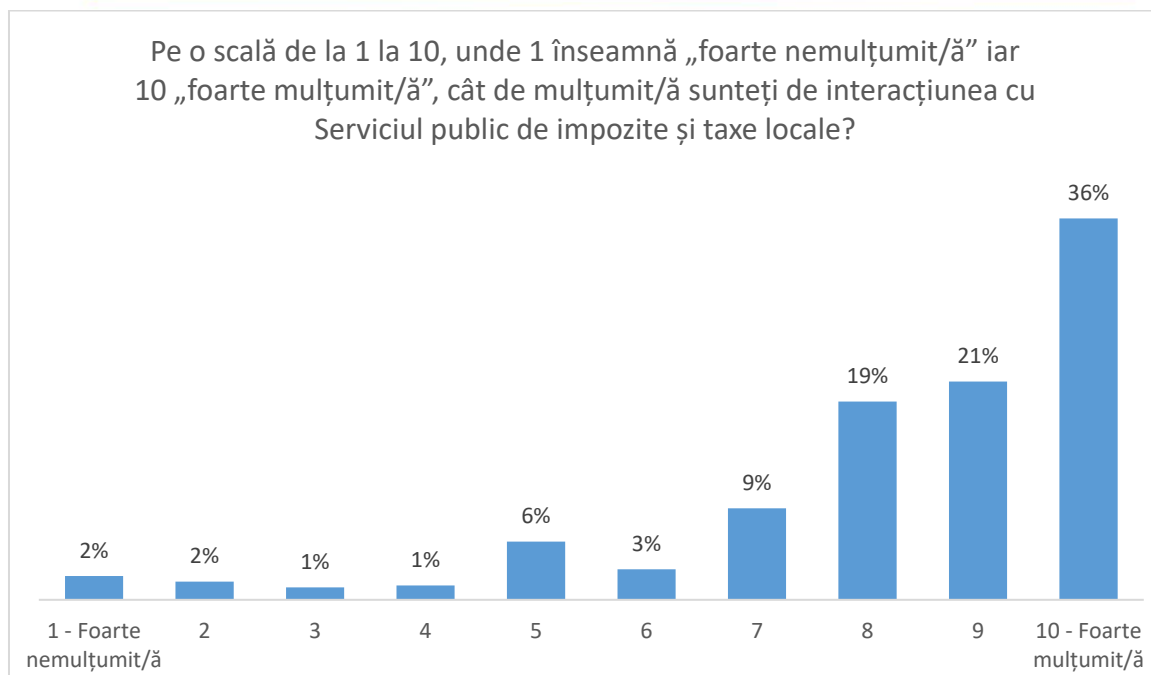
Grafic 146. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1082; total n = 1101

Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă?

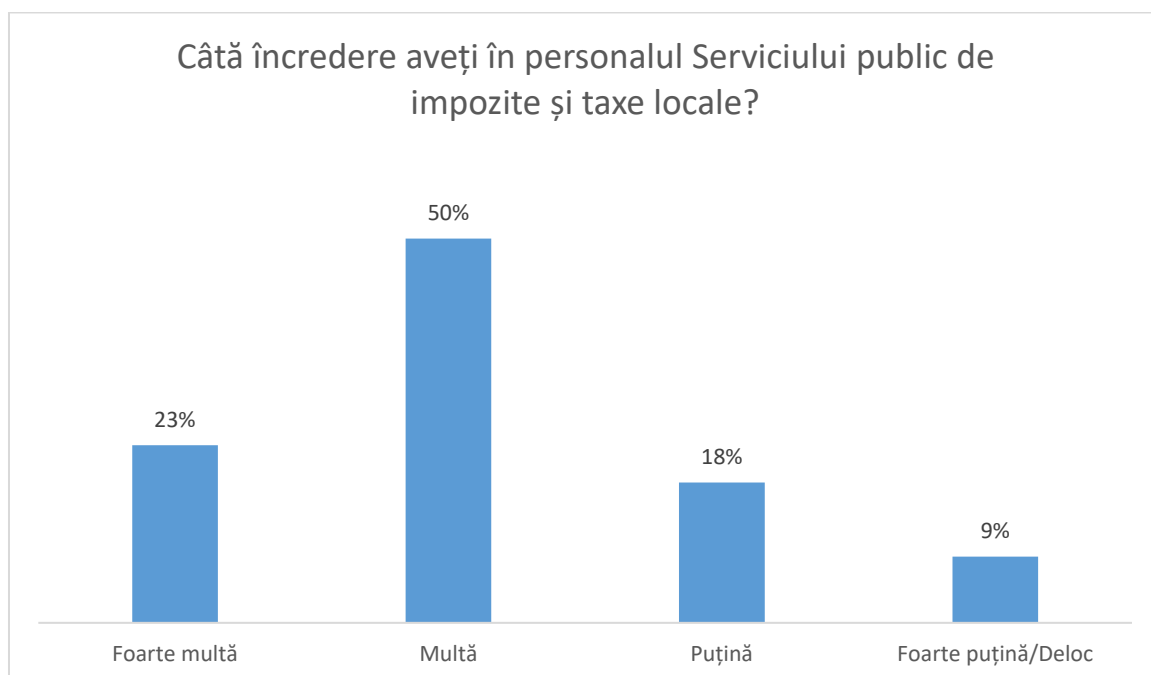


Grafic 147. Eșantion total; Neponderat; bază n = 349; total n = 1101

Atât **gradul de mulțumire**, cât și **nivelul de încredere** în acest serviciu sunt destul de ridicate; 76% dintre persoanele chestionate acordă o notă de minim 8 (din maxim 10), iar 73% dintre respondenți declară că au multă sau foarte multă încredere.



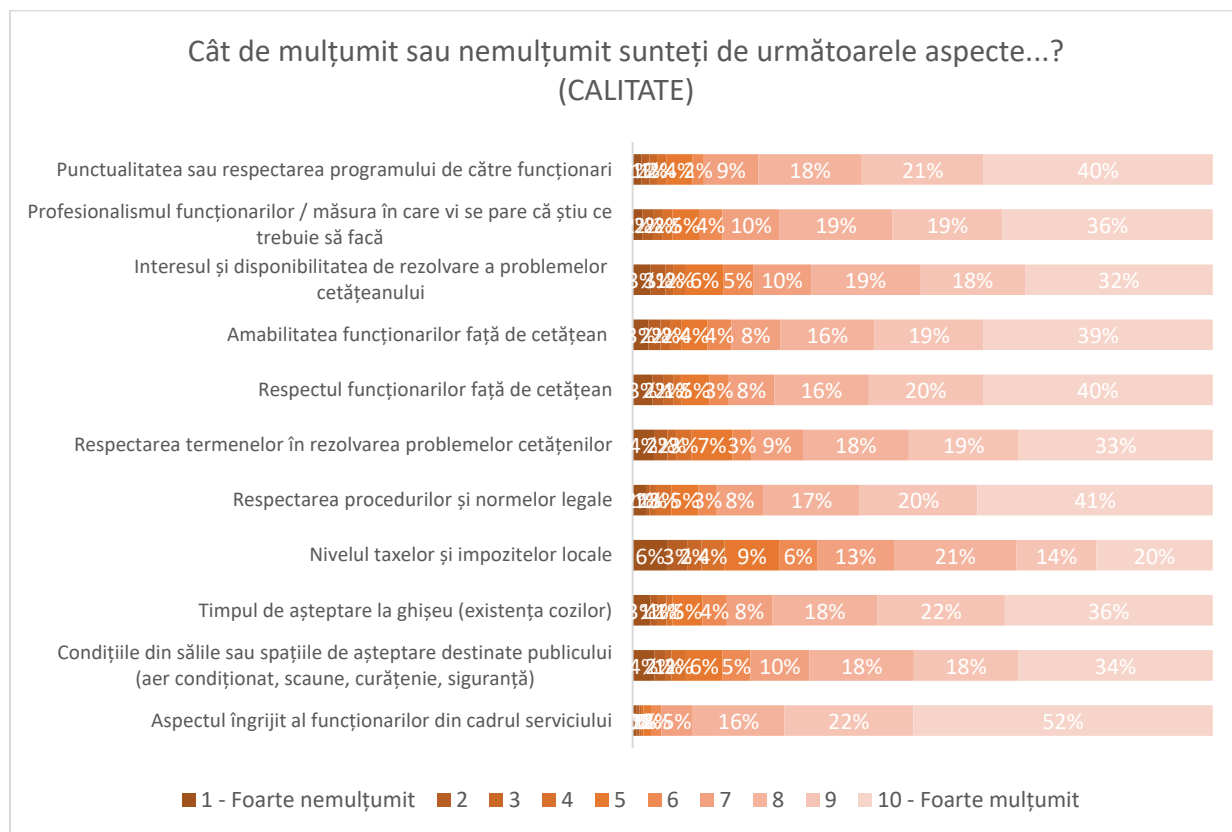
Grafic 148. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1098; total n = 1101



Grafic 149. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

Dintr-o serie de aspecte evaluate, **sub aspectul calității**, respondenții par să fie mai puțin satisfăcuți de nivelul taxelor și impozitelor locale (medie de 7,1), interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului și de condițiile din sălile de așteptare (medie de câte 7,9). În schimb, elementele cu un scor de satisfacție ridicat sunt cele referitoare la aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului (medie de 9,1),

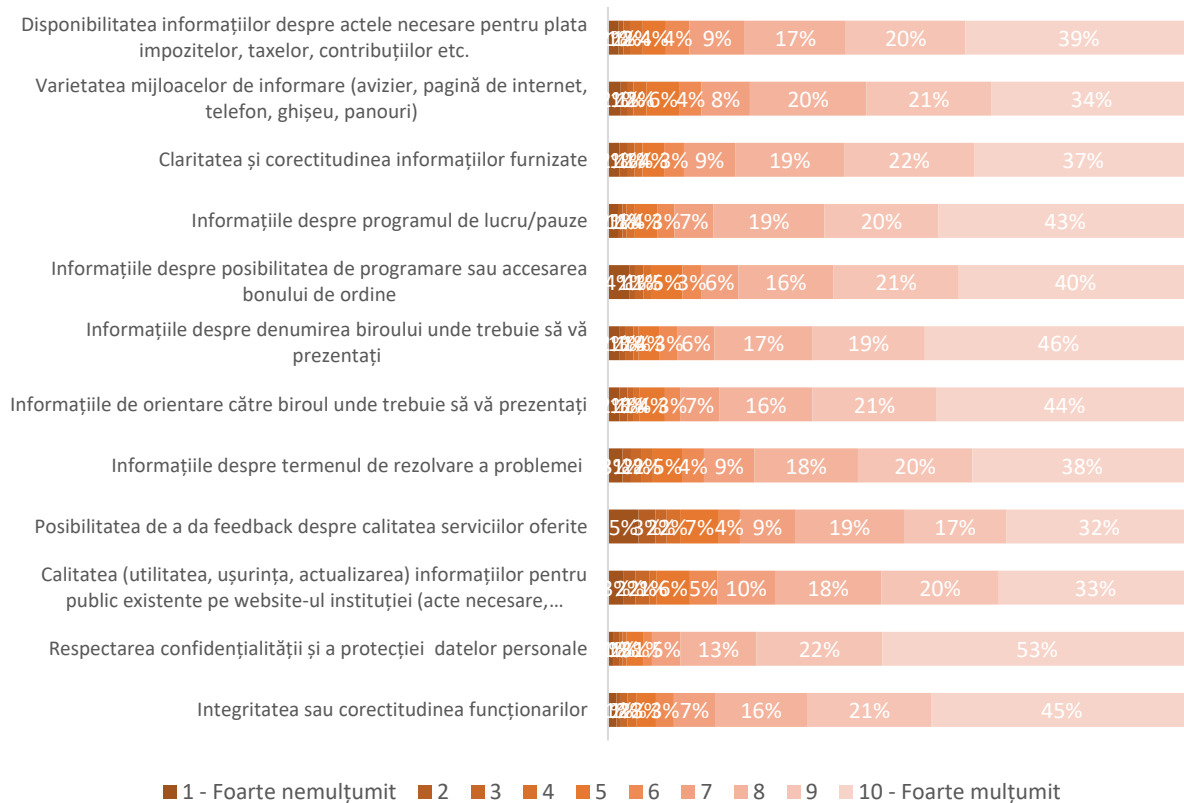
de respectarea procedurilor și normelor legale și de punctualitatea sau de respectarea programului de către funcționari (medii de câte 8,4).



Grafic 150. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1040 la 1099; total n = 1101

**Raportat la transparență**, note mai mici sunt acordate posibilității de a da feedback pentru calitatea serviciilor accesate (medie de 7,7), calității informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (medie de 8,0) și informațiilor despre termenul de rezolvare a unei probleme (medie de câte 8,2). De cealaltă parte, punctaje mai mari sunt acordate modului de respectare a confidențialității și protecției datelor personale (medie de 8,9), integrității sau corectitudinii funcționarilor sau pentru informațiile despre programul de lucru/ pauze ori referitor la denumirea birourilor (medii de câte 8,6).

### Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de următoarele aspecte...? (TRANSPARENȚĂ)

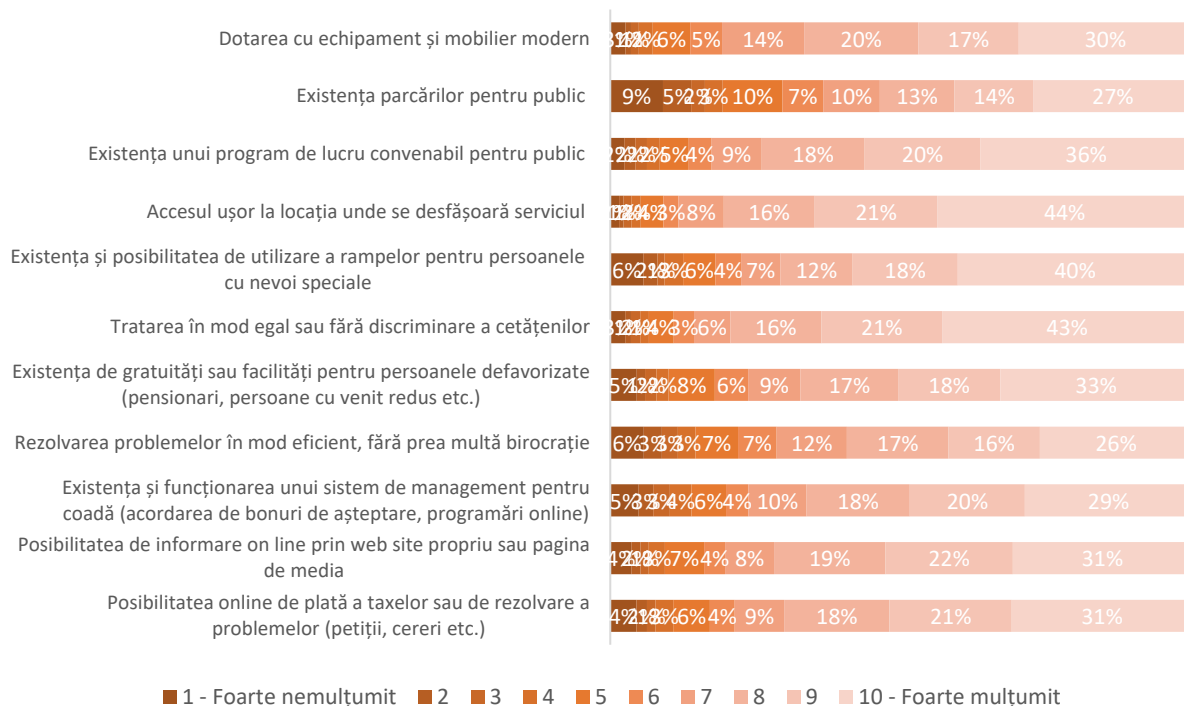


251

Grafic 151. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 909 la 1088; total n = 1101

Note puțin mai mici sunt acordate unor diferite **elemente de accesibilitate** a serviciului public de impozite și taxe; nemulțumiri mai mari, care se reflectă în punctaj mai scăzut, putem observa în privința existenței parcarilor pentru public (medie de 7,0) și în ceea ce privește birocrația, rezolvarea problemelor în mod eficient (medie de 7,4). În schimb, se apreciază ceva mai mult ușurința de acces la locația unde se desfășoară serviciul (medie de 8,6) și faptul că cetățenii sunt tratați în mod egal, fără discriminare (medie de 8,4).

### Cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți de următoarele aspecte...? (ACCESIBILITATE)



Grafic 152. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 768 la 1050; total n = 1101

|                                                                                                                      | Medii |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8,4 ↑ |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8,2 ↑ |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 7,9 ↓ |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 8,2 ↑ |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 8,2 ↑ |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 7,9 ↓ |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 8,4 ↑ |
| Nivelul taxelor și impozitelor locale                                                                                | 7,1 ↓ |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                    | 8,2 ↑ |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7,9 ↓ |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 9,0 ↑ |

Tabel 252. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? (CALITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 956 la 1099; total n = 1101



|                                                                                                                                                           | Medii |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru plata impozitelor, taxelor, contribuțiilor etc.                                              | 8,4   |
| Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                               | 8,2 ↓ |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                      | 8,4   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                              | 8,6 ↑ |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                           | 8,3   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,6 ↑ |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,5 ↑ |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     | 8,2 ↓ |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       | 7,7 ↓ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) | 8,0 ↓ |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          | 8,9 ↑ |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            | 8,6 ↑ |

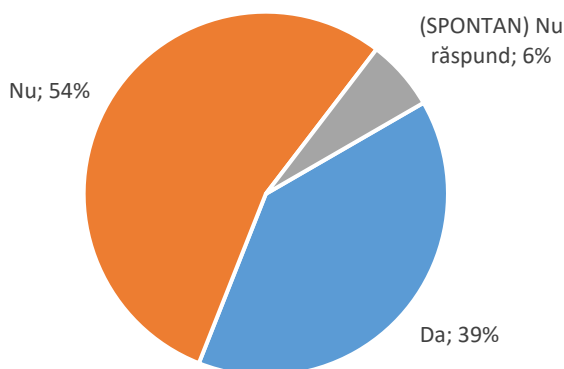
Tabel 253. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? (TRANSPARENȚĂ); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 725 la 1088; total n = 1101

|                                                                                                                        | Medii |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                               | 7,9   |
| Existența parcarilor pentru public                                                                                     | 7,0 ↓ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                               | 8,1 ↑ |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                   | 8,6 ↑ |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                 | 7,9   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                               | 8,4 ↑ |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)       | 7,8   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                     | 7,4 ↓ |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online) | 7,6   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                           | 7,9 ↑ |
| Posibilitatea online de plată a taxelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, cereri etc.)                          | 7,9   |

Tabel 254. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? (ACCESIBILITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 555 la 1050; total n = 1101

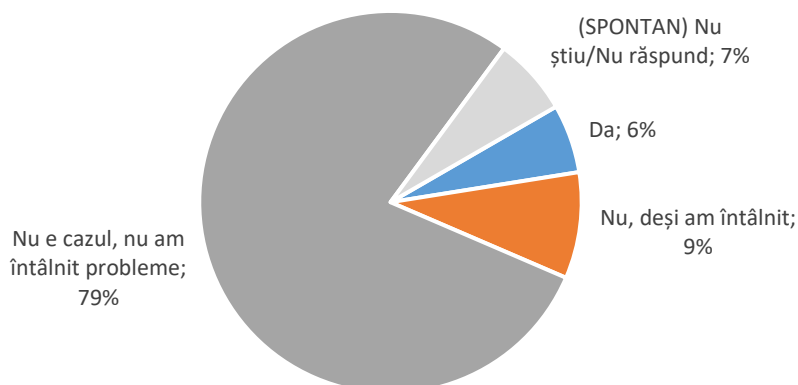
Puțin peste jumătate (54%) dintre persoanele chestionate spun că **nu știu unde să reclame** un eventual incident sau o nemulțumire privind serviciile oferite de serviciul de impozite și taxe locale. De altfel, cei mai mulți dintre subiecți (79%) declară că nu a fost cazul să facă o sesizare pentru că nu au întâlnit probleme. Situația nu este valabilă în cazul a 15% din populația investigată; chiar dacă spun că s-au confruntat cu probleme, doar 6% dintre ei menționează că au raportat un astfel de eveniment. În cele mai multe dintre cazuri, reclamațiile au fost rezolvate (77%), fie imediat (35%), fie mai târziu, dar tot în timp util (55%).

În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de impozite și taxe locale, știți unde să reclamați situația respectivă?



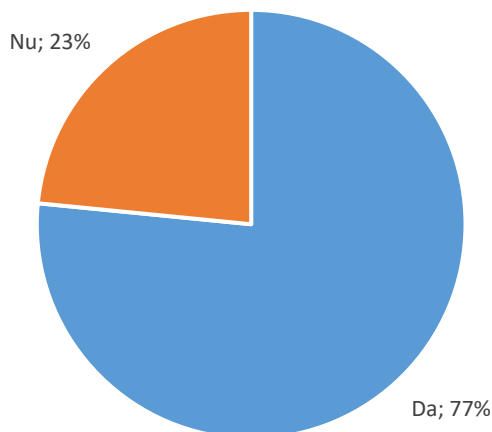
Grafic 153. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de impozite și taxe locale?



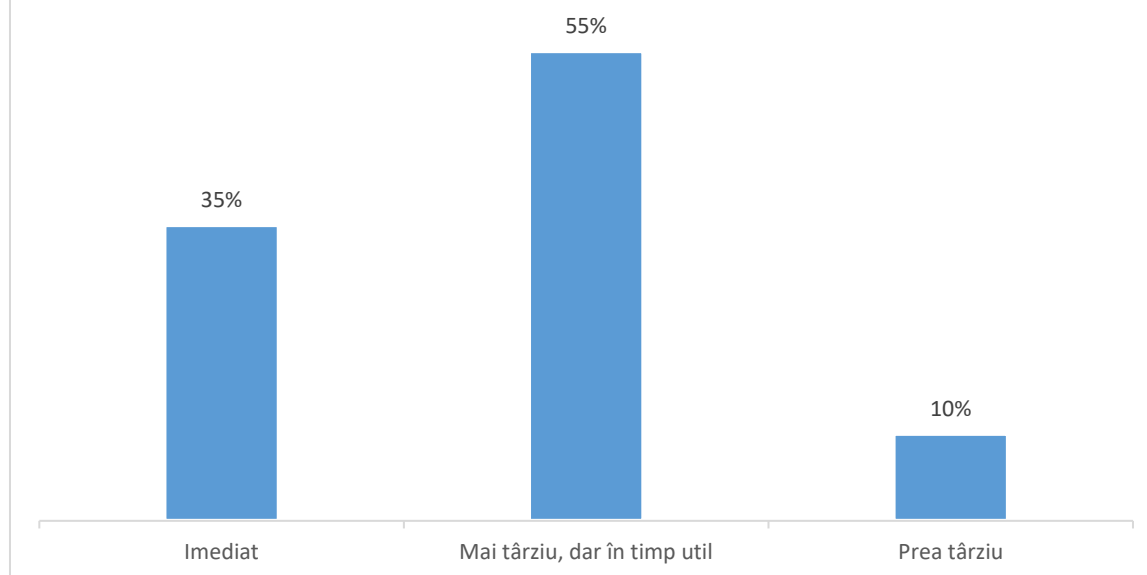
Grafic 154. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

Problema raportată de dumneavoastră cu privire la  
Serviciul public de impozite și taxe locale a fost rezolvată?



Grafic 155. Eșantion total; Neponderat; bază n = 64; total n = 1101

În cât timp a fost rezolvată problema?



Grafic 156. Eșantion total; Neponderat; bază n = 49; total n = 1101

Probabilitatea ca o persoană să **recomande unui prieten serviciul public de impozite și taxe locale este destul de mare**; la rugămintea de a situa pe o scală de la 1 la 10 această probabilitate (unde 10 reprezenta faptul că ar recomanda serviciul cu siguranță), aproape 4 din 10 intervievați (38%) acordă punctaj maxim, iar alți 45% dau note de la 7 la 9. Doar 7% dintre persoanele chestionate sunt mai reticente în a recomanda serviciul, notele acestora fiind sub valoarea 5.

256



## CROSSTAB cu mediul de rezidență

Analizele de asociere (crosstabs) aduc un plus de informație față de distribuțiile de frecvențe prezentate în graficele anterioare, astfel că putem observa modul în care variază datele în funcție de categoriile variabilei cu care se realizează asocierea. În continuare vom prezenta o serie de analize realizate în funcție de mediul de rezidență, iar pentru început putem observa că diferențele sunt nesemnificative între ponderea persoanelor de gen feminin și masculin care alcătuiesc eșantionul și locuiesc în urban sau rural; lipsa unor diferențe se poate constata și referitor la media de vârstă a respondenților din cele două medii de rezidență sau etnia acestora. În schimb, persoane cu educație superioară locuiesc în mai mare măsură la oraș, precum și cele care sunt angajate. Totodată, persoanele care declară că dispun de venituri mari provin în mai mare măsură din rândul celor care locuiesc într-un oraș.

Gospodăriile sunt alcătuite, în medie, din 2,5 persoane (mediul urban) și 3,2 persoane (mediul rural).

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 47%   | 52%   |
| Feminin      | 53%   | 48%   |

Tabel 255. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| Medii                               | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | 54,7  | 55,3  |

Tabel 256. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 1%    | 1%    |
| Gimnaziu                                        | 2% ↓  | 7% ↑  |
| 10 clase                                        | 3% ↓  | 9% ↑  |
| Școală profesională                             | 11% ↓ | 18% ↑ |
| Liceu                                           | 28%   | 32%   |
| Școală post-liceală                             | 11%   | 8%    |
| Studii superioare                               | 33% ↑ | 19% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat si doctorat) | 12% ↑ | 6% ↓  |

Tabel 257. Ultima școală absolvită cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat(ă)         | 53% ↑ | 44% ↓ |
| Pensionat(ă)       | 40%   | 40%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 0%    | 0%    |
| Șomer(ă)           | 1%    | 2%    |
| Casnic(ă)          | 5% ↓  | 14% ↑ |

Tabel 258. Sunteți... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1044; total n = 1101

| Medii                                                      | Urban | Rural |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? | 2,5 ↓ | 3,2 ↑ |

Tabel 259. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1099; total n = 1101

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 96%   | 94%   |
| Maghiară     | 3%    | 5%    |
| Romă         | 1%    | 0%    |
| Alta         | 0%    | 1%    |

Tabel 260. Etnia cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 16% ↑ | 7% ↓  |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 59%   | 61%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 18%   | 21%   |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 7% ↓  | 11% ↑ |
| (SPONTAN) Nu răspund                                    | 1%    | 1%    |

Tabel 261. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

Dacă ne referim la modul în care s-a realizat ultima interacțiune a subiecților cu serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto, constatăm că nu sunt unele diferențe în cazul celor care au interacționat online, ponderea fiind favorabilă persoanelor ce au rezidență în mediul urban; tot această categorie de subiecți menționează într-o măsură mai mare că a fost nevoie să stea la coadă pentru serviciile accesate.

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la ghișeu                         | 98%   | 99%   |
| La telefon                                      | 2%    | 1%    |
| Online (e-mail, aplicații de mesagerie instant) | 13% ↑ | 3% ↓  |
| Prin poștă                                      | 2% ↑  | 0% ↓  |

Tabel 262. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de impozite și taxe locale în ultimele 12 luni? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 48% ↑ | 17% ↓ |
| Nu           | 52% ↓ | 83% ↑ |

Tabel 263. Ați fost nevoit/ă să stați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1082; total n = 1101

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min.              | 36%   | 50%   |
| Între 15 min. și 30 min. | 36%   | 30%   |
| Între 30 și 45 minute    | 15%   | 7%    |
| Între 45 min.-1 oră      | 7%    | 9%    |
| Peste 1 oră              | 7%    | 4%    |

Tabel 264. Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 349; total n = 1101

Persoanele care locuiesc în mediul rural se declară în mai mare măsură decât celelalte că sunt mulțumite de interacțiunea pe care au avut-o ultima dată cu Serviciul public de impozite și taxe locale și tot acestea au mai multă încredere în personalul acestui serviciu.

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 3%    | 2%    |
| 2                       | 2%    | 1%    |
| 3                       | 2%    | 1%    |
| 4                       | 2%    | 1%    |
| 5                       | 5%    | 6%    |
| 6                       | 4%    | 2%    |
| 7                       | 10%   | 8%    |
| 8                       | 21%   | 17%   |
| 9                       | 22%   | 19%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 29% ↓ | 44% ↑ |

Tabel 265. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1098



| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Foarte multă                  | 17% ↓ | 29% ↑ |
| Multă                         | 53% ↑ | 46% ↓ |
| Puțină                        | 21% ↑ | 15% ↓ |
| Foarte puțină/Deloc           | 7%    | 9%    |
| (SPONTAN) Nu știu/ Nu răspund | 2%    | 1%    |

Tabel 266. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de impozite și taxe locale? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

Diferențe întâlnim și în analiza punctajelor medii acordate de respondenți pentru diferite aspecte ce țin de calitatea transparența sau accesibilitatea serviciului evaluat; în majoritatea cazurilor, evaluările subiecților care locuiesc în mediul rural tind să fie mai mari decât a celor cu rezidență în orașe.

| Medii                                                                                                                | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8,3   | 8,5   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8,1   | 8,3   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 7,7 ↓ | 8,1 ↑ |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 8,0 ↓ | 8,4 ↑ |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 8,0 ↓ | 8,4 ↑ |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 7,8   | 8,0   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 8,3   | 8,4   |
| Nivelul taxelor și impozitelor locale                                                                                | 6,7 ↓ | 7,5 ↑ |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                                                   | 7,7 ↓ | 8,7 ↑ |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7,5 ↓ | 8,4 ↑ |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 8,9 ↓ | 9,1 ↑ |

Tabel 267. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? (CALITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 956 la 1099; total n = 1101



| Medii                                                                                                                                                     | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru plata impozitelor, taxelor, contribuțiilor etc.                                              | 8,2 ↓ | 8,6 ↑ |
| Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                               | 8,2   | 8,3   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                      | 8,3   | 8,4   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                              | 8,6   | 8,5   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                           | 8,3   | 8,2   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,4 ↓ | 8,8 ↑ |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,3 ↓ | 8,7 ↑ |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     | 8,0 ↓ | 8,4 ↑ |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       | 7,4 ↓ | 8,1 ↑ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) | 8,0   | 8,1   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          | 9,0   | 8,8   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            | 8,5   | 8,7   |

Tabel 268. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? (TRANSPARENȚĂ) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 725 la 1088; total n = 1101

| Medii                                                                                                                  | Urban | Rural |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                               | 7,6 ↓ | 8,3 ↑ |
| Existența parcarilor pentru public                                                                                     | 6,0 ↓ | 7,9 ↑ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                               | 7,8 ↓ | 8,5 ↑ |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                   | 8,2 ↓ | 8,9 ↑ |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                 | 7,7 ↓ | 8,1 ↑ |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                               | 8,4   | 8,5   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)       | 7,5 ↓ | 8,1 ↑ |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                     | 7,0 ↓ | 7,8 ↑ |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online) | 7,5   | 7,8   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                           | 8,0   | 7,9   |
| Posibilitatea online de plată a taxelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, cereri etc.)                          | 8,1 ↑ | 7,6 ↓ |

Tabel 269. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? (ACCESIBILITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 555 la 1050; total n = 1101

În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri față de Serviciul permise auto și înmatriculări, îndeosebi intervievații din mediul urban spun că nu știu unde să reclame situația respectivă. În schimb, nu există diferențe sub aspectul mediului de rezidență între cei care s-au confruntat cu un astfel de eveniment și au reclamat ca atare; totuși, există o pondere mai mare a celor care locuiesc într-un oraș, dacă se analizează situațiile unei nemulțumiri întâmpinate, însă dintre cele neraportate nicăieri.

262

| % pe coloane         | Urban | Rural |
|----------------------|-------|-------|
| Da                   | 35% ↓ | 44% ↑ |
| Nu                   | 59% ↑ | 49% ↓ |
| (SPONTAN) Nu răspund | 6%    | 7%    |

Tabel 270. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de impozite și taxe locale, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 6%    | 6%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 13% ↑ | 5% ↓  |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 76% ↓ | 82% ↑ |
| (SPONTAN) Nu știu/Nu răspund        | 6%    | 7%    |

Tabel 271. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de impozite și taxe locale? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 72%   | 81%   |
| Nu           | 28%   | 19%   |

Tabel 272. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de impozite și taxe locale a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 64; total n = 1101

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 26%   | 42%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 61%   | 50%   |
| Prea târziu                  | 13%   | 8%    |

Tabel 273. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 49; total n = 1101

Indiferent că au rezidență în mediul urban sau rural, majoritatea celor intervievați spun că ar recomanda serviciul public de impozite și taxe locale.

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 5%    | 4%    |
| 2                                | 1%    | 1%    |
| 3                                | 1%    | 1%    |
| 4                                | 2%    | 1%    |
| 5                                | 5%    | 6%    |
| 6                                | 4%    | 4%    |
| 7                                | 11% ↑ | 6% ↓  |
| 8                                | 20%   | 18%   |
| 9                                | 19%   | 14%   |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 32% ↓ | 45% ↑ |

Tabel 274. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de impozite și taxe locale unui prieten sau unui coleg? cu Mediu de rezidență

Sugestii de îmbunătățire a serviciului public de impozite și taxe locale sunt oferite în mai mare măsură de către persoanele care locuiesc în mediul urban; în schimb, rezidenții din mediul rural sunt cei care consideră în ponderi mai mari decât ceilalți că totul merge bine în privința serviciului evaluat.

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

Analizele de asociere relevă unele diferențe, dar și asemănări între regiunile de dezvoltare și categoriile de răspuns ale variabilelor utilizate în chestionar. Într-o primă fază, putem observa că respondenți cu studii post-universitare sunt în mai mare măsură din București-Ilfov, însă tot în această regiune regăsim o pondere mai mică a celor cu școală profesională. Apoi, sub aspectul variabilelor socio-demografice mai putem constata că persoanele incluse în eșantion și care spun că sunt angajate provin mai ales din B-IF, Vest și Nord-Vest (de cealaltă parte regăsim regiunea Sud-Vest), iar cele de etnie maghiară fac parte aproape în totalitate din regiunea Nord-Vest și Centru.

264

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 47% | 52% | 46% | 49% | 51% | 48% | 54% | 55% |
| Feminin      | 53% | 48% | 54% | 51% | 49% | 52% | 46% | 45% |

Tabel 275. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| Medii                               | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF  |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | 56,9 | 56,7 | 54,6 | 57,8 | 53,2 | 53,1 | 54,8 | 51,2 |

Tabel 276. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                                    | NE  | SE   | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 1%  | 3%   | 1%  | 1%  | 2%  | 1%  | 1%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 3%  | 9% ↑ | 2%  | 3%  | 5%  | 5%  | 6%  | 1%    |
| 10 clase                                        | 6%  | 5%   | 7%  | 6%  | 5%  | 7%  | 5%  | 2%    |
| Școală profesională                             | 16% | 17%  | 13% | 21% | 14% | 14% | 17% | 4% ↓  |
| Liceu                                           | 29% | 24%  | 33% | 30% | 32% | 32% | 31% | 25%   |
| Școală post-liceală                             | 15% | 11%  | 11% | 13% | 7%  | 7%  | 6%  | 5%    |
| Studii superioare                               | 22% | 22%  | 23% | 22% | 23% | 27% | 28% | 46% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 9%  | 8%   | 10% | 4%  | 11% | 7%  | 8%  | 16%   |

Tabel 277. Ultima școală absolvită cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane       | NE  | SE  | S   | SV    | V   | NV  | C    | BIF |
|--------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|------|-----|
| Angajat(ă)         | 42% | 47% | 51% | 36% ↓ | 54% | 55% | 50%  | 61% |
| Pensionat(ă)       | 41% | 42% | 40% | 50%   | 36% | 34% | 41%  | 33% |
| Elev(ă)/student(ă) | 0%  | 0%  | 1%  | 0%    | 1%  | 1%  | 0%   | 0%  |
| Șomer(ă)           | 1%  | 1%  | 1%  | 0%    | 2%  | 1%  | 5% ↑ | 0%  |
| Casnic(ă)          | 15% | 11% | 8%  | 14%   | 7%  | 9%  | 4%   | 6%  |

Tabel 278. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1044; total n = 1101;

În medie, putem observa că gospodăriile sunt formate din cel puțin doi membri, o prezență mai numeroasă fiind întâlnită în regiunea Sud, Vest și Nord-Vest. Există diferențe și în privința veniturilor persoanelor chestionate; acestea tind să fie mai mari în regiunea București-Ilfov și Sud și mai mici în Centru, Sud-Est și Sud-Vest.

| Medii                                                      | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? | 2,6 | 2,6 | 3,1 | 2,8 | 3,0 | 3,0 | 2,8 | 2,7 |

Tabel 279. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? - Numeric cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1099; total n = 1101

| % pe coloane | NE     | SE   | S    | SV    | V   | NV    | C     | BIF |
|--------------|--------|------|------|-------|-----|-------|-------|-----|
| Română       | 100% ↑ | 98%  | 99%  | 99% ↑ | 94% | 91% ↓ | 82% ↓ | 99% |
| Maghiară     | 0% ↓   | 0% ↓ | 0% ↓ | 0% ↓  | 5%  | 9% ↑  | 17% ↑ | 1%  |
| Romă         | 0%     | 1%   | 1%   | 1%    | 1%  | 0%    | 0%    | 0%  |
| Alta         | 0%     | 1%   | 0%   | 0%    | 1%  | 1%    | 1%    | 0%  |

Tabel 280. Etnia cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 7%  | 9%  | 8%  | 13% | 12% | 13% | 13% | 19% |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 63% | 58% | 67% | 52% | 62% | 59% | 53% | 62% |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 18% | 19% | 19% | 23% | 16% | 20% | 24% | 14% |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 10% | 13% | 5%  | 10% | 10% | 7%  | 11% | 5%  |

Tabel 281. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Față în față, la ghișeu                         | 99% | 98% | 99% | 99% | 99% | 99% | 98% | 96%   |
| La telefon                                      | 3%  | 1%  | 1%  | 1%  | 2%  | 0%  | 2%  | 6% ↑  |
| Online (e-mail, aplicații de mesagerie instant) | 4%  | 7%  | 5%  | 2%  | 11% | 6%  | 8%  | 27% ↑ |
| Prin poștă                                      | 0%  | 2%  | 0%  | 1%  | 2%  | 1%  | 1%  | 3%    |

Tabel 282. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de impozite și taxe locale în ultimele 12 luni? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

Subiecții care reclamă faptul că a fost nevoie să stea la coadă sunt în mai mare măsură din București-Ilfov și tot aceștia au ponderea cea mai scăzută în ceea ce privește încrederea față de personalul serviciului analizat.

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Da           | 34% | 36% | 24% | 33% | 30% | 26% | 31% | 52% ↑ |
| Nu           | 66% | 64% | 76% | 67% | 70% | 74% | 69% | 48% ↓ |

Tabel 283. Ați fost nevoit/ă să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1082; total n = 1101

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sub 15 min.              | 32% | 30% | 38% | 37% | 52% | 60% | 39% | 34% |
| Între 15 min. și 30 min. | 30% | 34% | 38% | 35% | 33% | 33% | 42% | 32% |
| Între 30 și 45 minute    | 24% | 15% | 8%  | 15% | 3%  | 2%  | 13% | 17% |
| Între 45 min.-1 oră      | 10% | 8%  | 10% | 4%  | 9%  | 2%  | 5%  | 11% |
| Peste 1 oră              | 4%  | 13% | 8%  | 9%  | 3%  | 2%  | 0%  | 6%  |

Tabel 284. Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 349; total n = 1101

În general, respondenții se declară mulțumiți de interacțiunea cu serviciul public de impozite și taxe locale, cu unele mici variații între regiuni, o oarecare excepție fiind întâlnită pentru regiunea Nord-Vest și București-Ilfov, unde ponderea subiecților care acordă note mai scăzute acestui serviciu este ceva mai ridicată.



| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 1%  | 3%  | 2%  | 1%  | 4%  | 1%  | 2%  | 6%  |
| 2                       | 0%  | 3%  | 1%  | 3%  | 1%  | 1%  | 3%  | 2%  |
| 3                       | 2%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 3%  |
| 4                       | 3%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%  | 3%  | 2%  |
| 5                       | 7%  | 7%  | 8%  | 4%  | 3%  | 4%  | 6%  | 6%  |
| 6                       | 5%  | 3%  | 3%  | 3%  | 5%  | 2%  | 0%  | 3%  |
| 7                       | 11% | 9%  | 8%  | 11% | 3%  | 8%  | 7%  | 13% |
| 8                       | 16% | 20% | 17% | 18% | 20% | 20% | 20% | 22% |
| 9                       | 27% | 17% | 23% | 15% | 17% | 28% | 17% | 20% |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 29% | 36% | 36% | 42% | 47% | 36% | 41% | 23% |

Tabel 285. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1098; total n = 1101

| % pe coloane        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă        | 24% | 23% | 19% | 26% | 24% | 22% | 24% | 21% |
| Multă               | 46% | 45% | 48% | 45% | 59% | 59% | 48% | 46% |
| Puțină              | 23% | 18% | 19% | 20% | 8%  | 12% | 19% | 26% |
| Foarte puțină/Deloc | 6%  | 12% | 12% | 7%  | 7%  | 5%  | 9%  | 7%  |

Tabel 286. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de impozite și taxe locale? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

Raportat la diferite aspecte ce țin de calitatea, transparența sau accesibilitatea serviciului evaluat se poate observa că nu există variație prea mare între punctajele medii obținute pentru fiecare dintre cele 8 regiuni de dezvoltare; unele excepții întâlnim în ceea ce privește timpul de așteptare la ghișeu și condițiile din sălile de așteptare (evaluări mai mici pentru respondenții din Sud-Est și B-IF), posibilitatea de a acorda feedback (evaluări mai mici pentru respondenții din Nord-Est și B-IF) sau existența parcarilor pentru public (evaluări mai mici pentru respondenții din Centru și B-IF).

| Medii                                                                                                                | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8,4 | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 8,4 | 8,4 |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8,2 | 8,0 | 8,0 | 8,3 | 8,4 | 8,4 | 8,2 | 8,2 |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 7,7 | 7,8 | 7,9 | 8,0 | 8,3 | 8,1 | 7,8 | 7,8 |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 8,2 | 7,9 | 8,1 | 8,2 | 8,5 | 8,4 | 8,2 | 8,0 |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 8,1 | 7,9 | 8,1 | 8,2 | 8,8 | 8,4 | 8,3 | 7,9 |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 7,9 | 7,8 | 7,9 | 7,9 | 8,6 | 8,0 | 7,6 | 7,7 |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 8,3 | 8,4 | 8,1 | 8,3 | 8,9 | 8,5 | 8,3 | 8,4 |
| Nivelul taxelor și impozitelor locale                                                                                | 7,1 | 7,0 | 6,9 | 7,1 | 7,3 | 7,3 | 6,9 | 7,1 |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                                                   | 8,0 | 7,9 | 8,3 | 8,2 | 8,6 | 8,5 | 8,3 | 7,8 |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7,9 | 7,9 | 7,9 | 7,7 | 8,3 | 8,2 | 7,8 | 7,8 |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 8,9 | 9,1 | 8,9 | 9,0 | 9,3 | 9,2 | 9,0 | 8,9 |

Tabel 287. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? (CALITATE) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 956 la 1099; total n = 1101



| Medii                                                                                                                                                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru plata impozitelor, taxelor, contribuțiilor etc.                                              | 8,4 | 8,4 | 8,4 | 8,3 | 8,5 | 8,6 | 8,3 | 8,1 |
| Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                               | 8,4 | 8,3 | 8,1 | 8,1 | 8,4 | 8,3 | 8,2 | 8,0 |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                      | 8,2 | 8,5 | 8,2 | 8,3 | 8,6 | 8,4 | 8,4 | 8,2 |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                              | 8,3 | 8,6 | 8,5 | 8,6 | 8,8 | 8,5 | 8,7 | 8,7 |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                           | 8,3 | 8,3 | 8,2 | 8,1 | 8,5 | 8,5 | 8,0 | 8,4 |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,5 | 8,3 |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 8,6 | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,7 | 8,6 | 8,4 | 8,3 |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     | 8,0 | 8,3 | 8,2 | 8,3 | 8,5 | 8,3 | 8,1 | 7,9 |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       | 7,6 | 7,7 | 7,8 | 8,0 | 7,9 | 7,9 | 7,7 | 7,0 |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) | 8,1 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 8,2 | 8,0 | 8,0 | 7,7 |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          | 8,7 | 9,1 | 8,8 | 8,8 | 9,1 | 9,0 | 9,0 | 8,9 |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            | 8,6 | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,9 | 8,7 | 8,8 | 8,6 |

Tabel 288. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? (TRANSPARENȚĂ) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 725 la 1088; total n = 1101

| Medii                                                                                                                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                               | 8,0 | 7,7 | 7,8 | 8,0 | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 7,6 |
| Existența parcarilor pentru public                                                                                     | 6,9 | 6,8 | 7,2 | 7,4 | 7,5 | 7,1 | 6,6 | 6,1 |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                               | 8,2 | 8,3 | 8,1 | 8,2 | 8,2 | 8,3 | 7,9 | 7,6 |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                   | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 8,4 | 8,4 |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                 | 8,2 | 8,2 | 8,2 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,8 | 7,7 |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                               | 8,3 | 8,6 | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 8,6 |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)       | 7,8 | 7,7 | 7,7 | 8,0 | 8,0 | 7,7 | 8,0 | 7,6 |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                     | 7,2 | 7,4 | 7,5 | 7,6 | 7,6 | 7,4 | 7,2 | 6,8 |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online) | 7,7 | 7,6 | 7,4 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,5 | 7,7 |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                           | 7,9 | 8,2 | 7,8 | 7,7 | 7,9 | 8,2 | 7,9 | 7,9 |
| Posibilitatea online de plată a taxelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, cereri etc.)                          | 7,8 | 8,1 | 7,7 | 7,8 | 7,7 | 7,9 | 8,0 | 7,9 |

Tabel 289. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? (ACCESIBILITATE) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 555 la 1050; total n = 1101

Intervistații care au rezidență în regiunea B-IF, Centru, Sud sau Nord-Est sunt cei care menționează în mai mare măsură decât ceilalți că nu știu unde să reclame un eventual incident sau nemulțumire privind serviciile oferite de Serviciul public de impozite și taxe locale.

271

| % pe coloane         | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                   | 35% | 43% | 39% | 41% | 41% | 42% | 39% | 33% |
| Nu                   | 56% | 52% | 51% | 54% | 53% | 53% | 58% | 62% |
| (SPONTAN) Nu răspund | 9%  | 5%  | 10% | 6%  | 6%  | 5%  | 3%  | 5%  |

Tabel 290. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de impozite și taxe locale, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 6%  | 6%  | 8%  | 6%  | 5%  | 4%  | 3%  | 7%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 8%  | 11% | 9%  | 5%  | 6%  | 9%  | 8%  | 18% |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 78% | 78% | 72% | 84% | 82% | 81% | 85% | 69% |
| (SPONTAN) NS/NR                     | 8%  | 5%  | 11% | 5%  | 7%  | 5%  | 4%  | 6%  |

Tabel 291. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de impozite și taxe locale? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 78% | 67% | 71% | 78% | 80% | 86% | 75% | 86% |
| Nu           | 22% | 33% | 29% | 22% | 20% | 14% | 25% | 14% |

Tabel 292. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de impozite și taxe locale a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 64; total n = 1101

| % pe coloane                 | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Imediat                      | 14% | 50% | 30% | 14% | 50% | 33% | 67% | 50% |
| Mai târziu, dar în timp util | 71% | 33% | 70% | 71% | 25% | 67% | 33% | 33% |
| Prea târziu                  | 14% | 17% | 0%  | 14% | 25% | 0%  | 0%  | 17% |

Tabel 293. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 49; total n = 1101

Dintre persoanele chestionate, mai reținute în a recomanda Serviciul public de impozite și taxe locale sunt cele din regiunea București-Ilfov, după cum se poate observa în funcție de notele pe care aceștia le-au acordat; de cealaltă parte, subiecți mai deschiși spre a face recomandări regăsim în regiunile Sud-Vest, Vest și Nord-Vest.

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV    | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță NU<br>aș recomanda | 3%  | 5%  | 5%  | 4%    | 4%  | 3%  | 4%  | 8%  |
| 2                                   | 1%  | 1%  | 1%  | 1%    | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  |
| 3                                   | 1%  | 1%  | 0%  | 1%    | 0%  | 1%  | 2%  | 1%  |
| 4                                   | 2%  | 1%  | 1%  | 0%    | 2%  | 1%  | 2%  | 2%  |
| 5                                   | 7%  | 6%  | 6%  | 4%    | 3%  | 3%  | 7%  | 10% |
| 6                                   | 2%  | 5%  | 6%  | 2%    | 3%  | 4%  | 4%  | 4%  |
| 7                                   | 12% | 8%  | 8%  | 4%    | 9%  | 10% | 10% | 12% |
| 8                                   | 20% | 14% | 16% | 30% ↑ | 16% | 20% | 18% | 16% |
| 9                                   | 19% | 15% | 20% | 14%   | 18% | 16% | 17% | 12% |
| 10 - Cu siguranță<br>aș recomanda   | 34% | 42% | 37% | 39%   | 44% | 41% | 36% | 33% |

Tabel 294. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de impozite și taxe locale unui prieten sau unui coleg? cu Regiunea de dezvoltare

Cu excepția respondenților din București-Ilfov și Vest, ceilalți spun într-o măsură mai mare că nu au sugestii cu privire la îmbunătățirea serviciului de impozite și taxe locale, dat fiind că totul merge bine; în schimb, intervievații din București-Ilfov sau Sud-Est sunt cei care oferă propuneri de optimizare în cea mai mare proporție.

## 9. Sănătate publică / Asistență medicală primară

273

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1146 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, care au interacționat cu medicul de familie

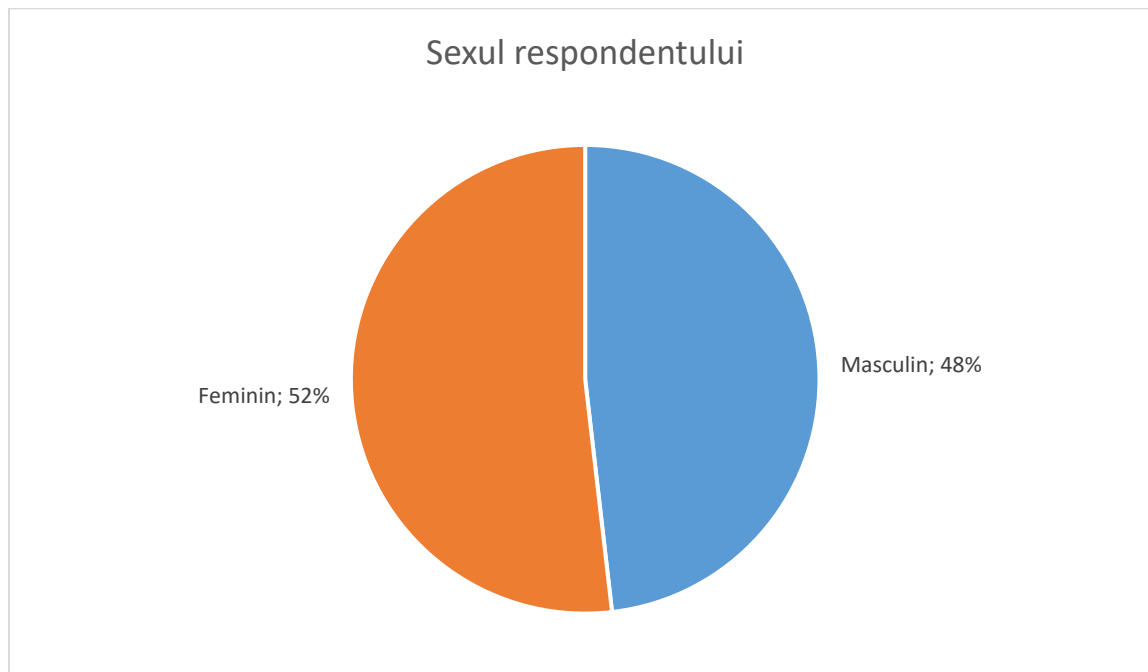
**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,89\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

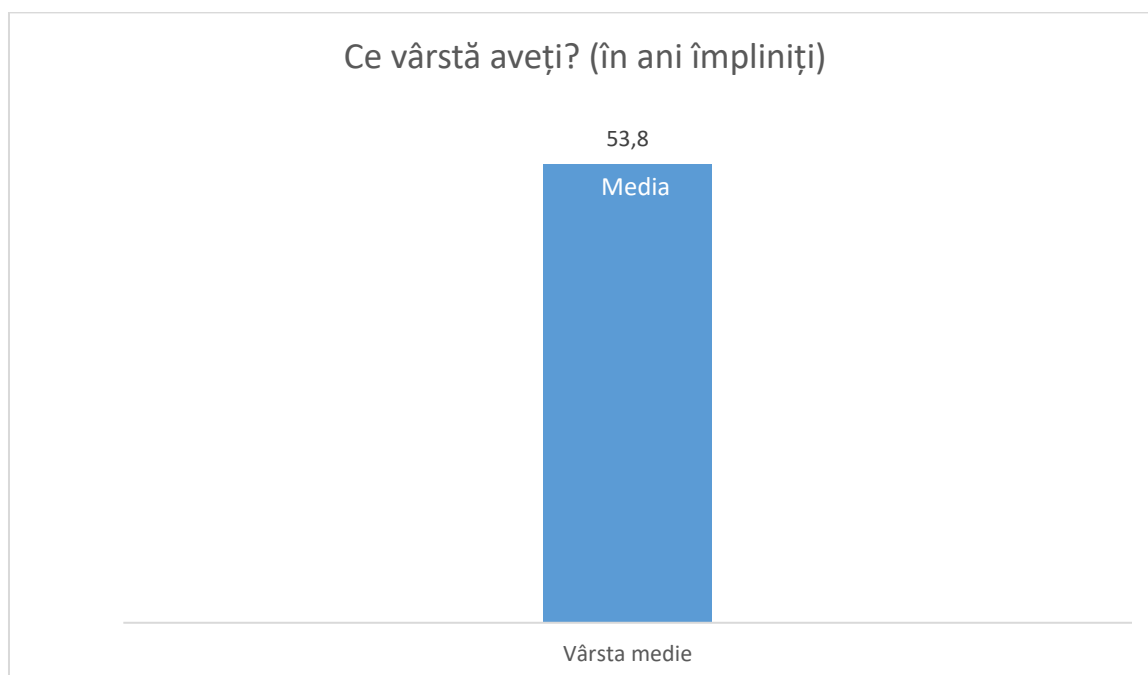
## REZULTATE



274

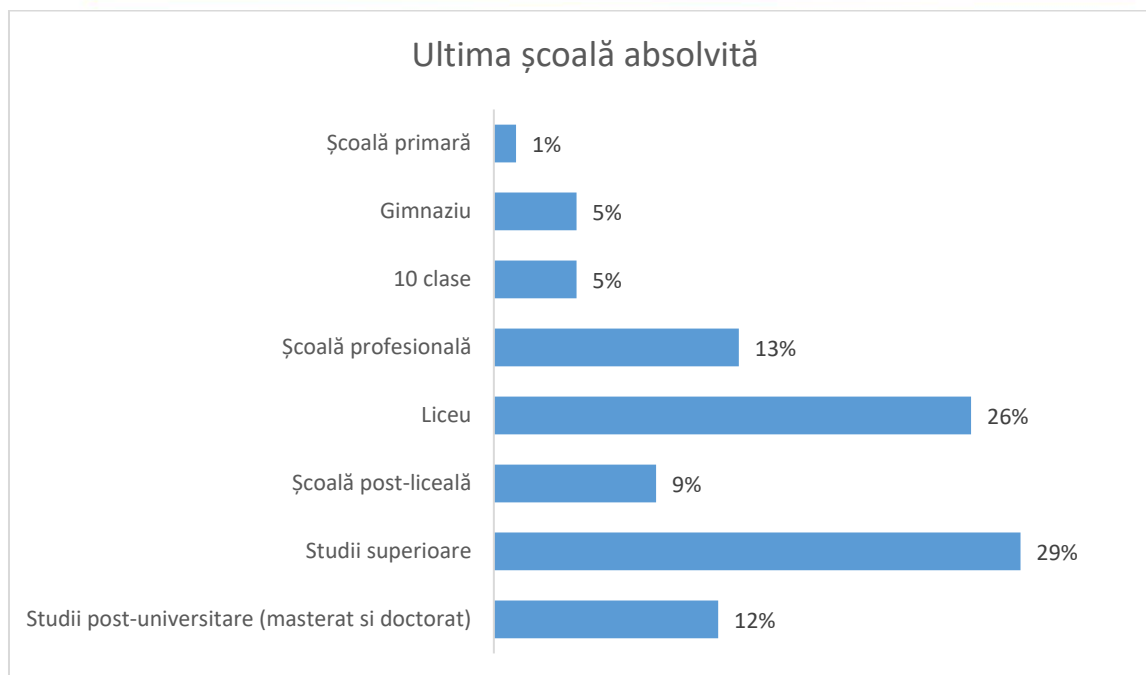
Grafic 159. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

48% dintre subiecții intervievați sunt bărbați și 52% - femei.



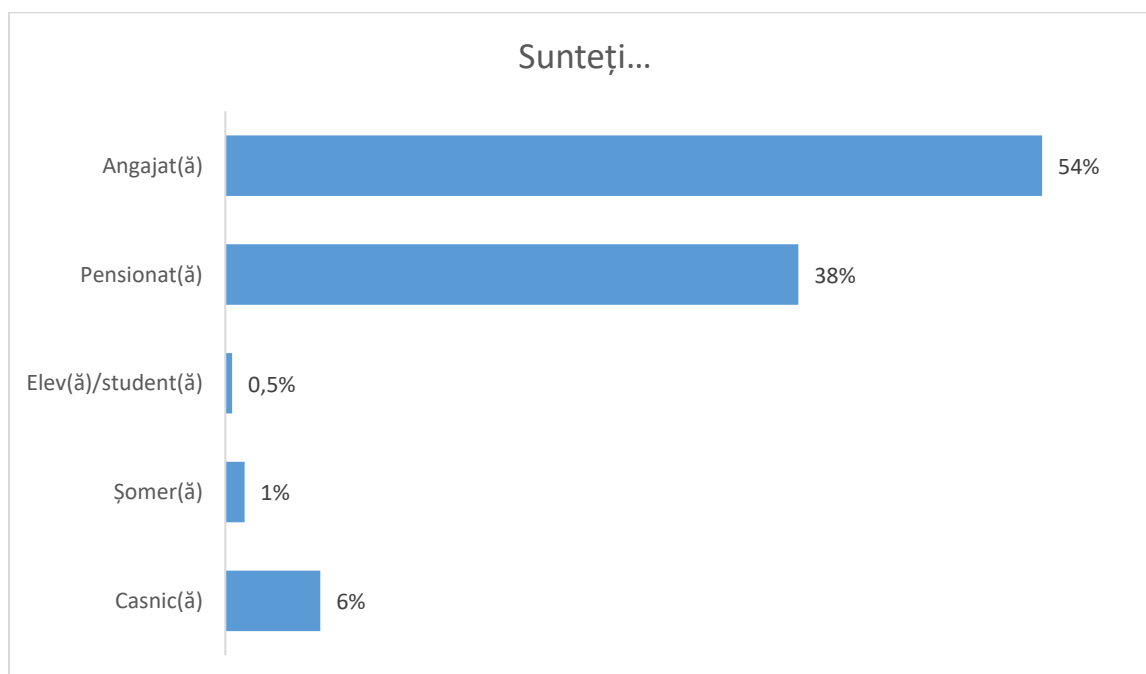
Grafic 160. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Media de vârstă a respondenților este de 53.8 ani.



Grafic 161. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Aproape un sfert dintre intervievați au studii elementare, o treime - studii medii și 41% - studii superioare.

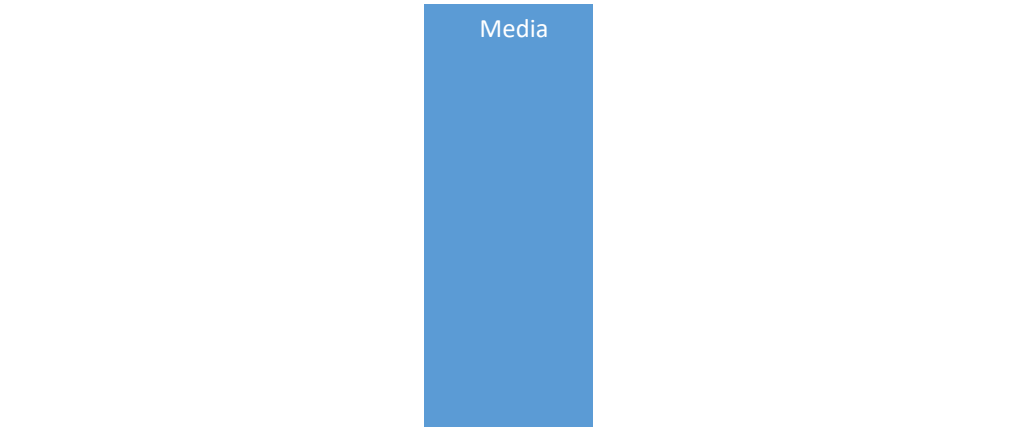


Grafic 162. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1097; total n = 1146

Dintre cei care au beneficiat de serviciile de asistență medicală primară, apelând la medicul de familie, mai mult de jumătate sunt angajați și aproape patru din zece sunt pensionari, 7% având alte ocupații.



Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)?

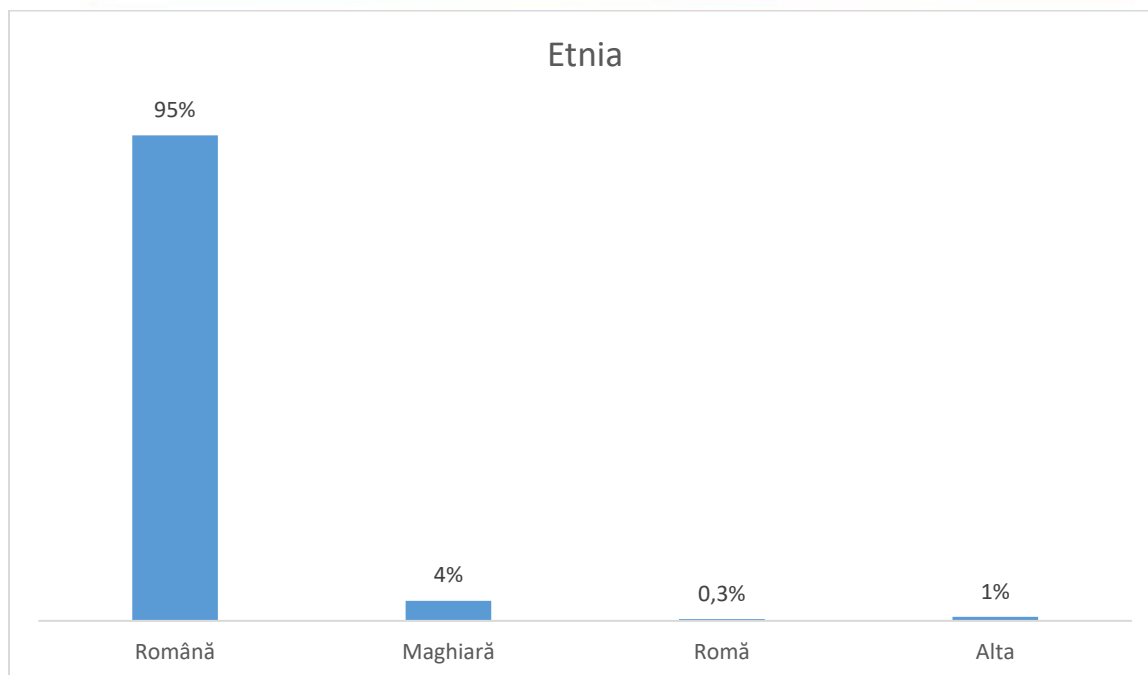


| Categorie | Valoare |
|-----------|---------|
| Media     | 2,9     |

Numărul mediu de persoane din gospodărie

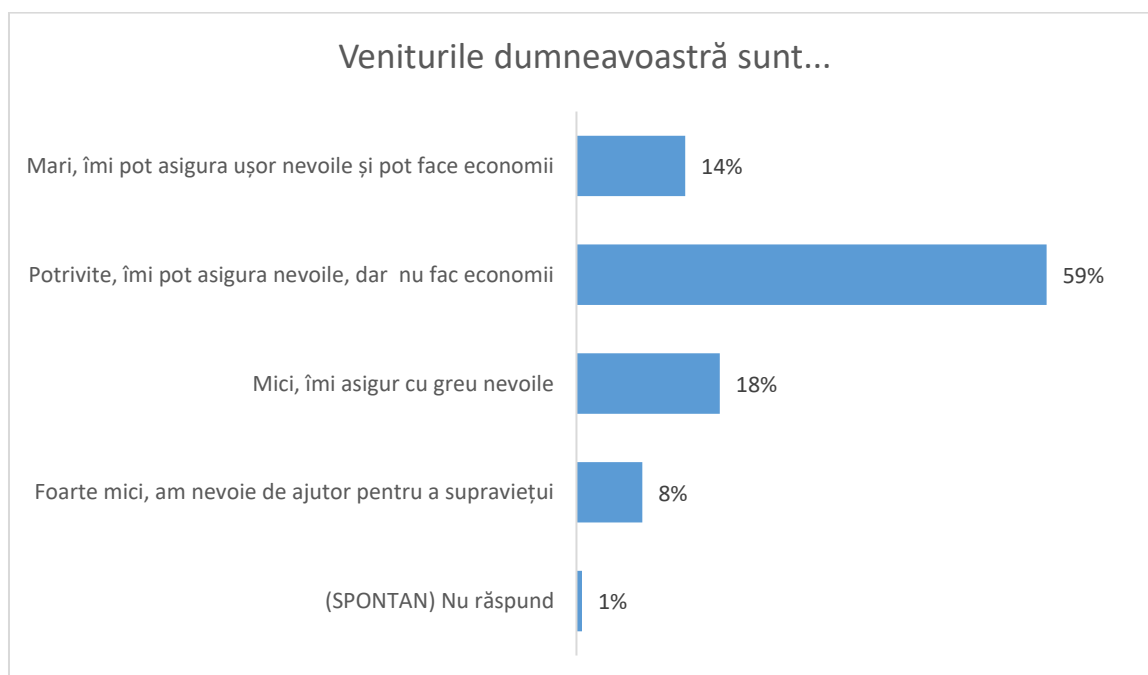
Media numărului de persoane care locuiesc în gospodăria participanților la cercetare e de 2,9.





Grafic 165. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

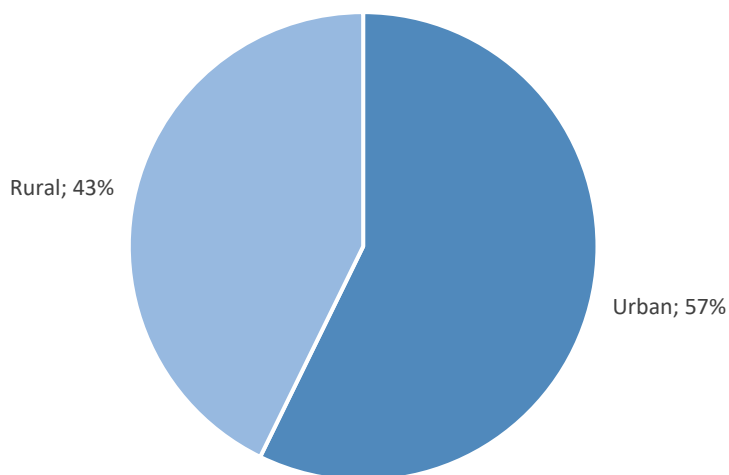
În timp ce 5% din eșantion au alte etnii, 95% sunt de etnie română.



Grafic 166. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Șase din zece participanți la cercetare susțin că au venituri potrivite, care le asigură nevoile, fără a putea face economii. Doar 14% din eșantion declară că au venituri mari; în schimb, pentru aproape o cincime, veniturile asigură cu greu nevoile, iar pentru alți 8% - acestea nici nu acoperă nevoile, fiind foarte mici.

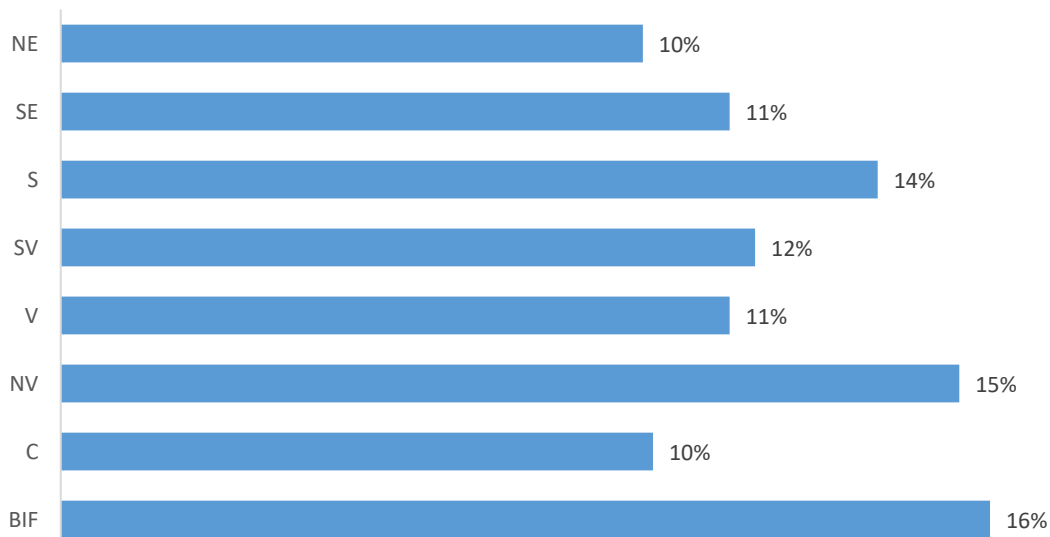
### Mediu de rezidență



Grafic 167. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

57% dintre pacienții respondenți sunt din mediul urban și 43% - din mediul rural.

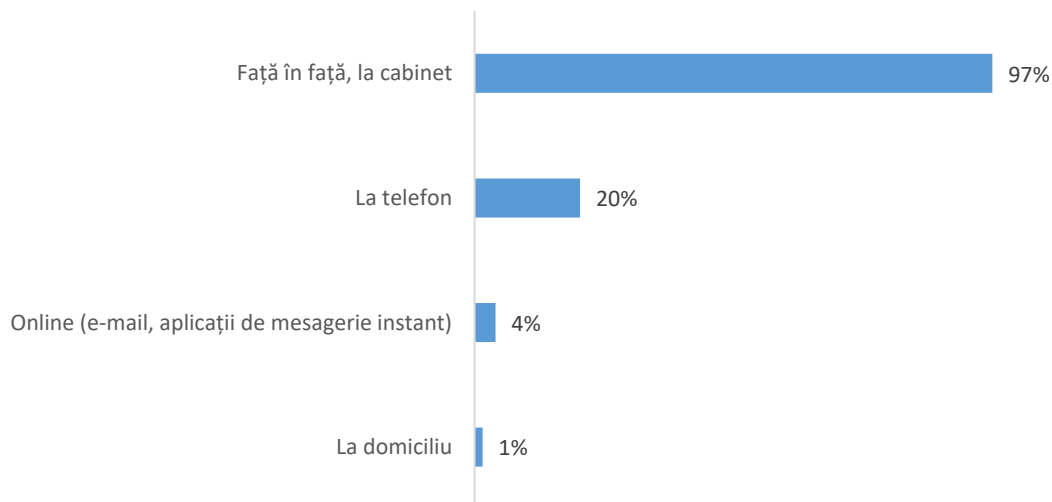
### Regiunea de dezvoltare



Grafic 168. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

17% dintre intervievați sunt din regiunea București-Ilfov, 15% - din Nord-Vest, 14% - din Sud, 12% - din Sud-Vest, câte 11% din Vest și Sud-Est, iar câte 10% - din Nord-Est și Centru.

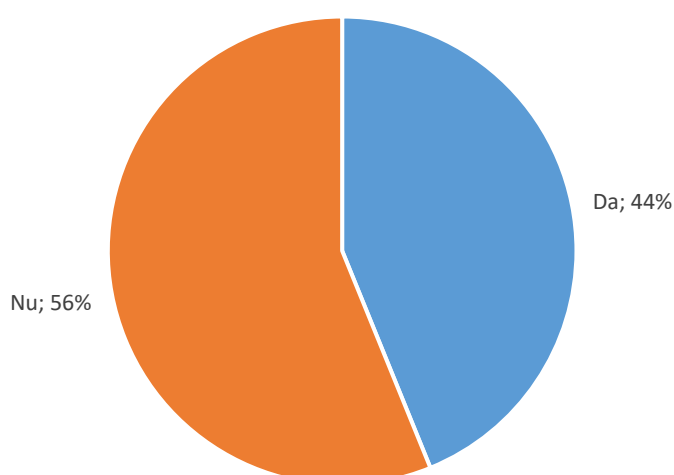
### În ce mod ați interacționat ultima dată cu medicul de familie, în ultimele 12 luni?



Grafic 169. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

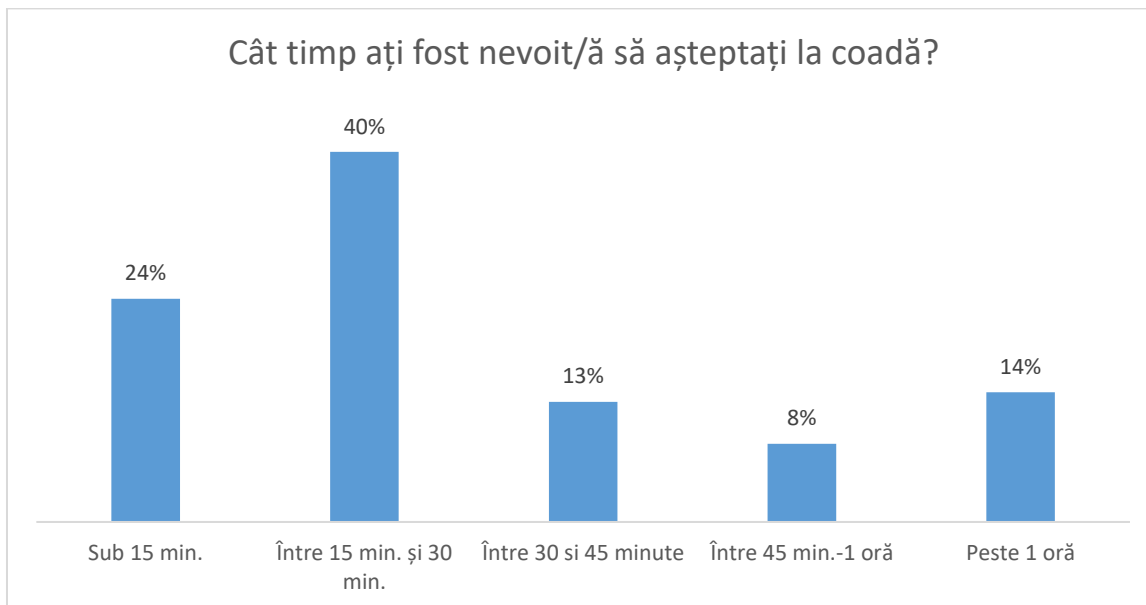
97% dintre pacienții care au participat la cercetare au interacționat față în față cu medicul lor și 20% - telefonic. Sunt și 4% dintre intervievați care spun că au utilizat tehnologia online pentru accesarea serviciilor de medicină primară, iar alți 1% - că medicul a venit la domiciliu.

### Ați fost nevoit/ă să stați la coadă?



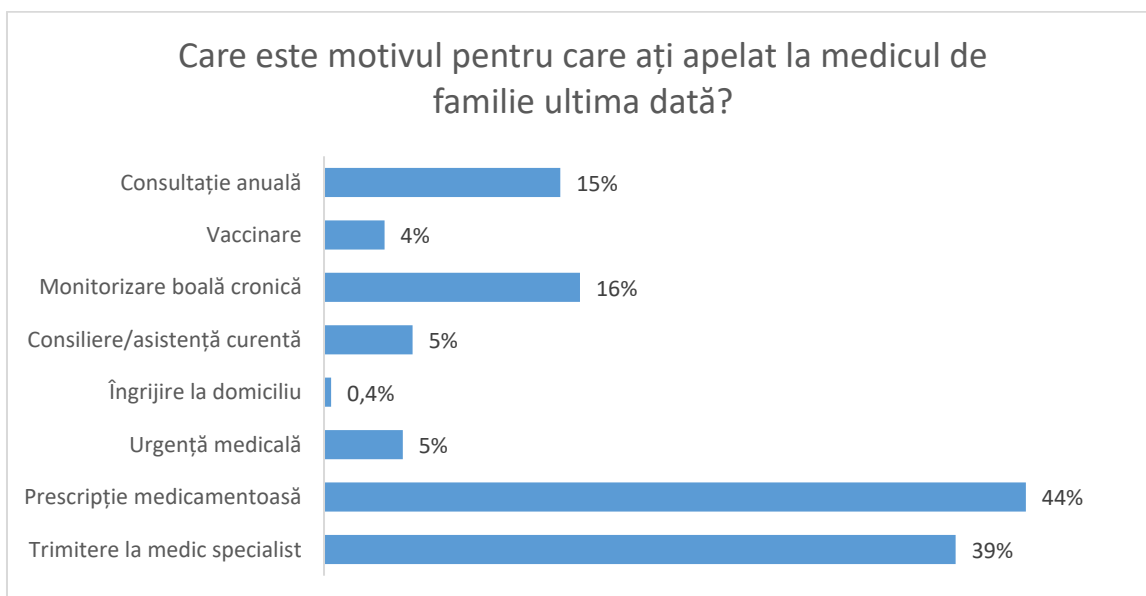
Grafic 170. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1146

44% dintre persoanele care au fost intervievate au fost nevoite să aștepte la coadă pentru a interacționa cu medicul de familie, în timp ce 56% nu a trebuit să aștepte.



Grafic 171. Eșantion total; Neponderat; bază n = 483; total n = 1146

Dintre cei care a trebuit să aștepte la coadă înainte de a interacționa cu medicul de familie, un sfert au stat mai puțin de 15 minute, patru din zece au stat între 15 și 30 minute, o cincime au așteptat între jumătate de oră și o oră, iar 14% au stat mai mult de o oră.



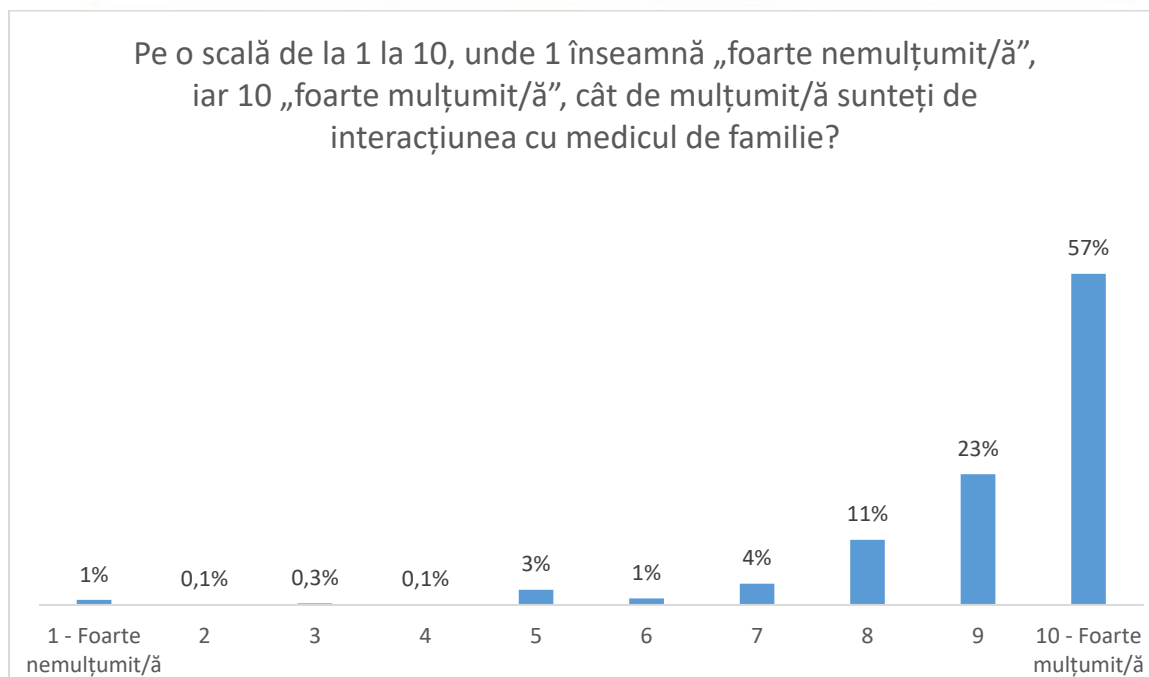
Grafic 172. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Principalele motive pentru care au apelat la medicul de familie intervievații au fost solicitarea unei prescripții medicamentoase (44%) sau trimiterea la un medic specialist (39%); 15% și-au solicitat medicul de familie pentru consultația anuală, 16% - pentru

281

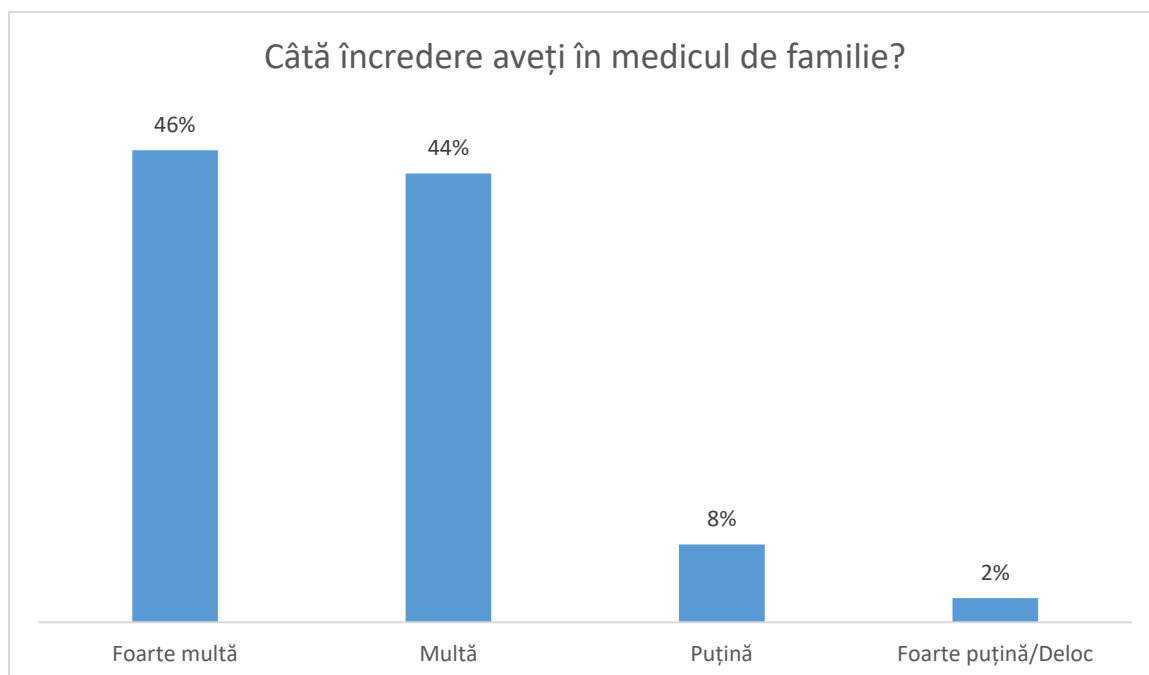


Alte motive menționate de respondenți pentru interacțiunea cu medicul de familie au fost: solicitarea eliberării unei adeverințe, solicitarea de concediu medical sau solicitarea de trimiteri pentru realizarea unor analize.



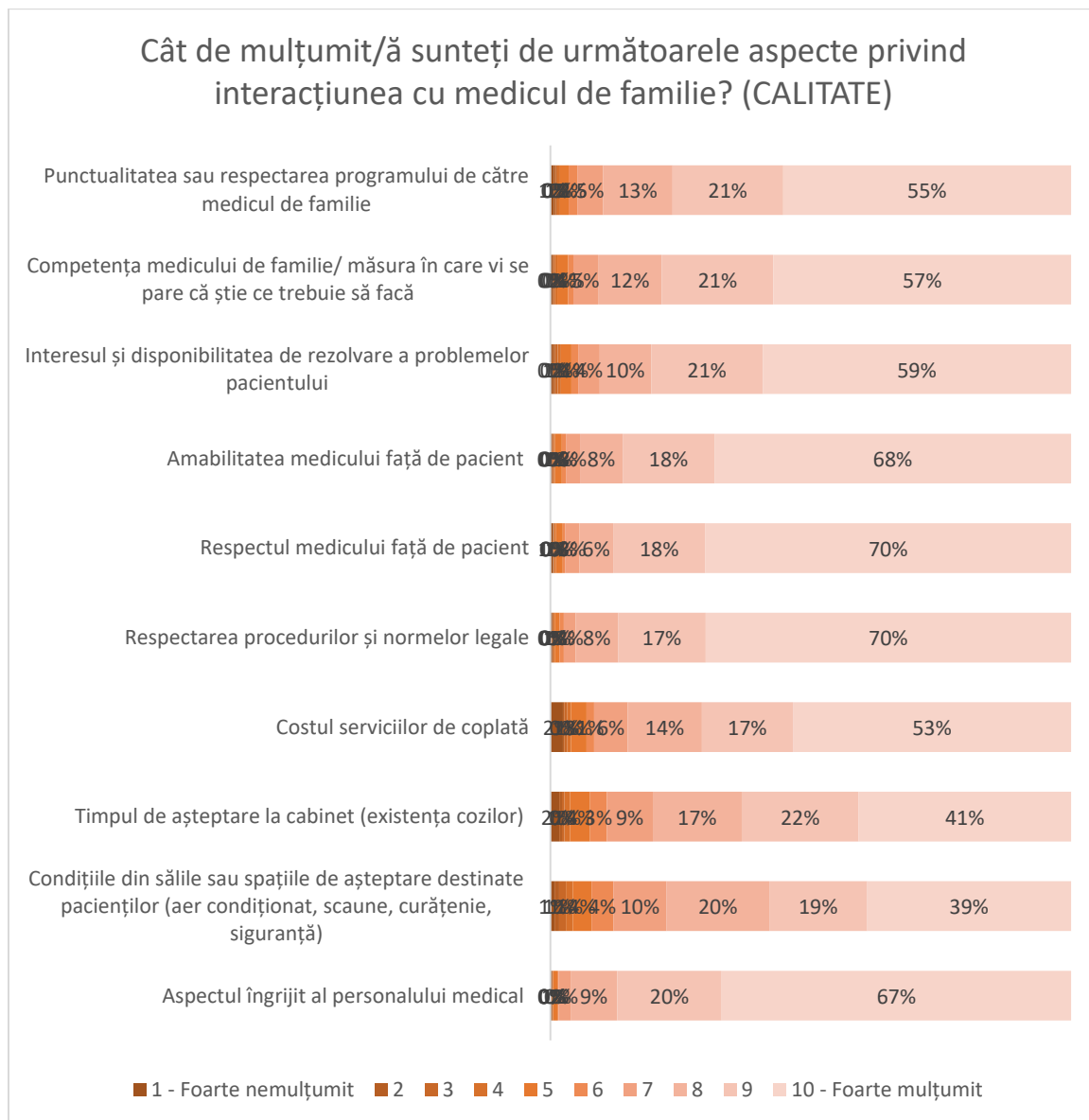
Grafic 174. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1144; total n = 1146

Aproape șase din zece respondenți declară că sunt foarte mulțumiți de interacțiunea cu medicul lor de familie; de altfel, 95% acordă note de șapte sau mai mari evaluând interacțiunea cu acest serviciu de medicină primară și doar alți 4% se declară doar parțial mulțumiți, acordând note de cinci sau șase.



Grafic 175. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1144; total n = 1146

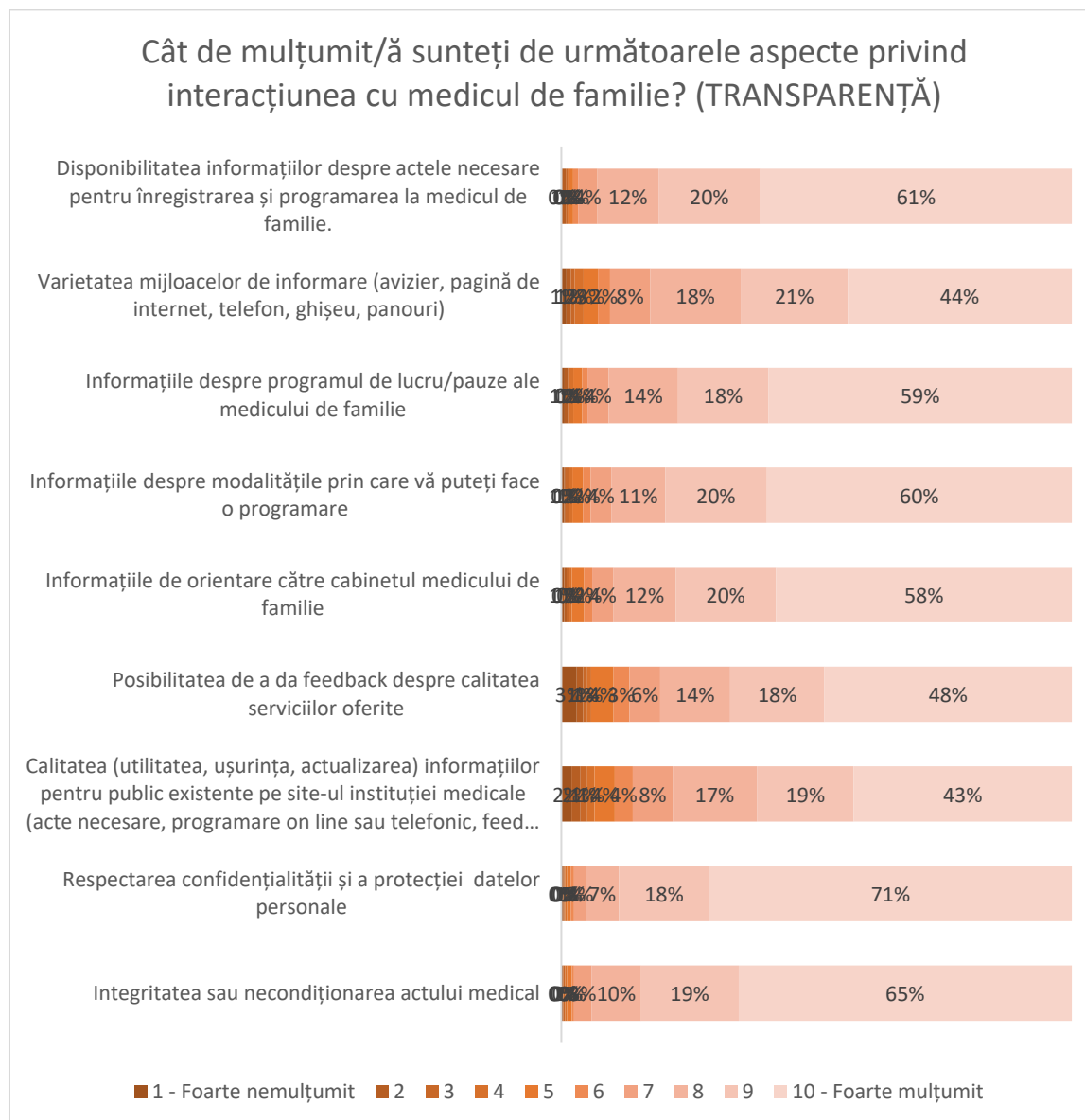
Încrederea în medicii de familie este, și ea, foarte mare, nouă din zece intervieuați declarând că au foarte multă sau multă încredere în aceștia. Prin urmare, doar unul din zece respondenți au puțină încredere sau deloc în specialiștii lor de medicină primară.



Grafic 176. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 835 la 1146; total n = 1146

Dintre aspectele evaluate de pacienții participanți la studiu cu privire la calitatea interacțiunii cu medicul de familie, cele față de care aceștia sunt mulțumiți în măsura cea mai mare sunt aspectul îngrijit al personalului medical, amabilitatea și respectul medicului față de pacient, precum și respectarea procedurilor și normelor legale (98% pentru primul aspect și câte 97% - evaluări cu note de șapte sau peste). Chiar dacă evaluările pozitive reprezintă proporții semnificative (peste 88%), costul serviciilor de coplată, timpul de așteptare la cabinet și condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate pacienților primesc cele mai slabe evaluări (în aceste cazuri, câte 4% dintre pacienți oferă note de

patru sau mai puțin, iar evaluările medii - cu note de cinci sau șase - au procente cele mai mari dintre toate aspectele evaluate: 4%, 7%, respectiv 8%).

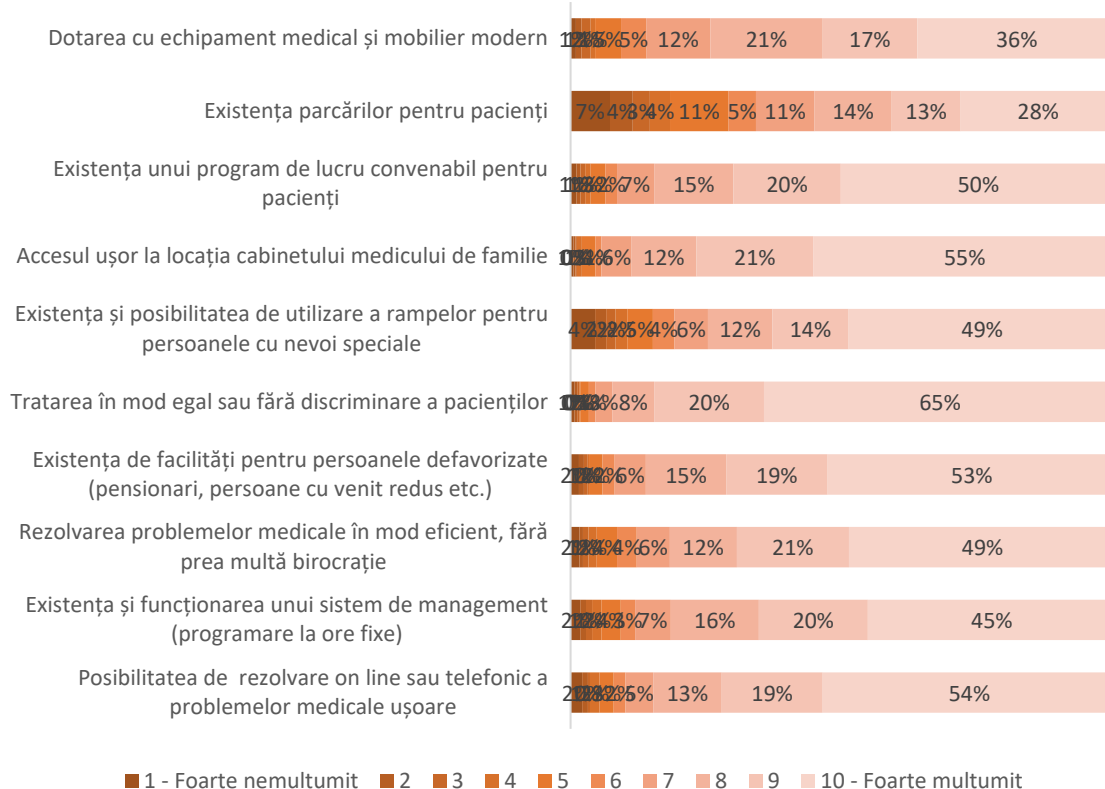


Grafic 177. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 908 la 1129; total n = 1146

Evaluând aspecte referitoare la transparență, mai mult de 86% dintre respondenți declară că sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți (note de la șapte în sus) în toate privințele enumerate. Totuși, cel mai pozitiv sunt apreciate respectarea confidențialității și protecția datelor personale, integritatea sau necondiționarea actului medical (câte 98% dintre respondenți acordă note de șapte sau mai mult), precum și disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programarea la medicul de familie (97%). Aspectele evaluate cel mai slab, în comparație cu celelalte, sunt posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite, precum și calitatea informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției medicale, acestea primind evaluări mici în proporție de 6% și evaluări medii în proporție de 7%.



## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (ACCESIBILITATE)



Grafic 178. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 855 la 1118; total n = 1146

Existența parcarilor pentru pacienți este aspectul din domeniul accesibilității în interacțiunea cu medicul de familie pe care respondenții îl evaluează cel mai slab (18% grad de satisfacție scăzut, 16% - grad de satisfacție mediu și doar 66% grad de satisfacție ridicat). Cu excepția acestui aspect, restul celor evaluate întrunesc un grad de satisfacție ridicat (peste 81% evaluări pozitive, unde intervievații acordă note de șapte sau mai mari). Un alt element de care pacienții respondenți sunt nesatisfăcuți în proporție mai mare este reprezentat de existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale (10% - note de patru sau mai mici); în plus, o proporție mai mare de intervievați acordă note medii pentru dotarea cu echipament medical și mobilier modern (note de cinci și șase în proporție de 10%). Satisfacția cea mai ridicată este exprimată de intervievați pentru accesul ușor la locația cabinetului medicului de familie (94% oferă note de șapte sau mai mari) și tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților (96%).

|                                                                                                                       | Medii |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către medicul de familie                                                | 9,1   |
| Competența medicului de familie/ măsura în care vi se pare că știe ce trebuie să facă                                 | 9,2   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor pacientului                                                  | 9,2   |
| Amabilitatea medicului față de pacient                                                                                | 9,4   |
| Respectul medicului față de pacient                                                                                   | 9,4   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                           | 9,5   |
| Costul serviciilor de coplată                                                                                         | 8,8   |
| Timpul de așteptare la cabinet (existența cozilor)                                                                    | 8,6   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate pacienților (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 8,5   |
| Aspectul îngrijit al personalului medical                                                                             | 9,5   |

Tabel 295. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (CALITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 794 la 1146; total n = 1146

Analizând mediile evaluărilor privind calitatea interacțiunilor cu medicul de familie, aspectul îngrijit al personalului medical și respectarea procedurilor și normelor legale obțin cele mai mari medii ale satisfacției pacienților (9,5), urmate fiind de amabilitatea și respectul medicului față de pacient (9,4). Mediile cele mai mici sunt cele ale evaluărilor costului serviciilor de coplată (8,8), timpul de așteptare la cabinet (8,6) și condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate pacienților (8,5).

|                                                                                                                                                                                       | Medii |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programarea la medicul de familie.                                                                      | 9,3   |
| Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                                           | 8,6   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze ale medicului de familie                                                                                                                 | 9,1   |
| Informațiile despre modalitățile prin care vă puteți face o programare                                                                                                                | 9,1   |
| Informațiile de orientare către cabinetul medicului de familie                                                                                                                        | 9,1   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                                   | 8,5   |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției medicale (acte necesare, programare on line sau telefonic, feedback etc.) | 8,4   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                      | 9,5   |
| Integritatea sau necondiționarea actului medical                                                                                                                                      | 9,4   |

Tabel 296. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (TRANSPARENȚĂ); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 790 la 1129; total n = 1146

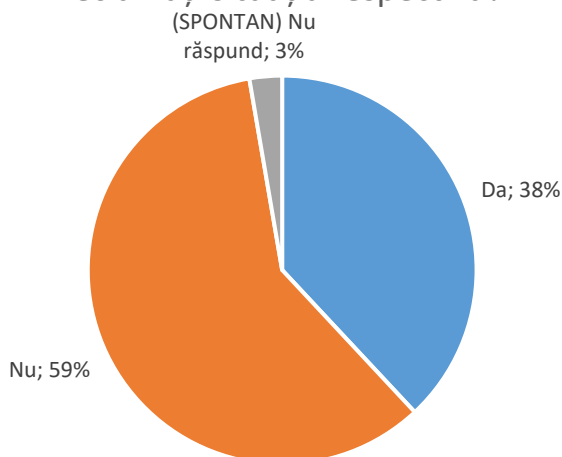
Dintre mediile aspectelor care caracterizează transparența în interacțiunea cu medicul de familie, se evidențiază respectarea confidențialității și a protecției datelor personale (9,5), precum și integritatea sau necondiționarea actului medical (9,4) - cu cele mai mari evaluări medii. Pe de altă parte, cu mediile cele mai mici regăsim calitatea informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției medicale (8,4) și posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite (8,5).

|                                                                                                   | Medii |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Dotarea cu echipament medical și mobilier modern                                                  | 8,3   |
| Existența parcarilor pentru pacienți                                                              | 7,1   |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru pacienți                                        | 8,8   |
| Accesul ușor la locația cabinetului medicului de familie                                          | 9,1   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale            | 8,2   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților                                          | 9,3   |
| Existența de facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.) | 8,9   |
| Rezolvarea problemelor medicale în mod eficient, fără prea multă birocrație                       | 8,7   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management (programare la ore fixe)                      | 8,6   |
| Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor medicale ușoare                    | 8,8   |

Tabel 297. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (ACCESIBILITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 714 la 1118; total n = 1146

În ceea ce privește accesibilitatea, aspectul evaluat de pacienții intervievați drept cel de care sunt cel mai puțin mulțumiți este reprezentat de existența parcarilor pentru pacienți (medie de 7,1). Cel mai mulțumiți sunt intervievații de accesul ușor la locația cabinetului medicului de familie (9,1) și de tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților (9,3).

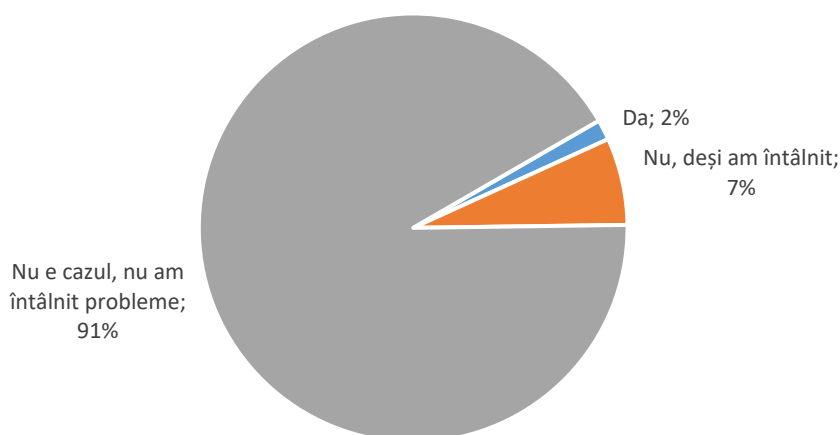
În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de medicul de familie, știți unde să reclamați situația respectivă?



Grafic 179. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri cu privire la serviciile oferite de medicul de familie, șase din zece respondenți nu știu unde ar putea reclama o astfel de situație și doar 38% declară că ar ști.

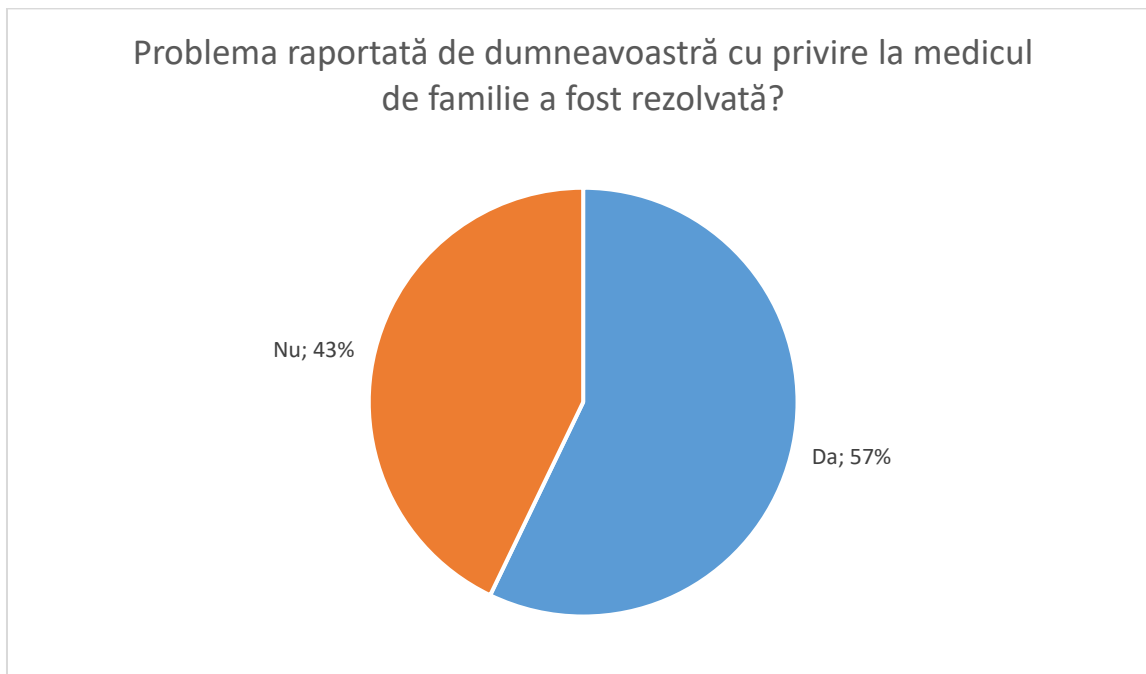
Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de către medicul de familie?



Grafic 180. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

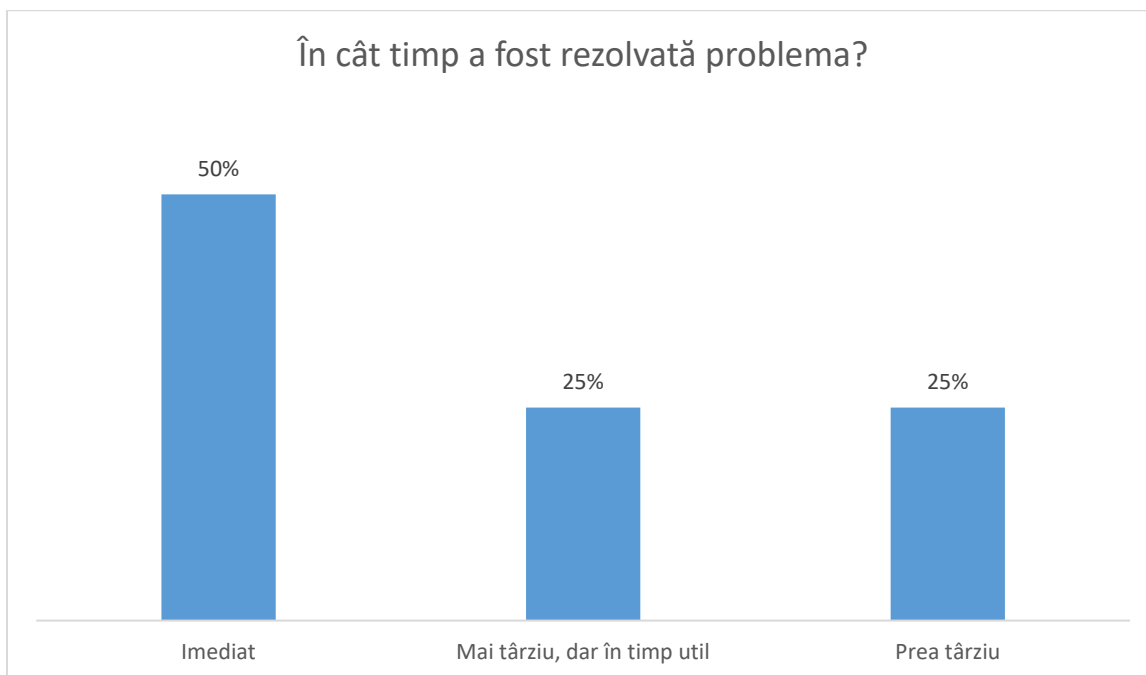
Întrebați dacă au raportat vreodată o problemă privind serviciile oferite de către medicul de familie, nouă din zece pacienți intervievați spun că nu au întâlnit probleme. Doar 1%

precizează că ar fi sesizat astfel de incidente, iar 6% spun că, deși au întâlnit situații problematice, nu le-au raportat.



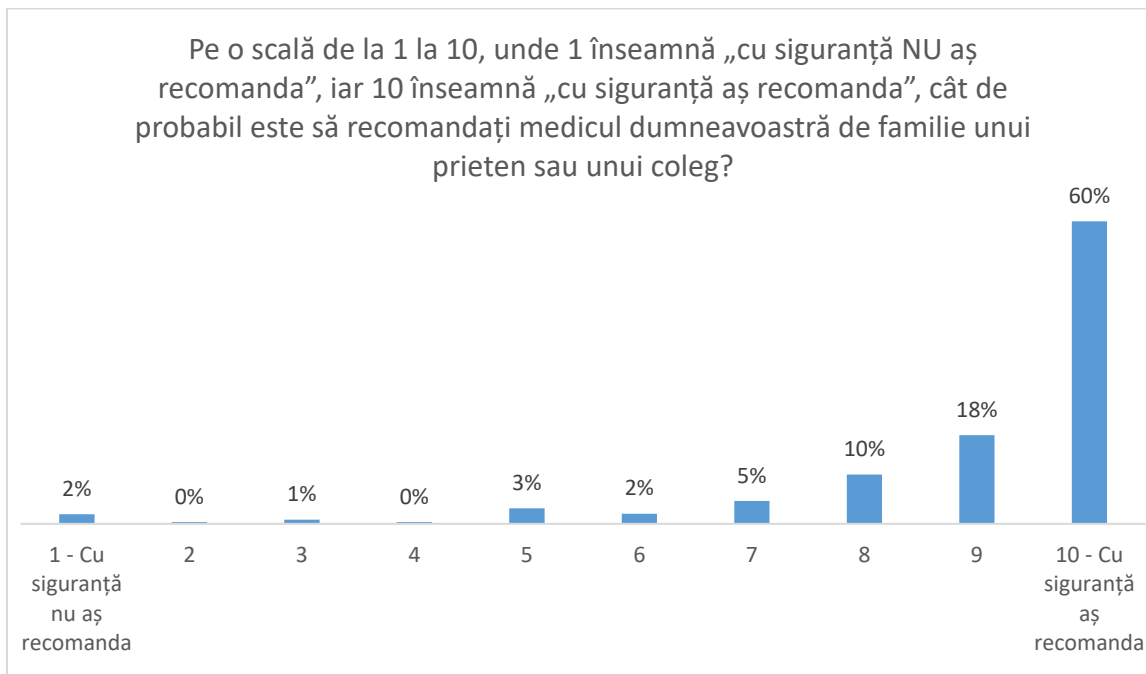
Grafic 181. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 14$ ; total  $n = 1146$  ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Dintre cei care au raportat probleme, puțin peste jumătate declară că situația a fost soluționată.



Grafic 182. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 8$ ; total  $n = 1146$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

În cazul a jumătate dintre cei care au reclamat probleme, situația a fost soluționată imediat.



Grafic 183. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1108; total n = 1146

Șase din zece pacienți intervievați susțin că ar recomanda, cu siguranță, serviciile medicului lor de familie unui prieten sau coleg. De altfel, 93% dintre pacienții care au participat la studiu acordă note de șapte sau mai mult cu privire la posibilitatea de a recomanda serviciile de asistență medicală primară. Doar 3% spun că mai degrabă nu ar recomanda medicul de

În timp ce aproape jumătate dintre intervievați consideră că nu sunt aspecte care ar trebui îmbunătățite în relația cu medicul de familie, iar alți 12% nu oferă răspuns la întrebare, patru din zece pacienți au sugestii cu privire la optimizarea interacțiunii lor cu cei care oferă serviciile de medicină primară.



Principalele aspecte pe care ar dori să le îmbunătățească cei care oferă sugestii sunt comunicarea, respectarea programului/a programărilor, precum și dotarea cabinetelor cu aparatură modernă.



## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 45% ↓ | 52% ↑ |
| Feminin      | 55% ↑ | 48% ↓ |

292

Tabel 298. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Distribuția pe gen diferă între mediile de rezidență. Astfel, proporția de bărbați din eșantion e mai mare în mediul urban și cea a femeilor, mai mare în mediul rural.

| Medii                               | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | 53,4  | 54,4  |

Tabel 299. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Media de vârstă este mai mare în mediul rural decât în cel urban.

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 1%    | 2%    |
| Gimnaziu                                        | 3% ↓  | 6% ↑  |
| 10 clase                                        | 3% ↓  | 7% ↑  |
| Școală profesională                             | 9% ↓  | 19% ↑ |
| Liceu                                           | 23% ↓ | 30% ↑ |
| Școală post-liceală                             | 9%    | 8%    |
| Studii superioare                               | 35% ↑ | 21% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat si doctorat) | 16% ↑ | 7% ↓  |

Tabel 300. Ultima școală absolvită cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Proporțiile respondenților care au participat la cercetare și au educație elementară, precum și educație medie sunt mai mari în mediul rural; de asemenea, în mediul urban proporția celor care au studii superioare este mai mare comparativ cu mediul rural.



| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat(ă)         | 58% ↑ | 49% ↓ |
| Pensionat(ă)       | 36%   | 41%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 1%    | 0%    |
| Șomer(ă)           | 1%    | 2%    |
| Casnic(ă)          | 5% ↓  | 9% ↑  |

Tabel 301. Sunteți... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1097; total n = 1146

Există diferențe semnificative între mediul rural și cel urban cu privire la ocupația respondenților: în mediul urban gradul de ocupare e mai ridicat, iar în mediul rural - proporția casnicilor e mai mare.

| Medii                                                      | Urban | Rural |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? | 2,6 ↓ | 3,4 ↑ |

Tabel 302. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? - Numeric cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1144; total n = 1146

Numărul mediu de persoane care locuiesc într-o gospodărie a respondenților la această cercetare este mai mare în mediul rural decât în mediul urban.

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 96%   | 93%   |
| Maghiară     | 3%    | 6%    |
| Romă         | 0%    | 0%    |
| Alta         | 1%    | 1%    |

Tabel 303. Etnia cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Nu există diferențe semnificative între mediile de rezidență cu privire la etniile pacienților intervievați.

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 18% ↑ | 8% ↓  |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 59%   | 59%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 16% ↓ | 21% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 6% ↓  | 11% ↑ |

Tabel 304. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Respondenți care au venituri mari se regăsesc în proporții mai mari în mediul urban; în schimb, cei care au venituri mici sau foarte mici se regăsesc în procente semnificativ mai mari în mediul rural.

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la cabinet                        | 97%   | 96%   |
| La telefon                                      | 22% ↑ | 16% ↓ |
| Online (e-mail, aplicații de mesagerie instant) | 5% ↑  | 2% ↓  |
| La domiciliu                                    | 1%    | 2%    |

Tabel 305. În ce mod ați interacționat ultima dată cu medicul de familie, în ultimele 12 luni? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Interacțiunile online și telefonice au o preponderență mai mare în mediul urban decât în cel rural.

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 42%   | 47%   |
| Nu           | 58%   | 53%   |

Tabel 306. Ați fost nevoit/ă să stați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1146

Nu există diferențe semnificative între mediile de rezidență cu privire la așteptarea la coadă pentru a interacționa cu medicul de familie.

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min.              | 25%   | 24%   |
| Între 15 min. și 30 min. | 44%   | 36%   |
| Între 30 și 45 minute    | 13%   | 13%   |
| Între 45 min.-1 oră      | 9%    | 8%    |
| Peste 1 oră              | 10% ↓ | 19% ↑ |

Tabel 307. Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 483; total n = 1146

Duratele de așteptare până să fie consultați de medicul de familie par să fie mai mari în mediul rural decât în cel urban, însă diferențele nu sunt semnificative, dat fiind numărul mic de cazuri.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Consultație anuală            | 13%   | 17%   |
| Vaccinare                     | 4%    | 3%    |
| Monitorizare boală cronică    | 17%   | 14%   |
| Consiliere/asistență curentă  | 6%    | 4%    |
| Îngrijire la domiciliu        | 1%    | 0%    |
| Urgență medicală              | 5%    | 4%    |
| Prescripție medicamentoasă    | 42%   | 46%   |
| Trimitere la medic specialist | 41%   | 36%   |

Tabel 308. Care este motivul pentru care ați apelat la medicul de familie ultima dată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Proporțiile în care pacienții au interacționat cu medicii de familie pentru diverse motive sunt similare în mediul rural și cel urban.

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 1%    | 1%    |
| 2                       | 0%    | 0%    |
| 3                       | 0%    | 0%    |
| 4                       | 0%    | 0%    |
| 5                       | 3%    | 3%    |
| 6                       | 1%    | 1%    |
| 7                       | 4%    | 3%    |
| 8                       | 11%   | 11%   |
| 9                       | 24%   | 21%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 55%   | 60%   |

Tabel 309. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu medicul de familie? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1144; total n = 1146

Gradul de satisfacție cu privire la interacțiunea cu medicul de familie este asemănător în mediul rural și cel urban.

| % pe coloane        | Urban | Rural |
|---------------------|-------|-------|
| Foarte multă        | 46%   | 46%   |
| Multă               | 45%   | 43%   |
| Puțină              | 7%    | 8%    |
| Foarte puțină/Deloc | 2%    | 2%    |

Tabel 310. Câtă încredere aveți în medicul de familie? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1144; total n = 1146

Nivelul încrederii în medicii de familie nu diferă în funcție de mediul de rezidență.

| Medii                                                                                                                 | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către medicul de familie                                                | 9,1   | 9,1   |
| Competența medicului de familie/ măsura în care vi se pare că știe ce trebuie să facă                                 | 9,2   | 9,2   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor pacientului                                                  | 9,1   | 9,2   |
| Amabilitatea medicului față de pacient                                                                                | 9,4   | 9,4   |
| Respectul medicului față de pacient                                                                                   | 9,4   | 9,5   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                           | 9,5   | 9,4   |
| Costul serviciilor de coplată                                                                                         | 8,8   | 8,8   |
| Timpul de așteptare la cabinet (existența cozilor)                                                                    | 8,5   | 8,6   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate pacienților (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 8,4   | 8,5   |
| Aspectul îngrijit al personalului medical                                                                             | 9,5   | 9,4   |

Tabel 311. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (CALITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 794 la 1146; total n = 1146

Evaluările medii privind calitatea interacțiunii cu medicul de familie sunt foarte asemănătoare între mediile urban și rural.

| Medii                                                                                                                                                                                 | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programarea la medicul de familie.                                                                      | 9,3   | 9,2   |
| Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                                           | 8,6   | 8,7   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze ale medicului de familie                                                                                                                 | 9,1   | 9,1   |
| Informațiile despre modalitățile prin care vă puteți face o programare                                                                                                                | 9,2   | 9,1   |
| Informațiile de orientare către cabinetul medicului de familie                                                                                                                        | 9,1   | 9,2   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                                   | 8,4 ↓ | 8,8 ↑ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției medicale (acte necesare, programare on line sau telefonic, feedback etc.) | 8,3   | 8,6   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                      | 9,5   | 9,5   |
| Integritatea sau necondiționarea actului medical                                                                                                                                      | 9,4   | 9,4   |

Tabel 312. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (TRANSPARENȚĂ) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 790 la 1129; total n = 1146

Referitor la transparență, media evaluării posibilității de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite este mai mică în mediul urban decât în cel rural; același lucru e valabil cu privire la calitatea informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției medicale.

| Medii                                                                                             | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament medical și mobilier modern                                                  | 8,3   | 8,4   |
| Existența parcărilor pentru pacienți                                                              | 6,6 ↓ | 7,8 ↑ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru pacienți                                        | 8,8   | 8,8   |
| Accesul ușor la locația cabinetului medicului de familie                                          | 8,9 ↓ | 9,2 ↑ |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale            | 8,0 ↓ | 8,5 ↑ |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților                                          | 9,3   | 9,2   |
| Existența de facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.) | 8,8   | 8,9   |
| Rezolvarea problemelor medicale în mod eficient, fără prea multă birocrație                       | 8,5 ↓ | 8,9 ↑ |
| Existența și funcționarea unui sistem de management (programare la ore fixe)                      | 8,5   | 8,6   |
| Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor medicale ușoare                    | 8,8   | 8,8   |

Tabel 313. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (ACCESIBILITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 714 la 1118; total n = 1146

Analizând mediile de evaluare a aspectelor privind accesibilitatea cabinetelor de medicină primară, observăm mai multe diferențe semnificative între mediul rural și cel urban. Cea mai mare diferență poate fi constatată cu privire la existența parcarilor pentru pacienți, aspect care are o evaluare mai puțin favorabilă în mediul urban; tot evaluări mai puțin favorabile au în mediul urban și rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație, existența și posibilitatea utilizării rampelor pentru persoane cu nevoie speciale și accesul ușor la locația cabinetului medicului de familie.

| % pe coloane                | Urban | Rural |
|-----------------------------|-------|-------|
| <b>Da</b>                   | 38%   | 39%   |
| <b>Nu</b>                   | 60%   | 59%   |
| <b>(SPONTAN) Nu răspund</b> | 3%    | 3%    |

*Tabel 314. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de medicul de familie, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146*

Nu există diferențe semnificative între mediul rural și cel urban cu privire la cunoașterea locului unde se pot semna incidente sau nemulțumiri cu privire la serviciile oferite de medicul de familie.

| % pe coloane                               | Urban | Rural |
|--------------------------------------------|-------|-------|
| <b>Da</b>                                  | 2%    | 0%    |
| <b>Nu, deși am întâlnit</b>                | 6%    | 6%    |
| <b>Nu e cazul, nu am întâlnit probleme</b> | 89%   | 91%   |
| <b>(SPONTAN) Nu știu/Nu răspund</b>        | 3%    | 3%    |

*Tabel 315. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de către medicul de familie? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146*

Proporțiile persoanelor care declară că nu au întâlnit probleme sau au întâlnit și nu le-au reclamat nicăieri sunt asemănătoare între mediile de rezidență; în schimb, doar respondenți din mediul urban au reclamat astfel de situații.

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| <b>Da</b>    | 50%   | 100%  |
| <b>Nu</b>    | 50%   | 0%    |

*Tabel 316. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la medicul de familie a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 14; total n = 1146; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!*

Jumătate dintre respondenții care au reclamat probleme, au declarat că acestea au fost și rezolvate. Toți sunt din mediul urban.

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 50%   | 50%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 17%   | 50%   |
| Prea târziu                  | 33%   | 0%    |

Tabel 317. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 8**; total n = 1146; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

O treime dintre cei care au reclamat probleme în mediul urban spun că acestea au fost soluționate prea târziu.

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 2%    | 2%    |
| 2                                | 1%    | 0%    |
| 3                                | 1%    | 1%    |
| 4                                | 0%    | 1%    |
| 5                                | 3%    | 3%    |
| 6                                | 2%    | 2%    |
| 7                                | 5%    | 4%    |
| 8                                | 10%   | 10%   |
| 9                                | 18%   | 16%   |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 58%   | 62%   |

Tabel 318. Cât de probabil este să recomandați medicul dumneavoastră de familie unui prieten sau unui coleg? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; total n = 1146

Procentul de pacienți care spun că ar recomanda, cu siguranță, serviciile medicului lor de familie, sunt ușor mai mari în mediul rural decât în cel urban, fără ca diferența să fie semnificativă.

Nu există diferențe semnificative între mediile de rezidență cu privire la oferirea sugestiilor de îmbunătățire a interacțiunilor cu medicul de familie.



## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 41% | 52% | 48% | 50% | 58% | 52% | 43% | 41% |
| Feminin      | 59% | 48% | 52% | 50% | 42% | 48% | 57% | 59% |

300

Tabel 319. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Proporția bărbaților din eșantion variază între 41% (în Nord-Est și București-Ilfov) până la 58% - în Vest. Cea a femeilor, în schimb, variază între 42% - Vest și 59% - București-Ilfov, Nord-Est.

| Medii                               | NE   | SE     | S    | SV   | V    | NV     | C    | BIF  |
|-------------------------------------|------|--------|------|------|------|--------|------|------|
| Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | 55,3 | 56,8 ↑ | 53,6 | 55,8 | 53,0 | 50,5 ↓ | 56,3 | 51,7 |

Tabel 320. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Media vârstelor intervievaților e mai mare în Sud-Est - 56,8 ani și mai mică în Nord-Vest (50,5 ani).

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 3%  | 3%  | 1%  | 0%  | 2%  | 1%  | 0%  | 1%    |
| Gimnaziu                                        | 4%  | 5%  | 4%  | 2%  | 7%  | 7%  | 4%  | 2%    |
| 10 clase                                        | 4%  | 4%  | 4%  | 7%  | 3%  | 6%  | 6%  | 3%    |
| Școală profesională                             | 15% | 18% | 11% | 19% | 13% | 14% | 16% | 5% ↓  |
| Liceu                                           | 25% | 31% | 31% | 26% | 25% | 26% | 30% | 19%   |
| Școală post-liceală                             | 15% | 8%  | 9%  | 13% | 10% | 8%  | 8%  | 4%    |
| Studii superioare                               | 22% | 19% | 28% | 26% | 28% | 26% | 30% | 46% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 12% | 12% | 13% | 7%  | 12% | 13% | 5%  | 20% ↑ |

Tabel 321. Ultima școală absolvită cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Nivelul de educație al intervievaților din București-Ilfov e, în general, mai înalt decât al respondenților din celelalte regiuni ale țării.



| % pe coloane       | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Angajat(ă)         | 54% | 48% | 57% | 47% | 49% | 61% | 49% | 60% |
| Pensionat(ă)       | 36% | 43% | 35% | 43% | 41% | 31% | 46% | 33% |
| Elev(ă)/student(ă) | 0%  | 1%  | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%  |
| Șomer(ă)           | 1%  | 1%  | 2%  | 1%  | 2%  | 2%  | 2%  | 0%  |
| Casnic(ă)          | 9%  | 7%  | 5%  | 8%  | 7%  | 4%  | 4%  | 6%  |

Tabel 322. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1097; total n = 1146

Proporția angajaților este mai mare în Nord-Vest (61%) și București-Ilfov (60%), cea a pensionarilor - mai mare în Centru (46%), iar cea a casnicilor, mai mare în Nord-Est.

| Medii                                                      | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? | 2,6 ↓ | 2,7 | 3,1 | 2,9 | 2,9 | 3,5 | 2,8 | 2,7 ↓ |

Tabel 323. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1144; total n = 1146

În regiunile Nord-Est și București-Ilfov locuiesc, în medie, cele mai puține persoane într-o gospodărie.

| % pe coloane | NE     | SE   | S     | SV     | V   | NV    | C     | BIF   |
|--------------|--------|------|-------|--------|-----|-------|-------|-------|
| Română       | 100% ↑ | 97%  | 99% ↑ | 100% ↑ | 92% | 90% ↓ | 80% ↓ | 99% ↑ |
| Maghiară     | 0%     | 0% ↓ | 0% ↓  | 0% ↓   | 6%  | 8% ↑  | 20% ↑ | 0% ↓  |
| Romă         | 0%     | 0%   | 1%    | 0%     | 0%  | 1%    | 0%    | 0%    |
| Alta         | 0%     | 3% ↑ | 0%    | 0%     | 2%  | 1%    | 0%    | 1%    |

Tabel 324. Etnia cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Proporțiile cele mai ari de intervievați de alte etnii dintre intervievați se regăsesc în regiunile Centru (20% maghiari) și Nord-Vest (8% maghiari, 2% alte etnii).

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 11% | 11% | 13% | 15% | 8%  | 15% | 11% | 22% ↑ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 54% | 56% | 64% | 57% | 66% | 59% | 56% | 59%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 21% | 21% | 17% | 18% | 17% | 18% | 22% | 13%   |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 14% | 11% | 6%  | 9%  | 8%  | 7%  | 10% | 5%    |
| (SPONTAN) Nu răspund                                    | 0%  | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%    |

Tabel 325. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Procentul persoanelor cu venituri mari este mai mare în București-Ilfov (22%) și mai mic în Vest (8%). În schimb, cel al persoanelor cu venituri foarte mici e mai mare în Nord-Est (14%) și mai mic în București-Ilfov (5%).

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF  |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Față în față, la cabinet                        | 95% | 99% | 96% | 99% | 97% | 96% | 97% | 97%  |
| La telefon                                      | 24% | 18% | 15% | 13% | 15% | 27% | 16% | 27%  |
| Online (e-mail, aplicații de mesagerie instant) | 2%  | 5%  | 3%  | 1%  | 5%  | 3%  | 1%  | 9% ↑ |
| La domiciliu                                    | 0%  | 2%  | 2%  | 3%  | 1%  | 1%  | 3%  | 1%   |

Tabel 326. În ce mod ați interacționat ultima dată cu medicul de familie, în ultimele 12 luni? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

În București-Ilfov regăsim procentul cel mai mare de intervievați care au interacționat cu medicul de familie online (9%).

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 49% | 47% | 42% | 45% | 44% | 43% | 51% | 35% |
| Nu           | 51% | 53% | 58% | 55% | 56% | 57% | 49% | 65% |

Tabel 327. Ați fost nevoit/ă să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1146

În regiunile Centru și Nord-Est întâlnim proporțiile cele mai mari de persoane care au fost nevoite să aștepte la coadă pentru a interacționa cu medicul lor de familie (51%, respectiv 49%). Cea mai mică proporție o regăsim în București-Ilfov (35%).

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sub 15 min.              | 23% | 29% | 18% | 32% | 27% | 23% | 26% | 16% |
| Între 15 min. și 30 min. | 43% | 39% | 40% | 36% | 45% | 32% | 40% | 48% |
| Între 30 și 45 minute    | 11% | 5%  | 8%  | 10% | 15% | 16% | 19% | 19% |
| Între 45 min.-1 oră      | 6%  | 10% | 15% | 10% | 5%  | 8%  | 5%  | 6%  |
| Peste 1 oră              | 17% | 17% | 18% | 12% | 7%  | 21% | 9%  | 10% |

Tabel 328. Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 483; total n = 1146

Proporția celor care au așteptat mai mult de o oră pentru a beneficia de serviciile de medicină primară par să fie mai mari în Nord-Vest, însă diferențele între regiuni nu sunt semnificative, dat fiind numărul mic de pacienți care au menționat că au așteptat la coadă.

| % pe coloane                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Consultație anuală            | 12% | 18% | 13% | 13% | 20% | 13% | 11% | 18% |
| Vaccinare                     | 1%  | 6%  | 5%  | 2%  | 1%  | 3%  | 3%  | 7%  |
| Monitorizare boală cronică    | 15% | 19% | 16% | 17% | 19% | 14% | 19% | 10% |
| Consiliere/asistență curentă  | 6%  | 7%  | 6%  | 7%  | 7%  | 3%  | 3%  | 4%  |
| Îngrijire la domiciliu        | 0%  | 1%  | 0%  | 1%  | 1%  | 0%  | 2%  | 0%  |
| Urgență medicală              | 8%  | 6%  | 3%  | 1%  | 5%  | 5%  | 5%  | 5%  |
| Prescripție medicamentoasă    | 45% | 53% | 45% | 41% | 41% | 42% | 45% | 39% |
| Trimitere la medic specialist | 37% | 41% | 38% | 42% | 37% | 40% | 29% | 45% |

Tabel 329. Care este motivul pentru care ați apelat la medicul de familie ultima dată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

O proporție mai mare de pacienți au interacționat ultima oară cu medicul de familie pentru consultația anuală în regiunea Vest, pentru vaccinare - în București-Ilfov, pentru monitorizarea unei boli cronice în Sud-Est, Vest și Centru, pentru prescripție medicamentoasă - în Sud-Est și pentru trimitere la specialist - în București-Ilfov.

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 3%  | 2%  | 1%  | 0%  | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  |
| 2                       | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  |
| 3                       | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%  |
| 4                       | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  |
| 5                       | 4%  | 5%  | 2%  | 2%  | 1%  | 3%  | 1%  | 3%  |
| 6                       | 0%  | 1%  | 2%  | 1%  | 2%  | 2%  | 1%  | 1%  |
| 7                       | 4%  | 5%  | 3%  | 3%  | 4%  | 2%  | 6%  | 4%  |
| 8                       | 12% | 11% | 9%  | 12% | 8%  | 10% | 18% | 11% |
| 9                       | 19% | 20% | 23% | 19% | 21% | 29% | 21% | 25% |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 59% | 56% | 59% | 62% | 64% | 53% | 51% | 55% |

Tabel 330. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu medicul de familie? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1144; total n = 1146

Cei mai mulțumiți de interacțiunea cu medicul de familie par a fi pacienții din regiunile Vest și Sud-Vest care acordă nota 10 (foarte mulțumit) în proporții de 64%, respectiv 62%.

| % pe coloane        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă        | 45% | 43% | 45% | 47% | 48% | 46% | 43% | 50% |
| Multă               | 45% | 41% | 45% | 43% | 46% | 44% | 43% | 43% |
| Puțină              | 6%  | 11% | 8%  | 7%  | 6%  | 9%  | 10% | 5%  |
| Foarte puțină/Deloc | 4%  | 5%  | 3%  | 3%  | 0%  | 1%  | 3%  | 2%  |

Tabel 331. Câtă încredere aveți în medicul de familie? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1144; total n = 1146

Nivelul de încredere în medicul de familie este cel mai ridicat în regiunile Vest (94%) și București-Ilfov (93%), iar cel mai scăzut, în Sud-Est (16% declară că au puțină sau foarte puțină încredere) și Centru (13% au puțină, foarte puțină încredere sau deloc).

| Medii                                                                                                                 | NE  | SE  | S   | SV  | V        | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către medicul de familie                                                | 9,2 | 8,9 | 9,1 | 9,2 | 9,3      | 9,0 | 8,9 | 9,1 |
| Competența medicului de familie/ măsura în care vi se pare că știe ce trebuie să facă                                 | 9,2 | 9,0 | 9,2 | 9,2 | 9,3      | 9,0 | 9,0 | 9,2 |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor pacientului                                                  | 9,1 | 9,0 | 9,2 | 9,3 | 9,3      | 9,2 | 8,9 | 9,2 |
| Amabilitatea medicului față de pacient                                                                                | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,4 | 9,5      | 9,4 | 9,4 | 9,4 |
| Respectul medicului față de pacient                                                                                   | 9,4 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 9,5      | 9,5 | 9,4 | 9,5 |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                           | 9,3 | 9,2 | 9,5 | 9,5 | 9,6      | 9,4 | 9,4 | 9,6 |
| Costul serviciilor de coplată                                                                                         | 8,7 | 8,9 | 8,6 | 9,0 | 8,9      | 8,8 | 8,6 | 9,1 |
| Timpul de așteptare la cabinet (existența coșilor)                                                                    | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,8 | 8,8      | 8,3 | 8,3 | 8,7 |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate pacienților (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 8,5 | 8,4 | 8,3 | 8,6 | 8,9<br>↑ | 8,1 | 8,4 | 8,5 |
| Aspectul îngrijit al personalului medical                                                                             | 9,4 | 9,5 | 9,4 | 9,5 | 9,6      | 9,3 | 9,4 | 9,5 |

Tabel 332. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (CALITATE) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 794 la 1146; total n = 1146

În ceea ce privește aspectele evaluate privind calitatea interacțiunii cu medicul de familie, pacienții intervievați din Vest par să fie mai mulțumiți față de cei din alte regiuni de dezvoltare; ei sunt urmați de pacienții din Sud-Vest. Gradul de satisfacție e cel mai scăzut în regiunea Centru. Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare au o medie, în general mai scăzută, cel mai puțin satisfăcuți fiind cei din Nord-Vest (medie de 8,1) și cei mai mulțumiți - cei din Vest (8,9). Aspecte evaluate, în general, pozitiv, de o proporție mai mare de respondenți, sunt respectarea procedurilor și normelor legale (cu satisfacție crescută în Vest și București-Ilfov), aspectul îngrijit al personalului medical (satisfacție crescută în Vest), precum și amabilitatea medicului față de pacient (satisfacția e mai mare în Vest comparativ cu alte regiuni).

| Medii                                                                                                                                                                                 | NE  | SE  | S   | SV  | V     | NV  | C   | BIF |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programarea la medicul de familie.                                                                      | 9,2 | 9,2 | 9,2 | 9,4 | 9,5   | 9,2 | 9,1 | 9,3 |
| Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                                           | 8,7 | 8,6 | 8,5 | 8,9 | 8,9   | 8,5 | 8,5 | 8,6 |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze ale medicului de familie                                                                                                                 | 9,2 | 9,0 | 9,0 | 9,3 | 9,3   | 9,0 | 9,1 | 9,2 |
| Informațiile despre modalitățile prin care vă puteți face o programare                                                                                                                | 9,1 | 9,2 | 9,1 | 9,3 | 9,5 ↑ | 8,9 | 9,0 | 9,2 |
| Informațiile de orientare către cabinetul medicului de familie                                                                                                                        | 9,1 | 9,0 | 9,0 | 9,3 | 9,2   | 9,0 | 9,0 | 9,1 |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                                   | 8,6 | 8,2 | 8,6 | 8,9 | 9,0 ↑ | 8,6 | 8,3 | 8,2 |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției medicale (acte necesare, programare on line sau telefonic, feedback etc.) | 8,4 | 8,3 | 8,3 | 8,6 | 8,9 ↑ | 8,1 | 8,5 | 8,2 |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                      | 9,4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 9,6   | 9,3 | 9,4 | 9,6 |
| Integritatea sau necondiționarea actului medical                                                                                                                                      | 9,3 | 9,3 | 9,4 | 9,5 | 9,5   | 9,2 | 9,0 | 9,5 |

Tabel 333. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (TRANSPARENȚĂ) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 790 la 1129; total n = 1146

În ceea ce privește transparența, mediile evaluărilor diferitelor aspecte discutate în cadrul studiului referitoare la interacțiunea cu medicul de familie sunt cele mai scăzute în regiunile Nord-Vest și Centru, și cele mai mari în Vest. Pacienții intervievați sunt în mod special satisfăcuți, în regiunea Vest, de respectarea confidențialității și a protecției datelor personale; gradul mai scăzut de satisfacție este exprimat în Nord-Vest cu privire la calitatea informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției medicale, iar în Centru, cu privire la posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite.



| Medii                                                                                             | NE  | SE  | S   | SV    | V     | NV  | C   | BIF   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-----|-------|
| Dotarea cu echipament medical și mobilier modern                                                  | 8,3 | 8,1 | 8,1 | 8,7   | 8,7 ↑ | 8,2 | 8,2 | 8,2   |
| Existența parcarilor pentru pacienți                                                              | 7,1 | 6,9 | 7,3 | 7,9 ↑ | 7,7   | 6,8 | 7,5 | 6,0 ↓ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru pacienți                                        | 8,8 | 8,8 | 8,7 | 9,0   | 9,0   | 8,5 | 8,8 | 8,9   |
| Accesul ușor la locația cabinetului medicului de familie                                          | 8,9 | 9,1 | 9,2 | 9,3   | 9,4 ↑ | 8,9 | 9,0 | 8,9   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale            | 8,4 | 8,1 | 8,1 | 8,6   | 8,4   | 7,9 | 8,2 | 8,2   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților                                          | 9,2 | 9,4 | 9,2 | 9,3   | 9,5   | 9,2 | 9,1 | 9,3   |
| Existența de facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.) | 8,8 | 8,8 | 8,9 | 8,9   | 9,1   | 8,7 | 8,9 | 9,0   |
| Rezolvarea problemelor medicale în mod eficient, fără prea multă birocrație                       | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,7   | 8,9   | 8,6 | 8,4 | 8,6   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management (programare la ore fixe)                      | 8,5 | 8,5 | 8,4 | 8,8   | 8,9   | 8,5 | 8,3 | 8,7   |
| Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor medicale ușoare                    | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 9,0   | 9,0   | 8,7 | 8,7 | 8,8   |

Tabel 334. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie? (ACCESIBILITATE) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 714 la 1118; total n = 1146

Accesibilitatea este, în general, evaluată mai slab comparativ cu celelalte aspecte discutate în cadrul cercetării. Regiunea Vest, însă, înregistrează și aici, cel mai înalt nivel de satisfacție dintre regiuni; în regiunile Nord-Vest și București-Ilfov respondenții sunt mai puțin satisfăcuți, în special de existența parcarilor pentru pacienți.

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 39% | 36% | 42% | 39% | 35% | 38% | 45% | 33% |
| Nu           | 60% | 61% | 52% | 60% | 63% | 61% | 53% | 64% |
| Nu răspund   | 2%  | 3%  | 6%  | 1%  | 2%  | 1%  | 3%  | 3%  |

Tabel 335. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de medicul de familie, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

Pacienții intervievați din regiunile Centru și Sud sunt cei care declară, în proporțiile cele mai mari, că știu unde să reclame o situație cu privire la medicul de familie, cei din București și Vest declarând în procente mai mari că nu știu unde s-ar putea adresa pentru astfel de situații.

| % pe coloane                        | NE   | SE    | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 4% ↑ | 1%    | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 2%  | 1%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 5%   | 12% ↑ | 6%  | 3%  | 3%  | 5%  | 9%  | 7%  |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 88%  | 84%   | 88% | 95% | 94% | 94% | 87% | 89% |
| (SPONTAN) NS/NR                     | 3%   | 3%    | 6%  | 1%  | 2%  | 1%  | 3%  | 3%  |

Tabel 336. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de către medicul de familie? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1146

O proporție mai mare de respondenți din Sud-Est susțin că, deși au întâlnit probleme în interacțiunea lor cu medicul de familie, nu au reclamat o astfel de situație. În schimb, un procent mai mare de pacienți din Sud-Vest spun că nu au întâlnit dificultăți deloc.

| % pe coloane | NE  | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF |
|--------------|-----|------|------|------|------|------|------|-----|
| Da           | 20% | 100% | 100% | 100% | 0%   | 100% | 100% | 50% |
| Nu           | 80% | 0%   | 0%   | 0%   | 100% | 0%   | 0%   | 50% |

Tabel 337. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la medicul de familie a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 14; total n = 1146

Numărul celor care au raportat probleme cu privire la medicul de familie este foarte mic, prin urmare nu se pot realiza analize cu privire la diferențe regionale.

| % pe coloane                 | NE   | SE   | S    | SV   | V | NV   | C   | BIF  |
|------------------------------|------|------|------|------|---|------|-----|------|
| Imediat                      | 0%   | 0%   | 100% | 100% |   | 0%   | 50% | 100% |
| Mai târziu, dar în timp util | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |   | 100% | 50% | 0%   |
| Prea târziu                  | 100% | 100% | 0%   | 0%   |   | 0%   | 0%  | 0%   |



Tabel 338. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 8; total n = 1146;

Diferențele regionale cu privire la rezolvarea problemelor sesizate nu sunt semnificative, întrucât numărul celor care au sesizat astfel de dificultăți este foarte mic.

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 2%  | 5%  | 1%  | 1%  | 0%  | 2%  | 2%  | 2%  |
| 2                                | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  | 2%  | 0%  |
| 3                                | 0%  | 2%  | 1%  | 0%  | 2%  | 1%  | 0%  | 1%  |
| 4                                | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  |
| 5                                | 2%  | 4%  | 3%  | 2%  | 2%  | 4%  | 2%  | 4%  |
| 6                                | 2%  | 2%  | 1%  | 2%  | 1%  | 1%  | 6%  | 2%  |
| 7                                | 5%  | 6%  | 5%  | 2%  | 6%  | 3%  | 6%  | 3%  |
| 8                                | 11% | 6%  | 11% | 11% | 9%  | 9%  | 11% | 11% |
| 9                                | 21% | 16% | 20% | 21% | 17% | 16% | 20% | 12% |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 57% | 60% | 57% | 60% | 63% | 61% | 51% | 65% |

Tabel 339. Cât de probabil este să recomandați medicul dumneavoastră de familie unui prieten sau unui coleg? cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; total n = 1146;

Respondenții care cu siguranță ar recomanda serviciile medicului lor de familie sunt mai curând din București-Ilfov sau Vest, iar cei care mai degrabă nu ar recomanda aceste servicii se regăsesc mai degrabă în regiunea Sud-Est.

| % pe coloane           | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Răspuns deschis        | 47% | 44% | 43% | 33% | 37% | 43% | 45% | 39% |
| Nimic/Totul merge bine | 44% | 45% | 41% | 56% | 53% | 43% | 48% | 47% |
| Nu știu/Nu răspund     | 9%  | 11% | 16% | 11% | 10% | 14% | 7%  | 14% |

Tabel 340. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în relația sau interacțiunile dumneavoastră cu medicul de familie? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 675; total n = 1146

Intervievații din regiunile Vest și Sud-Vest confirmă, încă o dată, că în ceea ce privește interacțiunea lor cu medicul de familie, totul merge bine (proporția celor care susțin acest lucru e mai mare în aceste regiuni); cei care oferă sugestii de îmbunătățire sunt mai curând din Nord-Est sau Centru.



## 10. Muncă - Ocupare / Prevenirea șomajului

311

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 11014 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori ai serviciului public de ocupare a forței de muncă

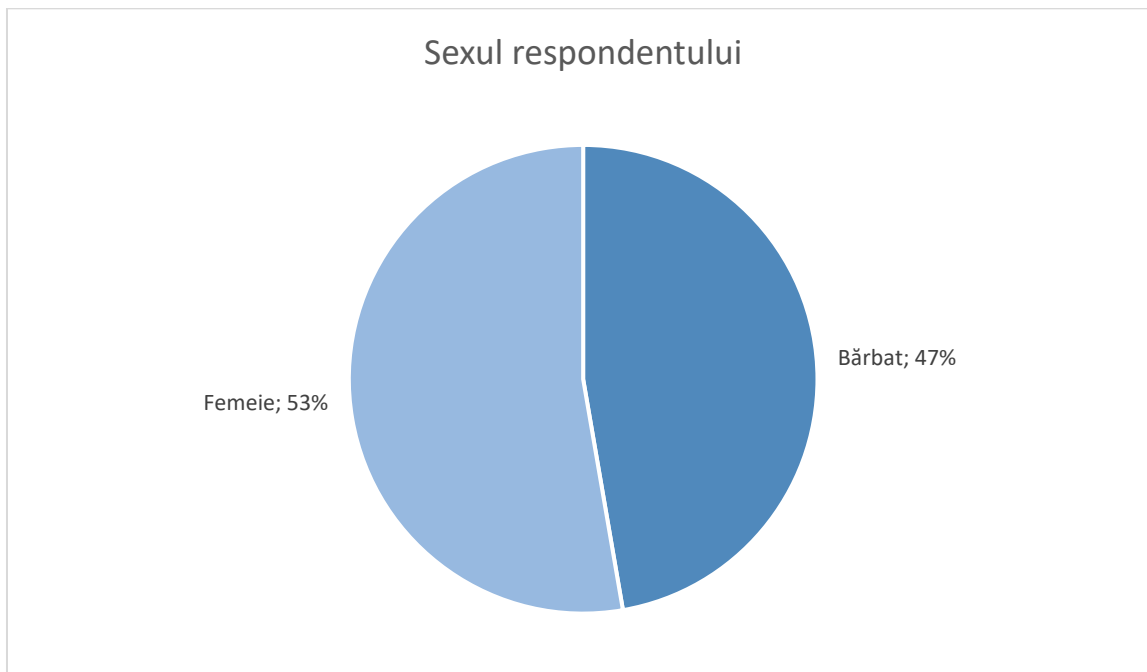
**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,95\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

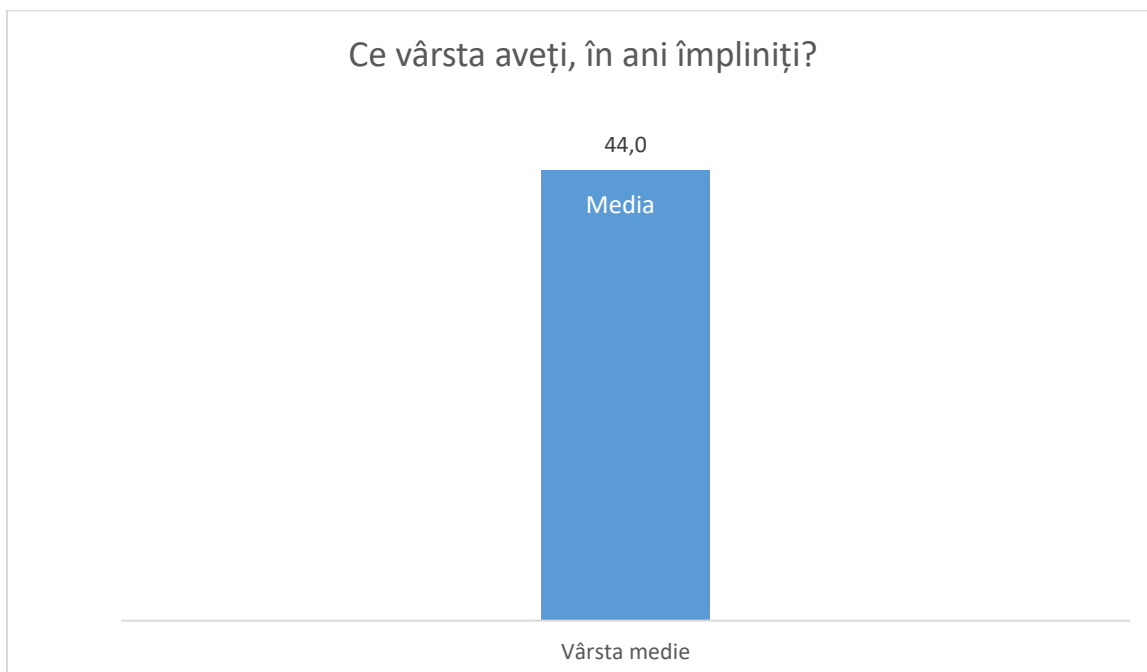
**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

## REZULTATE



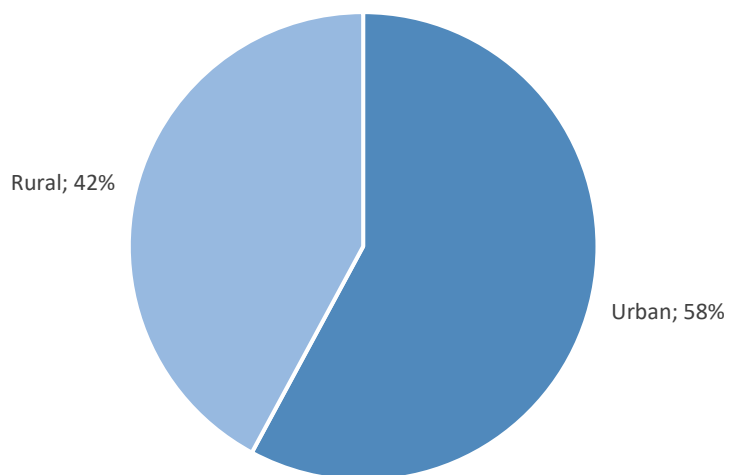
312

Grafic 185. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1104$



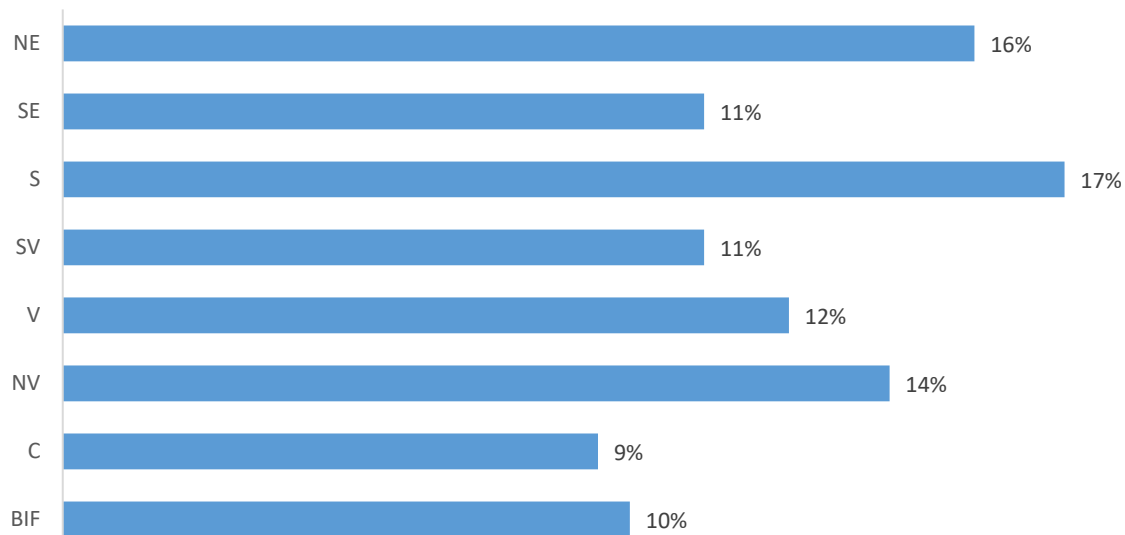
Grafic 186. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1104$

### Mediu de rezidență



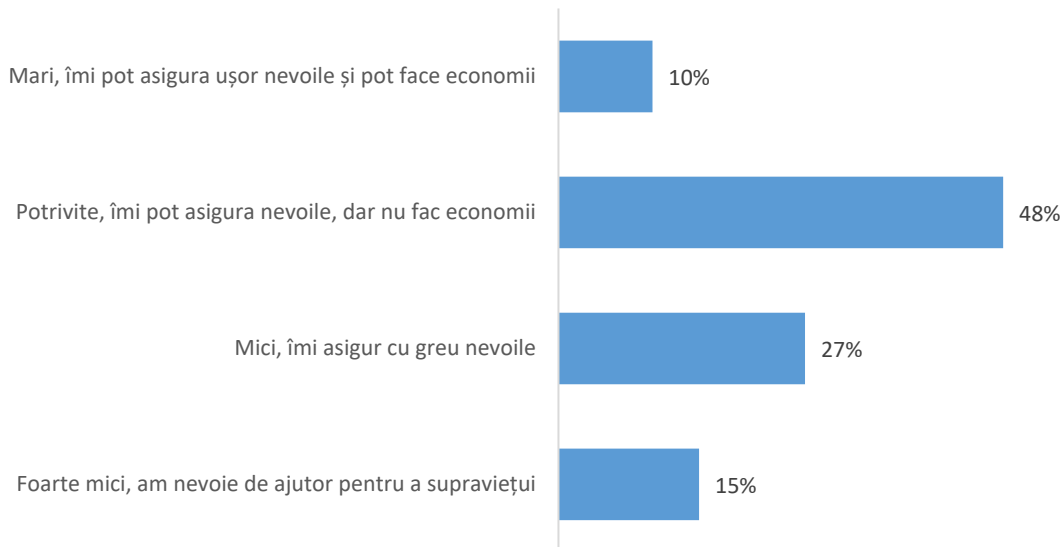
Grafic 187. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

### Regiunea de dezvoltare



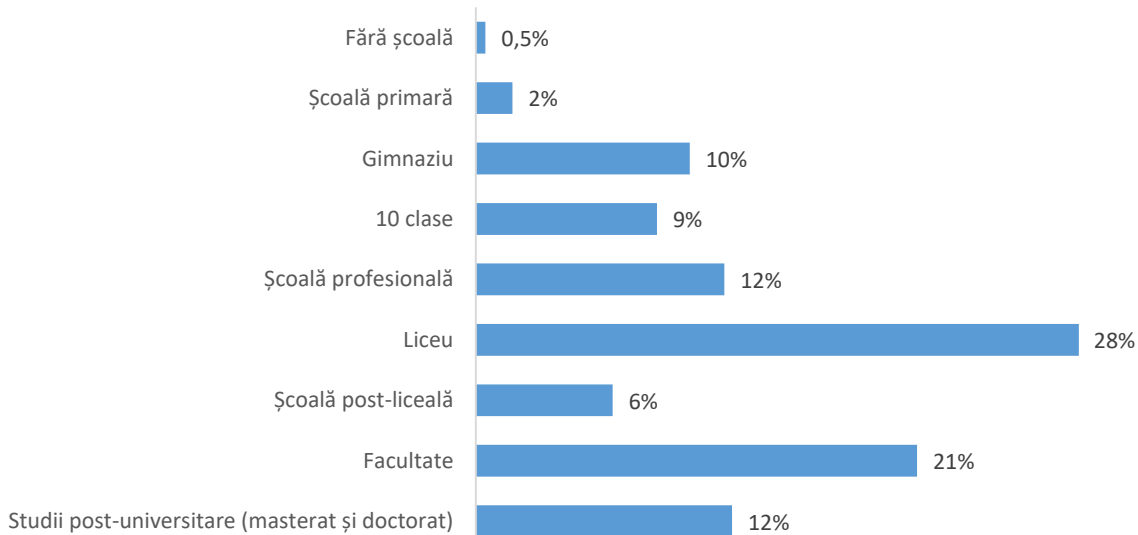
Grafic 188. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

### Veniturile dumneavoastră sunt....

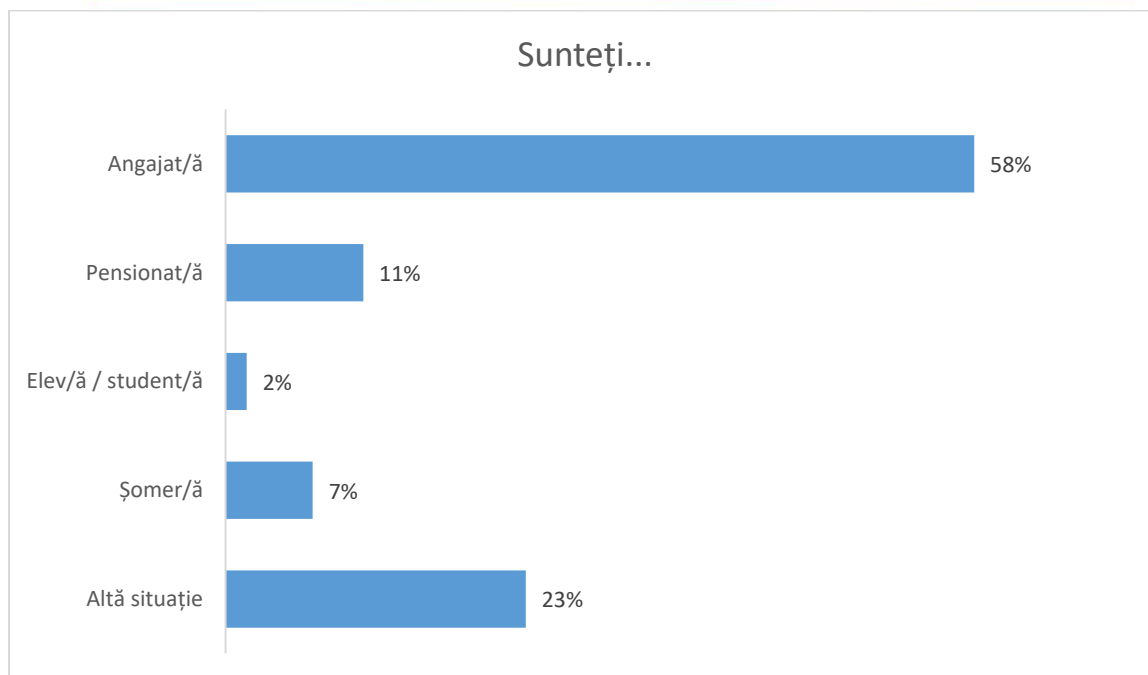


Grafic 189. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1093; total n = 1104

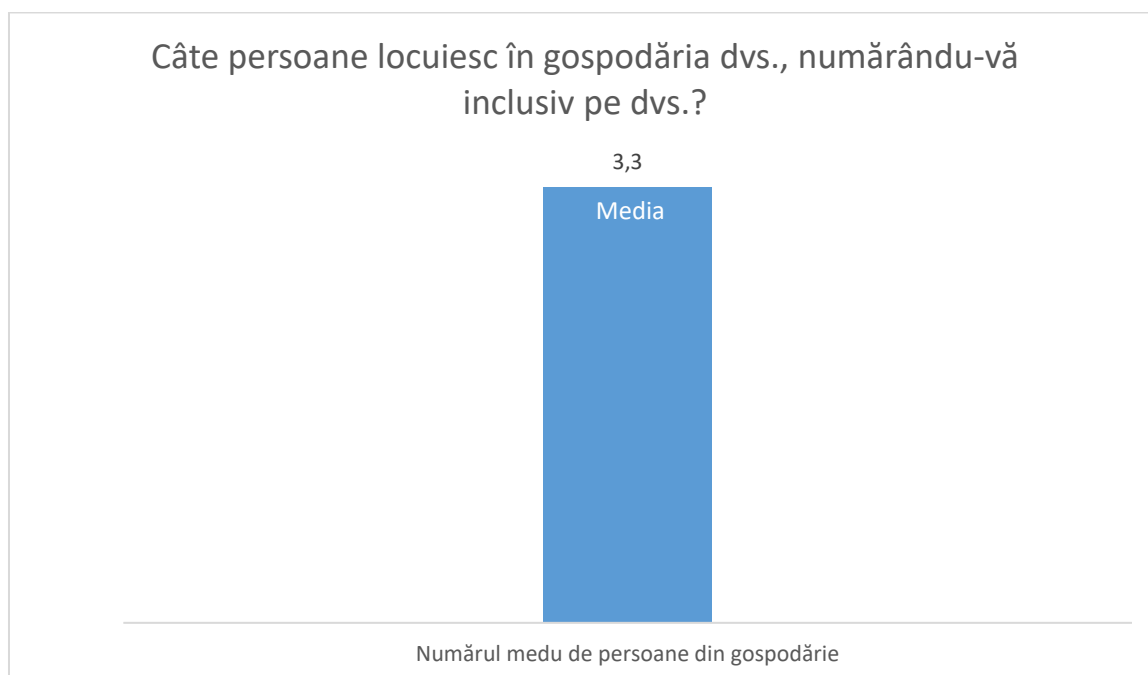
### Care este ultima școală absolvită?



Grafic 190. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

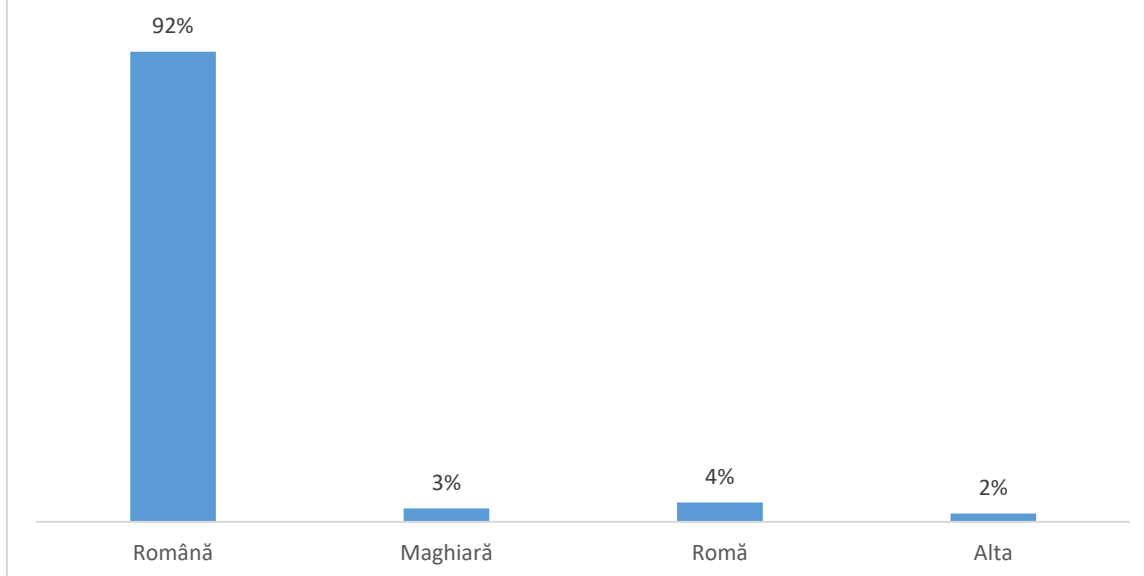


Grafic 191. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1104



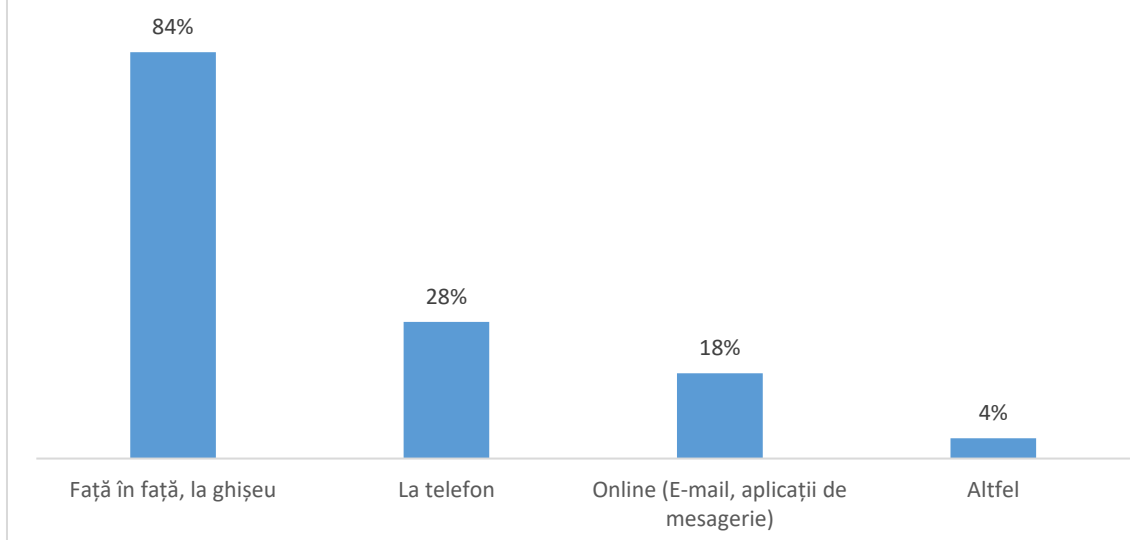
Grafic 192. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

### Etnia dumneavoastră este...



Grafic 193. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

### În ce mod ați interacționat ultima dată cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă? (răspuns multiplu)

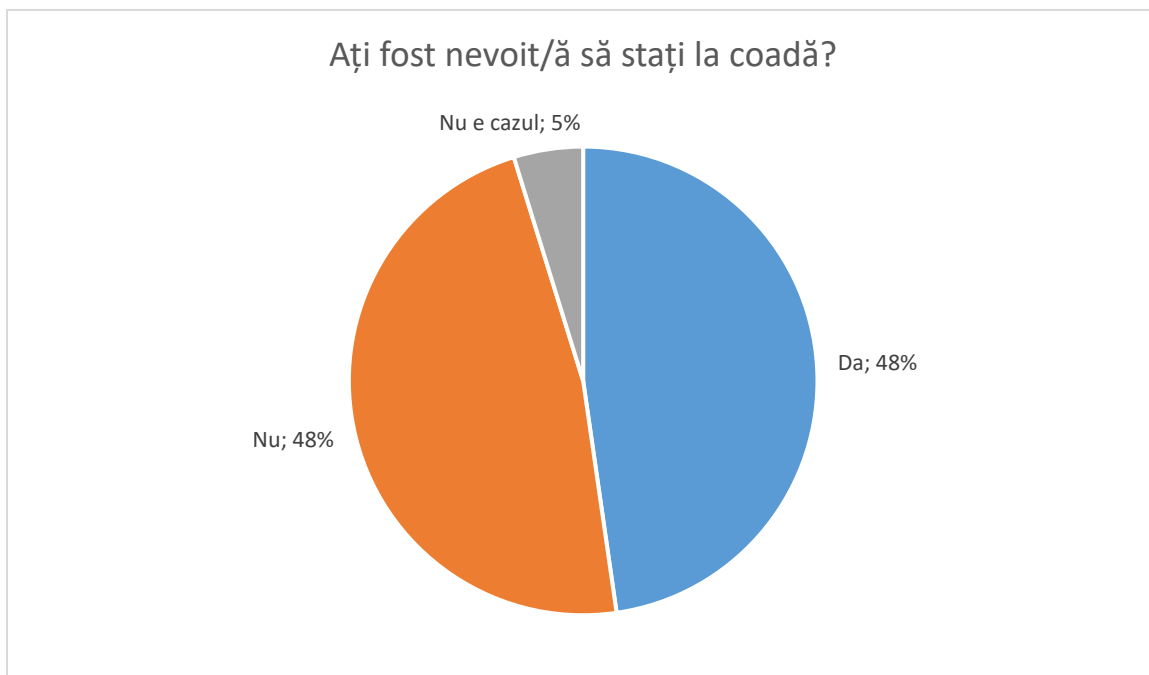


Grafic 194. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

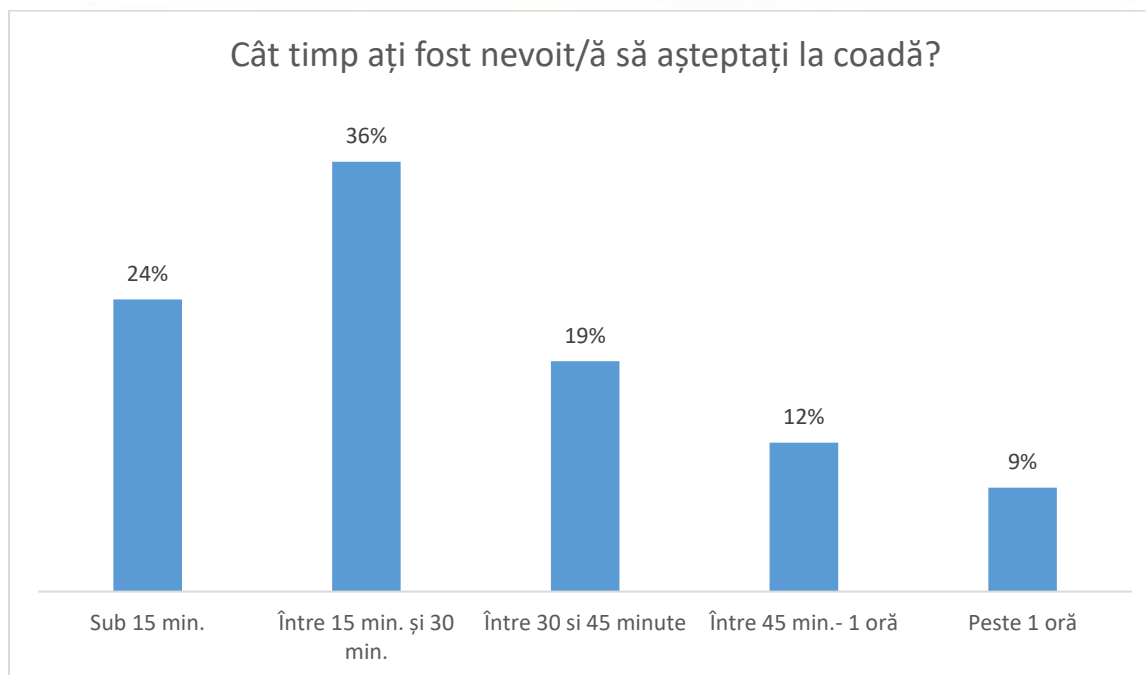




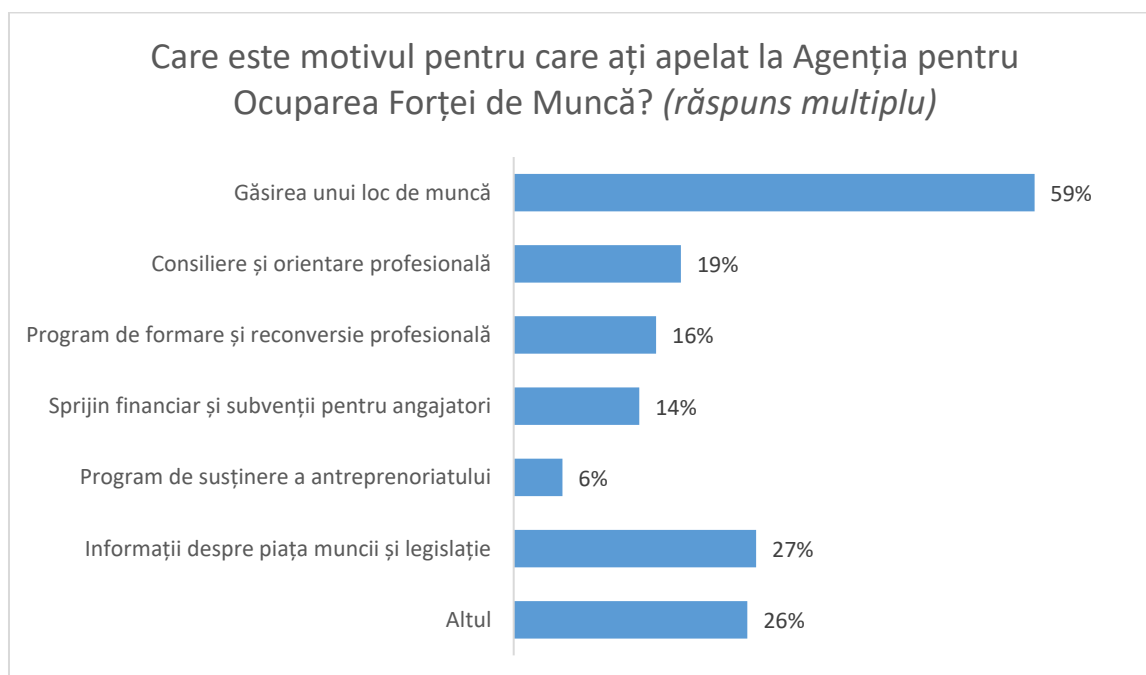
Grafic 195. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă: Altfel. Cum? - Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104



Grafic 196. Eșantion total; Neponderat; bază n = 920; total n = 1104;



Grafic 197. Eșantion total; Neponderat; bază n = 429; total n = 1104;



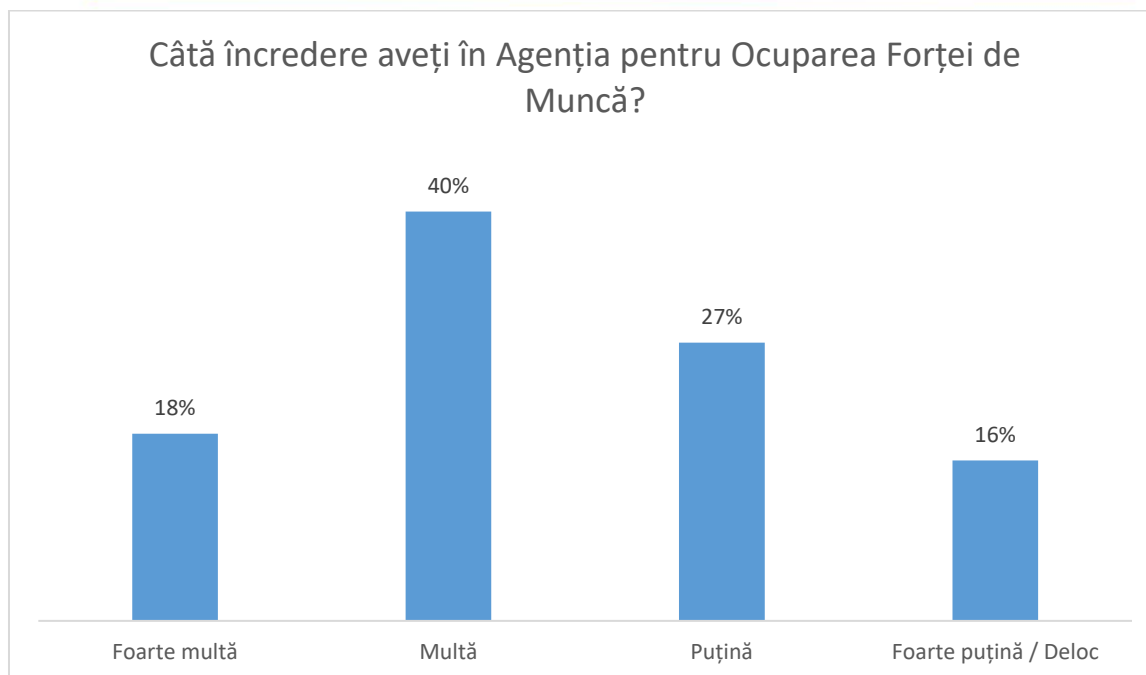
Grafic 198. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104



Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?

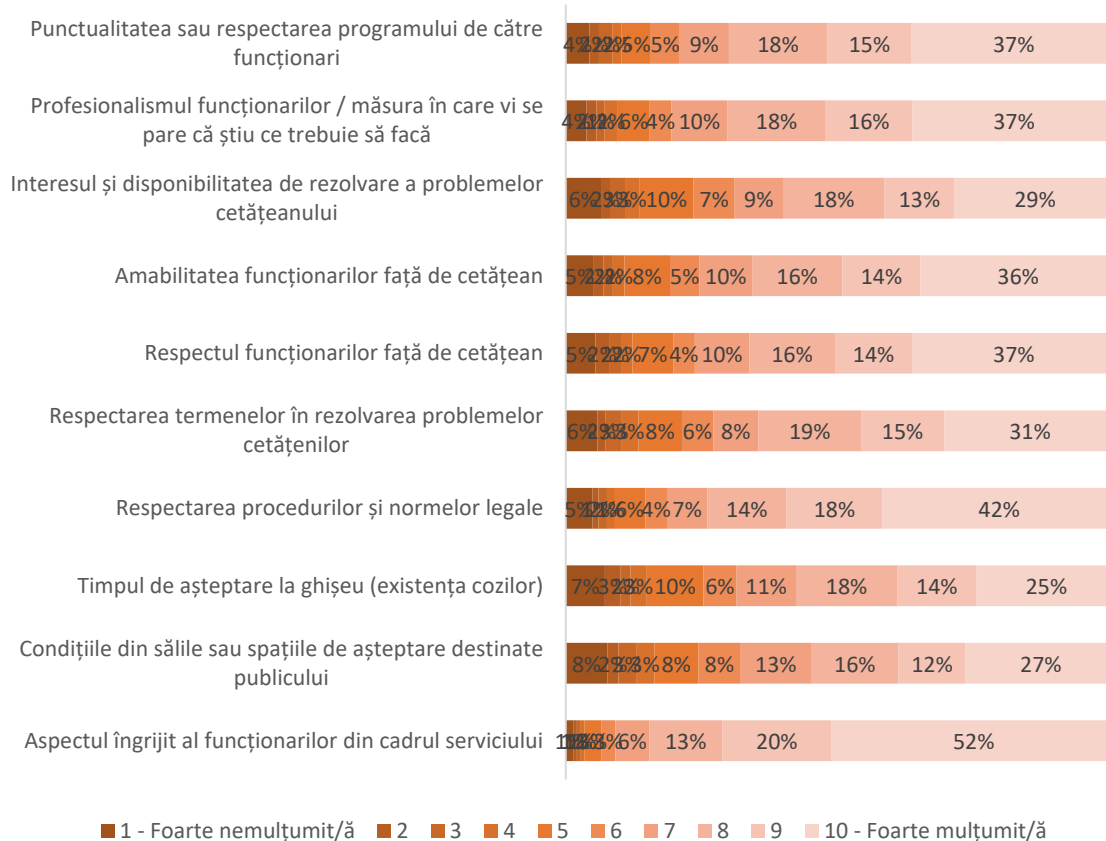
| Scara de Satisfacție    | Procentaj |
|-------------------------|-----------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 5%        |
| 2                       | 1%        |
| 3                       | 2%        |
| 4                       | 2%        |
| 5                       | 10%       |
| 6                       | 5%        |
| 7                       | 13%       |
| 8                       | 19%       |
| 9                       | 13%       |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 30%       |

Grafic 200. Esantion total; Neponderat; bază n = 1097; total n = 1104;



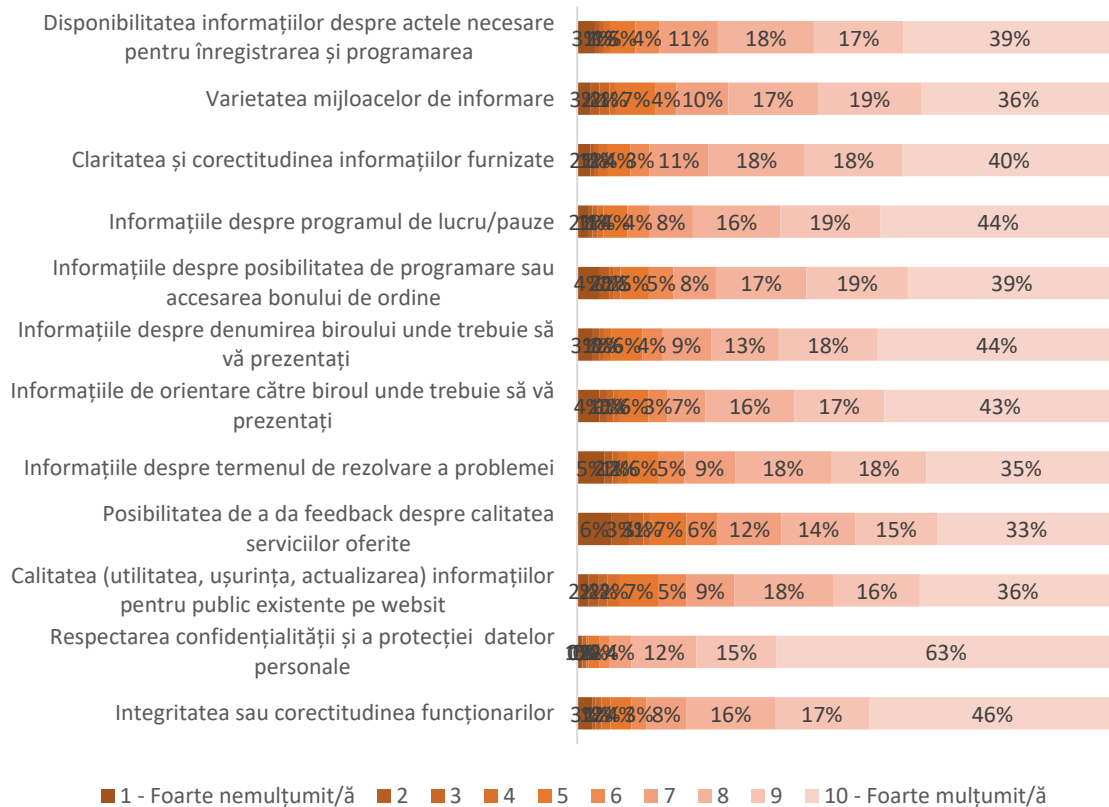
Grafic 201. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1090; total n = 1104

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?



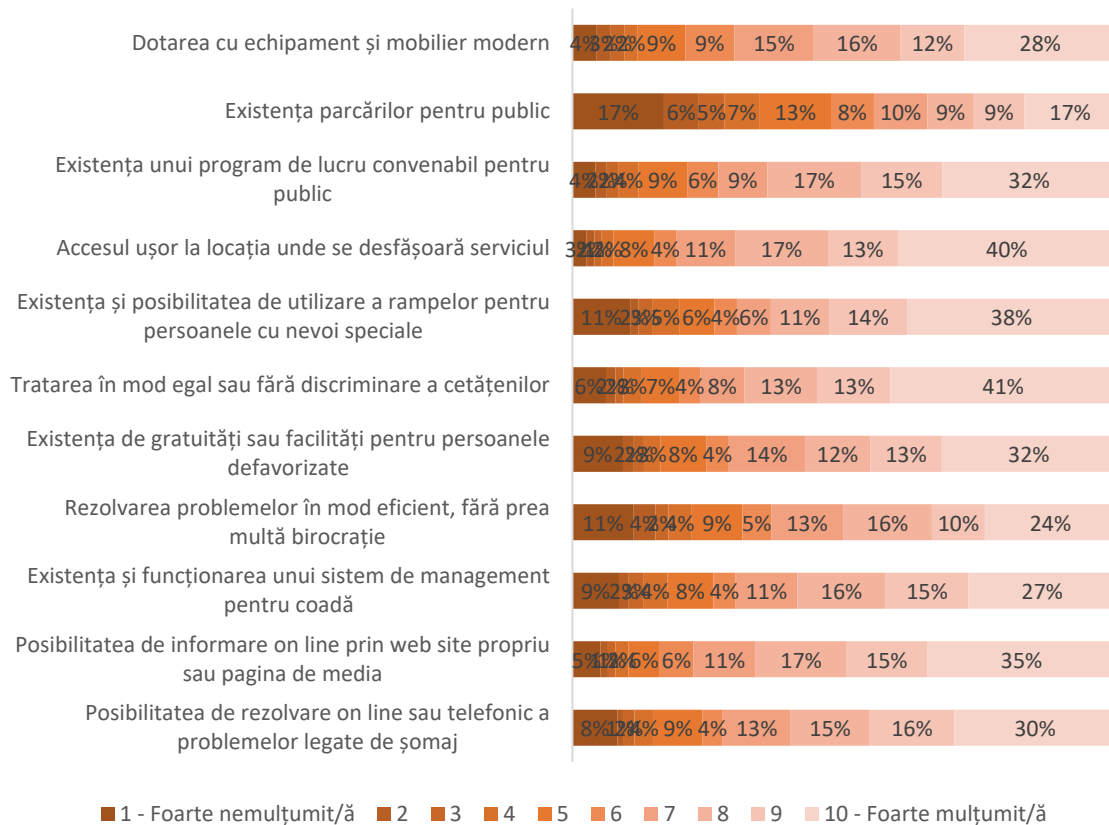
Grafic 202. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1011 la 1098; total n = 1104;

### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?



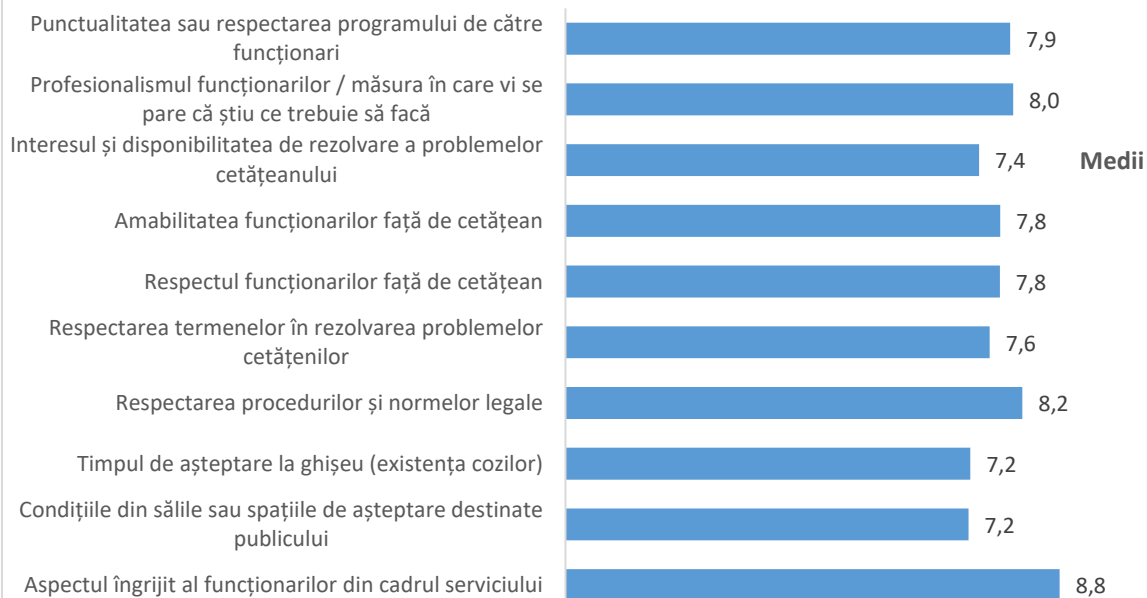
Grafic 203. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 920 la 1089; total n = 1104;

### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?



Grafic 204. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 699 la 1059; total n = 1104;

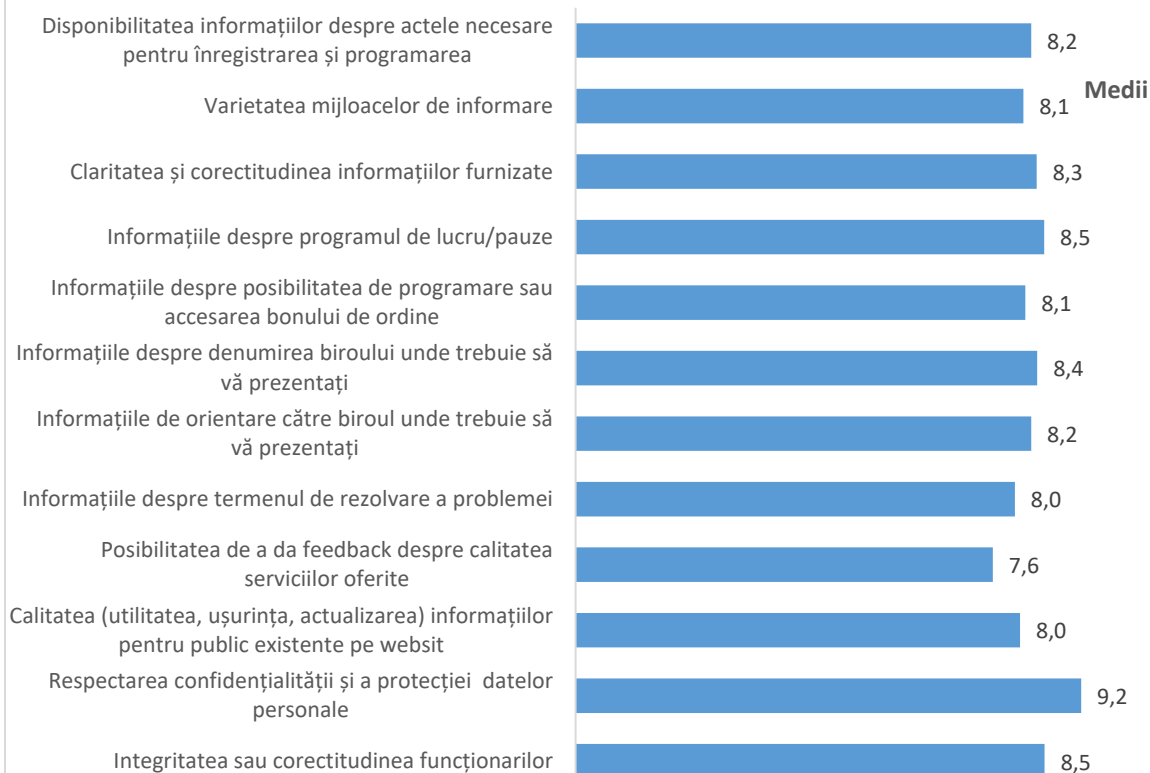
### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?



Grafic 205. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 887 la 1098; total n = 1104;

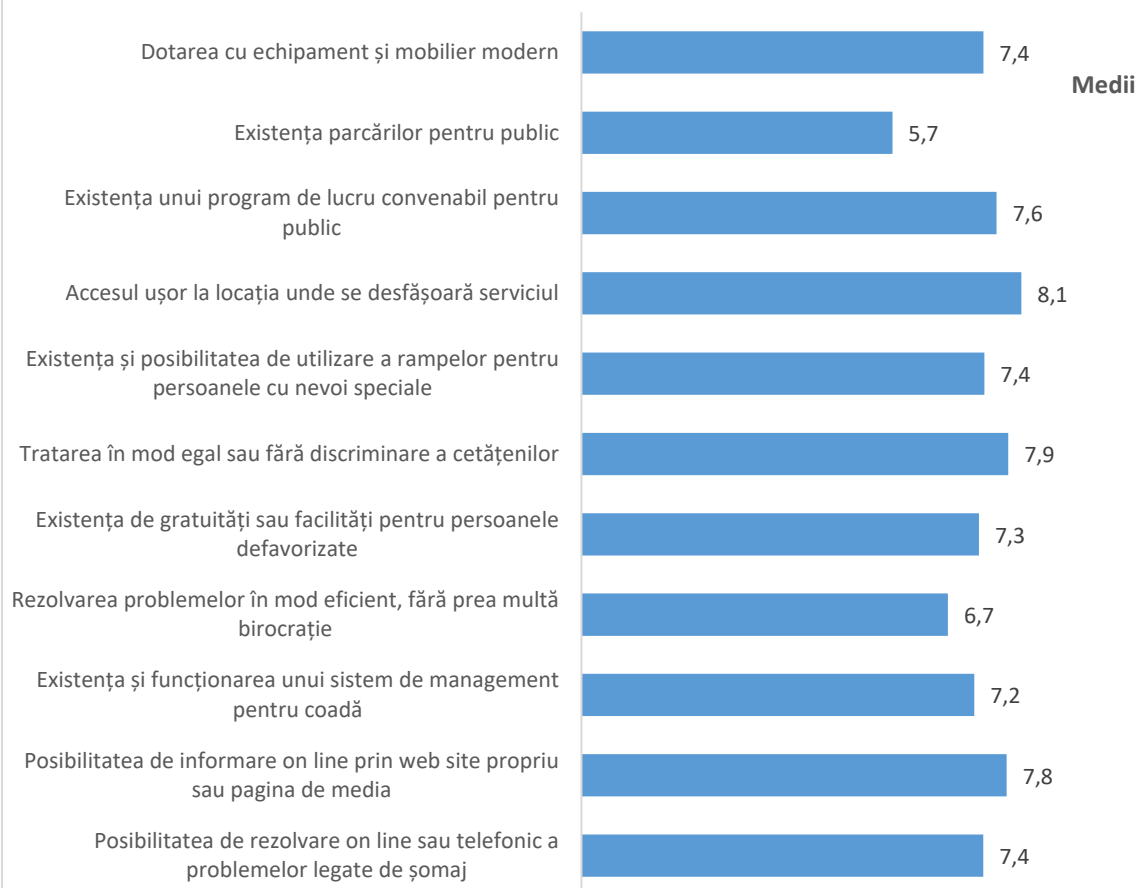


### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?



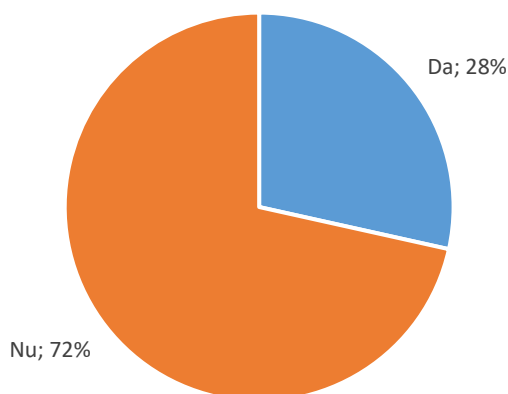
Grafic 206. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 717 la 1089; total n = 1104;

### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?



Grafic 207. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 542 la 1059; total n = 1104;

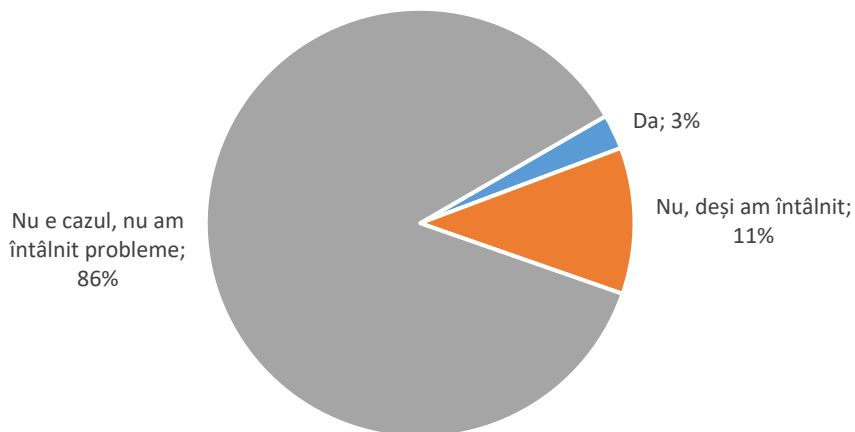
În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de ANOFM, știți unde să reclamați situația respectivă?



327

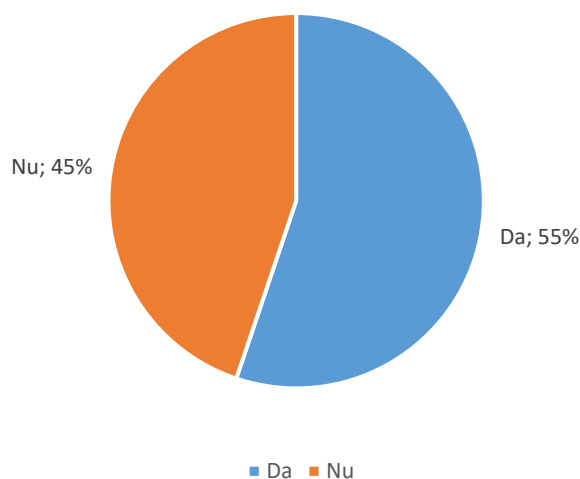
Grafic 208. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1078; total n = 1104

Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de ANOFM?



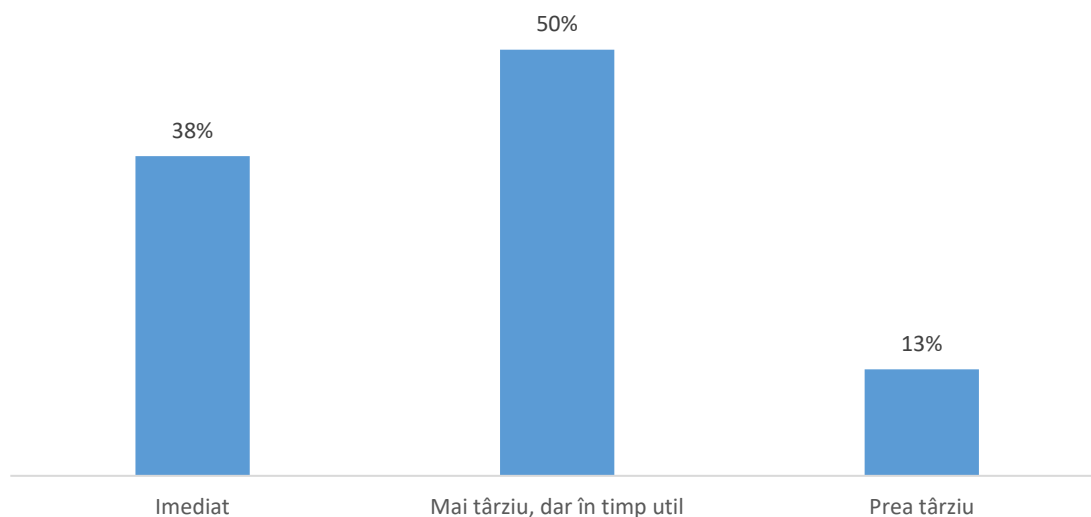
Grafic 209. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

### Problema raportată de dumneavoastră cu privire la ANOFM a fost rezolvată?



Grafic 210. Eșantion total; Neponderat; **bază n = 29**; total n = 1104; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

### În cât timp a fost rezolvată problema?



Grafic 211. Eșantion total; Neponderat; **bază n = 16**; total n = 1104; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

[illegible]

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

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 48%   | 46%   |
| Feminin      | 52%   | 54%   |

Tabel 341. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| Medii                              | Urban | Rural |
|------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârstă aveți, în ani împliniți? | 44.3  | 43.7  |

Tabel 342. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 12%   | 8%    |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 52% ↑ | 42% ↓ |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 24% ↓ | 30% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 12% ↓ | 20% ↑ |

Tabel 343. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1093; total n = 1104

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0% ↓  | 1% ↑  |
| Școală primară                                  | 1%    | 2%    |
| Gimnaziu                                        | 6% ↓  | 16% ↑ |
| 10 clase                                        | 6% ↓  | 12% ↑ |
| Școală profesională                             | 10%   | 14%   |
| Liceu                                           | 26%   | 31%   |
| Școală post-liceală                             | 7%    | 6%    |
| Facultate                                       | 27% ↑ | 12% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 16% ↑ | 6% ↓  |

Tabel 344. Care este ultima școală absolvită? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat/ă          | 61% ↑ | 54% ↓ |
| Pensionat/ă        | 13% ↑ | 7% ↓  |
| Elev/ă / student/ă | 2%    | 1%    |
| Șomer/ă            | 5% ↓  | 10% ↑ |
| Altă situație      | 20% ↓ | 28% ↑ |

Tabel 345. Sunteți... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1104

| Medii                                                     | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., inclusiv dvs.? | 3.0 ↓ | 3.7 ↑ |

Tabel 346. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 90%   | 94%   |
| Maghiară     | 4% ↑  | 1% ↓  |
| Romă         | 4%    | 4%    |
| Alta         | 2%    | 1%    |

Tabel 347. Etnia dumneavoastră este... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane                            | Urban | Rural |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la ghișeu                 | 82%   | 86%   |
| La telefon                              | 29%   | 28%   |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 22% ↑ | 12% ↓ |
| Altfel                                  | 5%    | 3%    |

Tabel 348. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 48%   | 47%   |
| Nu           | 48%   | 47%   |
| Nu e cazul   | 4%    | 6%    |

Tabel 349. Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă - Ați fost nevoit/ă să stați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 920; total n = 1104

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min.              | 24%   | 25%   |
| Între 15 min. și 30 min. | 37%   | 34%   |
| Între 30 și 45 minute    | 20%   | 17%   |
| Între 45 min. - 1 oră    | 14%   | 10%   |
| Peste 1 oră              | 5% ↓  | 14% ↑ |

Tabel 350. Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă - Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 429; total n = 1104

| % pe coloane                                     | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------|-------|-------|
| Găsirea unui loc de muncă                        | 54% ↓ | 66% ↑ |
| Consiliere și orientare profesională             | 19%   | 18%   |
| Program de formare și reconversie profesională   | 16%   | 16%   |
| Sprijin financiar și subvenții pentru angajatori | 15%   | 13%   |
| Program de susținere a antreprenorialului        | 6%    | 5%    |
| Informații despre piața muncii și legislație     | 26%   | 29%   |
| Altul                                            | 31% ↑ | 20% ↓ |

Tabel 351. Care este motivul pentru care ați apelat la Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 6%    | 5%    |
| 2                       | 2%    | 1%    |
| 3                       | 2%    | 3%    |
| 4                       | 1%    | 3%    |
| 5                       | 9%    | 10%   |
| 6                       | 6%    | 4%    |
| 7                       | 12%   | 13%   |
| 8                       | 20%   | 18%   |
| 9                       | 14%   | 11%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 30%   | 30%   |

Tabel 352. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1097; total n = 1104;



| % pe coloane          | Urban | Rural |
|-----------------------|-------|-------|
| Foarte multă          | 17%   | 20%   |
| Multă                 | 41%   | 38%   |
| Puțină                | 27%   | 27%   |
| Foarte puțină / Deloc | 16%   | 15%   |

Tabel 353. Câtă încredere aveți în Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă? cu Mediu de rezidență

Eșantion total; Neponderat; bază n = 1090; total n = 1104;

| Medii                                                                                  | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                        | 8.0   | 7.8   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă | 7.9   | 8.1   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                  | 7.3   | 7.6   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                           | 7.7   | 7.9   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                              | 7.6   | 7.9   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                           | 7.6   | 7.6   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                            | 8.2   | 8.1   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                     | 7.3   | 7.2   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului                   | 7.2   | 7.3   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                             | 8.8   | 8.9   |

Tabel 354. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 887 la 1098; total n = 1104;

| Medii                                                                                           | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programarea       | 8.1 ↓ | 8.5 ↑ |
| Variatatea mijloacelor de informare                                                             | 8.0   | 8.3   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                            | 8.3   | 8.4   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                    | 8.5   | 8.5   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                 | 8.0   | 8.3   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                            | 8.4   | 8.4   |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                            | 8.2   | 8.3   |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                           | 8.0   | 7.9   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                             | 7.3 ↓ | 7.9 ↑ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website | 7.9   | 8.3   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                | 9.1   | 9.3   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                  | 8.4   | 8.6   |

Tabel 355. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 717 la 1089; total n = 1104;

| Medii                                                                                  | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                               | 7.3   | 7.5   |
| Existența parcarilor pentru public                                                     | 5.5   | 6.0   |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                               | 7.6   | 7.7   |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                   | 8.1   | 8.1   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale | 7.4   | 7.5   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                               | 7.9   | 7.8   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate                  | 7.3   | 7.3   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                     | 6.7   | 6.8   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă                       | 7.2   | 7.2   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media           | 7.7   | 7.9   |
| Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor legate de șomaj         | 7.3   | 7.5   |

Tabel 356. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 542 la 1059; total n = 1104;

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 29%   | 28%   |
| Nu           | 71%   | 72%   |

Tabel 357. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de ANOFM, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1078; total n = 1104

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 3%    | 2%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 11%   | 11%   |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 85%   | 88%   |

Tabel 358. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de ANOFM? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 50%   | 67%   |
| Nu           | 50%   | 33%   |

336

Tabel 359. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la ANOFM a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 29**; total n = 1104; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 40%   | 33%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 40%   | 67%   |
| Prea târziu                  | 20%   | 0%    |

Tabel 360. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 16**; total n = 1104; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță NU aş recomanda | 7%    | 5%    |
| 2                                | 1%    | 0%    |
| 3                                | 3%    | 2%    |
| 4                                | 3%    | 3%    |
| 5                                | 8%    | 8%    |
| 6                                | 4%    | 3%    |
| 7                                | 13%   | 10%   |
| 8                                | 17%   | 16%   |
| 9                                | 12%   | 15%   |
| 10 - Cu siguranță aş recomanda   | 32%   | 39%   |

Tabel 361. Cât de probabil este să recomandați ANOFM unui prieten sau unui coleg? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 1084**; total n = 1104;

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 51% | 48% | 43% | 59% | 47% | 42% | 49% | 41% |
| Feminin      | 49% | 52% | 57% | 41% | 53% | 58% | 51% | 59% |

337

Tabel 362. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104;

| Medii                              | NE   | SE     | S      | SV   | V    | NV   | C    | BIF    |
|------------------------------------|------|--------|--------|------|------|------|------|--------|
| Ce vârsta aveți, în ani împliniți? | 44.5 | 41.0 ↓ | 46.7 ↑ | 45.0 | 45.3 | 43.9 | 42.8 | 40.9 ↓ |

Tabel 363. Ce vârsta aveți, în ani împliniți? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | N   | C   | BIF   |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 3%  | 3%  | 5%  | 7%  | 16% | 10% | 7%  | 21% ↑ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 44% | 49% | 50% | 44% | 48% | 44% | 54% | 55%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 26% | 26% | 28% | 31% | 28% | 31% | 22% | 15%   |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 21% | 16% | 16% | 18% | 7%  | 14% | 17% | 9%    |

Tabel 364. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1093; total n = 1104

| % pe coloane                                    | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Fără școală                                     | 1%    | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  |
| Școală primară                                  | 0%    | 3%  | 3%  | 2%  | 1%  | 1%  | 3%  | 0%  |
| Gimnaziu                                        | 12%   | 10% | 7%  | 5%  | 15% | 10% | 12% | 8%  |
| 10 clase                                        | 16% ↑ | 7%  | 6%  | 3%  | 8%  | 10% | 4%  | 10% |
| Școală profesională                             | 15%   | 16% | 17% | 12% | 7%  | 10% | 7%  | 6%  |
| Liceu                                           | 28%   | 33% | 27% | 35% | 28% | 24% | 28% | 25% |
| Școală post-liceală                             | 6%    | 1%  | 11% | 5%  | 7%  | 6%  | 6%  | 7%  |
| Facultate                                       | 13%   | 19% | 21% | 29% | 22% | 22% | 22% | 21% |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 8%    | 11% | 7%  | 9%  | 12% | 15% | 19% | 21% |

Tabel 365. Care este ultima școală absolvită? cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane       | NE  | SE  | S   | SV    | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|
| Angajat/ă          | 55% | 50% | 65% | 44% ↓ | 60% | 66% | 63% | 55% |
| Pensionat/ă        | 11% | 14% | 8%  | 15%   | 13% | 7%  | 9%  | 8%  |
| Elev/ă / student/ă | 1%  | 0%  | 0%  | 8% ↑  | 1%  | 3%  | 0%  | 1%  |
| Șomer/ă            | 11% | 12% | 7%  | 5%    | 4%  | 6%  | 4%  | 4%  |
| Altă situație      | 22% | 24% | 20% | 28%   | 22% | 19% | 24% | 32% |

Tabel 366. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1104;

| Medii                                                     | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C     | BIF |
|-----------------------------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., inclusiv dvs.? | 3.9 ↑ | 3.4 | 3.3 | 3.1 | 3.1 | 3.1 | 2.9 ↓ | 3.2 |

Tabel 367. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane | NE  | SE  | S    | SV    | V   | NV    | C    | BIF |
|--------------|-----|-----|------|-------|-----|-------|------|-----|
| Română       | 95% | 93% | 93%  | 98% ↑ | 95% | 82% ↓ | 86%  | 93% |
| Maghiară     | 0%  | 0%  | 0%   | 0%    | 2%  | 12% ↑ | 8% ↑ | 0%  |
| Romă         | 3%  | 3%  | 7% ↑ | 2%    | 2%  | 2%    | 5%   | 5%  |
| Alta         | 2%  | 3%  | 0%   | 0%    | 1%  | 4% ↑  | 1%   | 2%  |

Tabel 368. Etnia dumneavoastră este... cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Față în față, la ghișeu                 | 84% | 79% | 85% | 88% | 86% | 86% | 81% | 78% |
| La telefon                              | 26% | 31% | 35% | 23% | 22% | 29% | 34% | 23% |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 17% | 21% | 16% | 12% | 19% | 17% | 13% | 27% |
| Altfel                                  | 7%  | 7%  | 3%  | 4%  | 5%  | 4%  | 0%  | 0%  |

Tabel 369. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 54% | 54% | 42% | 40% | 48% | 43% | 48% | 59% |
| Nu           | 43% | 44% | 52% | 51% | 46% | 55% | 43% | 40% |
| Nu e cazul   | 3%  | 2%  | 6%  | 8%  | 6%  | 2%  | 10% | 1%  |

Tabel 370. Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă - Ați fost nevoit/ă să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 920; total n = 1104;

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sub 15 min.              | 18% | 35% | 26% | 26% | 25% | 29% | 18% | 19% |
| Între 15 min. și 30 min. | 39% | 37% | 22% | 30% | 39% | 38% | 31% | 50% |
| Între 30 și 45 minute    | 20% | 10% | 28% | 26% | 23% | 20% | 15% | 6%  |
| Între 45 min. - 1 oră    | 11% | 12% | 15% | 9%  | 5%  | 9%  | 18% | 21% |
| Peste 1 oră              | 12% | 6%  | 9%  | 9%  | 7%  | 4%  | 18% | 4%  |

Tabel 371. Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 429; total n = 1104;





| % pe coloane                                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C    | BIF |
|--------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
| Găsirea unui loc de muncă                        | 57% | 57% | 67% | 55% | 58% | 57% | 63%  | 54% |
| Consiliere și orientare profesională             | 13% | 24% | 20% | 15% | 19% | 24% | 22%  | 15% |
| Program de formare și reconversie profesională   | 16% | 24% | 21% | 15% | 15% | 13% | 8%   | 14% |
| Sprijin financiar și subvenții pentru angajatori | 14% | 21% | 13% | 13% | 14% | 18% | 3% ↓ | 17% |
| Program de susținere a antreprenorialului        | 5%  | 11% | 7%  | 3%  | 4%  | 3%  | 2%   | 8%  |
| Informații despre piața muncii și legislație     | 24% | 31% | 25% | 29% | 26% | 33% | 17%  | 36% |
| Altul                                            | 28% | 28% | 23% | 35% | 15% | 26% | 34%  | 28% |

Tabel 372. Care este motivul pentru care ați apelat la Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV   | V    | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 6%  | 5%  | 6%  | 6%   | 4%   | 6%  | 5%  | 5%  |
| 2                       | 1%  | 1%  | 2%  | 6% ↑ | 2%   | 0%  | 0%  | 0%  |
| 3                       | 1%  | 5%  | 3%  | 2%   | 2%   | 3%  | 0%  | 2%  |
| 4                       | 4%  | 1%  | 1%  | 3%   | 1%   | 0%  | 4%  | 0%  |
| 5                       | 8%  | 6%  | 11% | 7%   | 11%  | 10% | 15% | 9%  |
| 6                       | 5%  | 3%  | 4%  | 10%  | 6%   | 3%  | 7%  | 6%  |
| 7                       | 12% | 12% | 14% | 12%  | 12%  | 8%  | 18% | 16% |
| 8                       | 19% | 25% | 14% | 19%  | 24%  | 22% | 16% | 13% |
| 9                       | 13% | 13% | 11% | 18%  | 4% ↓ | 16% | 17% | 13% |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 32% | 31% | 34% | 18%  | 33%  | 31% | 19% | 36% |

Tabel 373. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1097; total n = 1104;

| % pe coloane          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă          | 22% | 17% | 23% | 8%  | 15% | 25% | 13% | 14% |
| Multă                 | 40% | 40% | 33% | 43% | 44% | 37% | 44% | 40% |
| Puțină                | 25% | 27% | 24% | 31% | 25% | 24% | 34% | 30% |
| Foarte puțină / Deloc | 14% | 15% | 20% | 17% | 17% | 15% | 8%  | 16% |

Tabel 374. Câtă încredere aveți în Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1090; total n = 1104

| Medii                                                                                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                        | 7.5 | 7.7 | 7.9 | 8.0 | 8.2 | 8.4 | 7.7 | 8.1 |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă | 8.1 | 7.7 | 7.9 | 7.8 | 7.9 | 8.2 | 8.3 | 8.1 |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                  | 7.5 | 7.1 | 7.4 | 7.3 | 7.4 | 7.6 | 7.3 | 7.4 |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                           | 8.0 | 7.6 | 7.7 | 7.7 | 7.6 | 7.8 | 8.0 | 7.8 |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                              | 7.7 | 7.6 | 7.8 | 7.8 | 7.8 | 7.9 | 7.9 | 7.7 |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                           | 7.4 | 7.5 | 7.7 | 7.4 | 7.2 | 8.0 | 7.8 | 7.7 |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                            | 7.9 | 7.9 | 8.1 | 7.9 | 8.3 | 8.7 | 8.1 | 8.5 |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                      | 6.9 | 6.9 | 7.4 | 7.4 | 7.0 | 7.6 | 7.1 | 7.6 |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului                   | 6.7 | 7.1 | 7.4 | 7.5 | 6.9 | 7.4 | 7.1 | 7.5 |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                             | 8.7 | 8.7 | 9.0 | 8.9 | 8.5 | 9.1 | 8.7 | 9.0 |

Tabel 375. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 887 la 1098; total n = 1104

| Medii                                                                                           | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programarea       | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.0 | 8.2 | 8.7 | 8.1 | 8.5 |
| Varietatea mijloacelor de informare                                                             | 8.1 | 8.1 | 8.2 | 8.1 | 8.0 | 8.2 | 7.9 | 8.2 |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                            | 8.3 | 8.3 | 8.4 | 8.2 | 8.4 | 8.4 | 8.3 | 8.4 |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                    | 8.4 | 8.5 | 8.5 | 8.6 | 8.5 | 8.8 | 8.2 | 8.2 |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                 | 7.7 | 7.9 | 8.3 | 8.3 | 8.1 | 8.4 | 8.1 | 8.5 |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                            | 8.1 | 8.1 | 8.8 | 8.2 | 8.2 | 8.4 | 8.3 | 8.6 |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                            | 8.1 | 8.0 | 8.3 | 8.3 | 8.4 | 8.1 | 8.1 | 8.8 |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                           | 8.0 | 7.5 | 8.2 | 7.9 | 7.6 | 8.0 | 7.9 | 8.4 |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                             | 7.5 | 7.6 | 7.6 | 7.4 | 7.4 | 7.8 | 7.2 | 7.7 |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website | 8.1 | 7.9 | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 8.2 | 7.7 | 8.3 |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                | 9.1 | 9.1 | 9.2 | 9.0 | 9.2 | 9.2 | 9.2 | 9.2 |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                  | 8.5 | 8.4 | 8.6 | 8.1 | 8.6 | 8.6 | 8.3 | 8.7 |

Tabel 376. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 717 la 1089; total n = 1104

| Medii                                                                                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                               | 7.2 | 7.4 | 7.6 | 7.6 | 6.9 | 7.6 | 7.2 | 7.5 |
| Existența parcărilor pentru public                                                     | 5.7 | 5.9 | 5.3 | 5.6 | 5.8 | 5.9 | 6.0 | 5.8 |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                               | 7.8 | 7.2 | 7.7 | 8.0 | 7.7 | 7.5 | 7.3 | 7.8 |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                   | 7.9 | 7.7 | 8.2 | 7.9 | 8.4 | 8.3 | 8.1 | 8.1 |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale | 7.4 | 7.5 | 8.1 | 7.4 | 6.8 | 7.2 | 6.6 | 8.3 |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                               | 7.9 | 7.7 | 7.8 | 7.4 | 7.9 | 8.1 | 7.8 | 8.3 |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate                  | 7.5 | 7.6 | 7.4 | 7.0 | 7.3 | 7.1 | 7.0 | 7.5 |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                     | 6.9 | 6.7 | 6.8 | 6.6 | 6.5 | 7.1 | 6.4 | 6.7 |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă                       | 7.1 | 7.2 | 7.5 | 7.2 | 6.9 | 7.3 | 7.0 | 7.4 |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media           | 7.7 | 7.7 | 7.8 | 7.9 | 7.9 | 7.9 | 7.5 | 8.2 |
| Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor legate de șomaj         | 7.7 | 6.8 | 7.7 | 7.5 | 7.3 | 7.5 | 7.0 | 7.4 |

Tabel 377. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 542 la 1059; total n = 1104

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V     | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|
| Da           | 31% | 23% | 30% | 28% | 41% ↑ | 27% | 21% | 23% |
| Nu           | 69% | 78% | 70% | 72% | 59% ↓ | 73% | 79% | 77% |

Tabel 378. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de ANOFM, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1078; total n = 1104

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 5%  | 3%  | 3%  | 3%  | 1%  | 1%  | 3%  | 3%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 12% | 10% | 12% | 10% | 14% | 8%  | 10% | 12% |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 84% | 87% | 85% | 87% | 85% | 91% | 87% | 85% |

Tabel 379. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de ANOFM? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1104

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV   | V    | NV   | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-----|
| Da           | 88% | 75% | 60% | 0%   | 0%   | 100% | 33% | 33% |
| Nu           | 13% | 25% | 40% | 100% | 100% | 0%   | 67% | 67% |

Tabel 380. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la ANOFM a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 29; total n = 1104; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                 | NE  | SE  | S   | SV | V | NV   | C    | BIF  |
|------------------------------|-----|-----|-----|----|---|------|------|------|
| Imediat                      | 0%  | 67% | 67% |    |   | 0%   | 100% | 100% |
| Mai târziu, dar în timp util | 86% | 33% | 0%  |    |   | 100% | 0%   | 0%   |
| Prea târziu                  | 14% | 0%  | 33% |    |   | 0%   | 0%   | 0%   |

Tabel 381. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 16; total n = 1104; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță NU aș recomanda | 4%  | 2%  | 6%  | 8%  | 4%  | 7%  | 6%  | 5%  |
| 2                                | 1%  | 2%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 3%  | 2%  |
| 3                                | 1%  | 0%  | 3%  | 6%  | 4%  | 1%  | 1%  | 0%  |
| 4                                | 1%  | 4%  | 1%  | 2%  | 5%  | 5%  | 1%  | 4%  |
| 5                                | 8%  | 9%  | 4%  | 1%  | 8%  | 8%  | 0%  | 8%  |
| 6                                | 5%  | 2%  | 6%  | 1%  | 6%  | 2%  | 2%  | 5%  |
| 7                                | 4%  | 2%  | 9%  | 4%  | 3%  | 8%  | 6%  | 11% |
| 8                                | 2%  | 9%  | 3%  | 3%  | 3%  | 17% | 3%  | 20% |
| 9                                | 5%  | 6%  | 9%  | 3%  | 3%  | 15% | 3%  | 16% |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 19% | 16% | 18% | 12% | 15% | 18% | 15% | 30% |

Tabel 382. Cât de probabil este să recomandați ANOFM unui prieten sau unui coleg? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1084; total n = 1104

## 11. Transporturi / Transportul feroviar de persoane

346

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1168 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori ai serviciului public de transportul feroviar de persoane

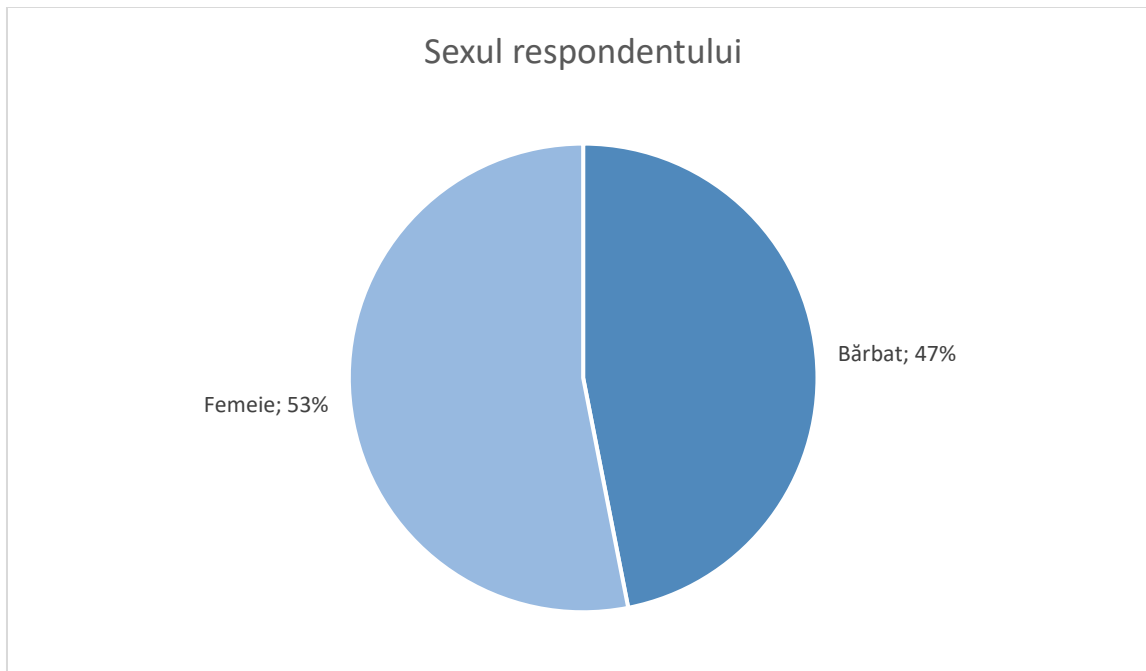
**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,95\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

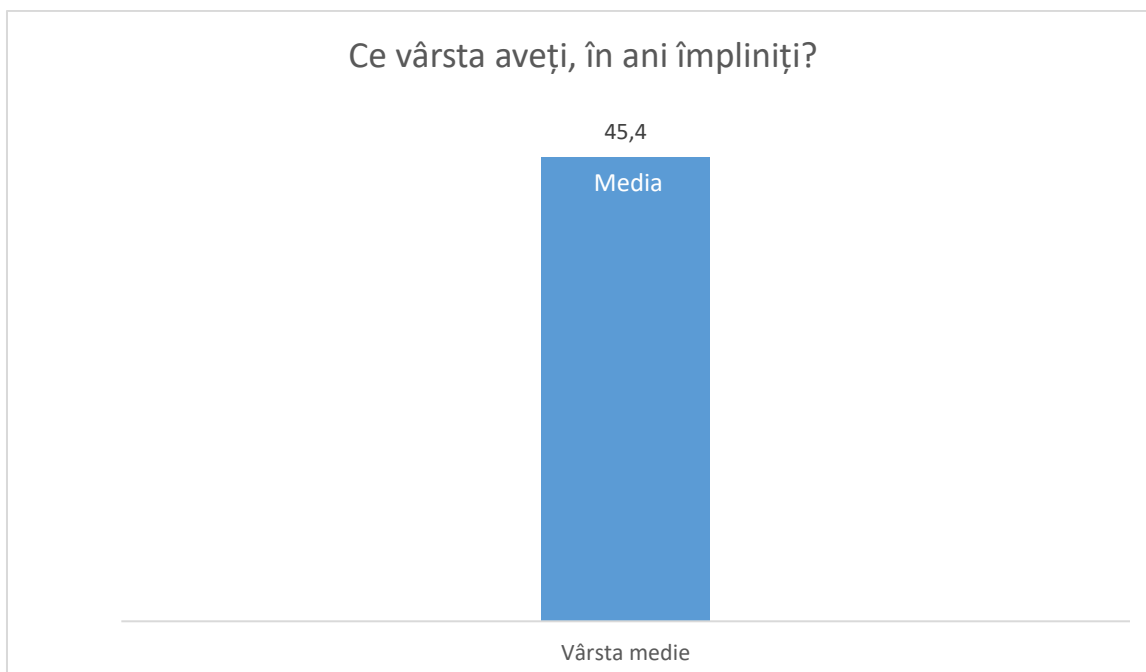
**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

## REZULTATE



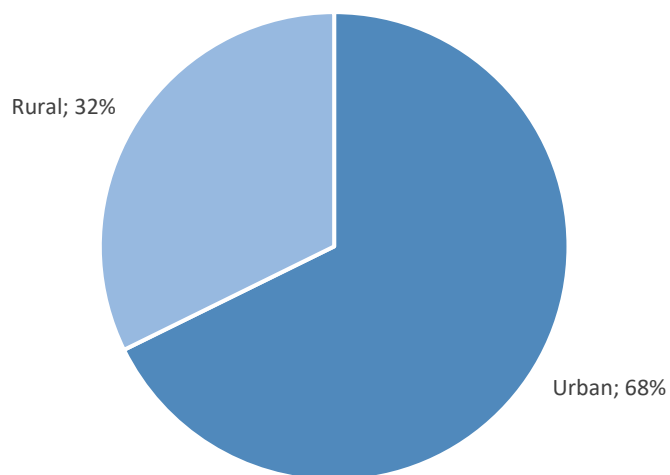
347

Grafic 214. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168



Grafic 215. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

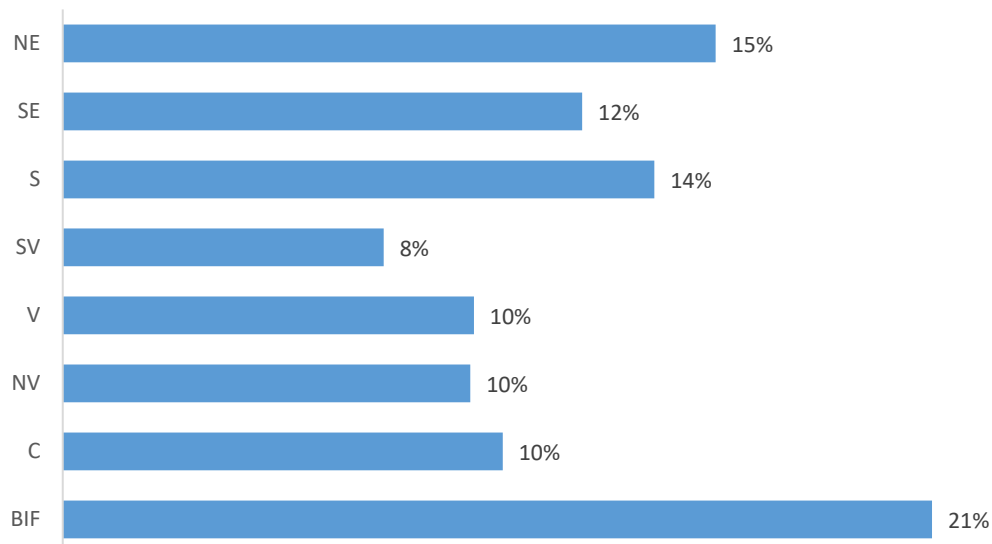
### Mediu de rezidență



348

Grafic 216. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

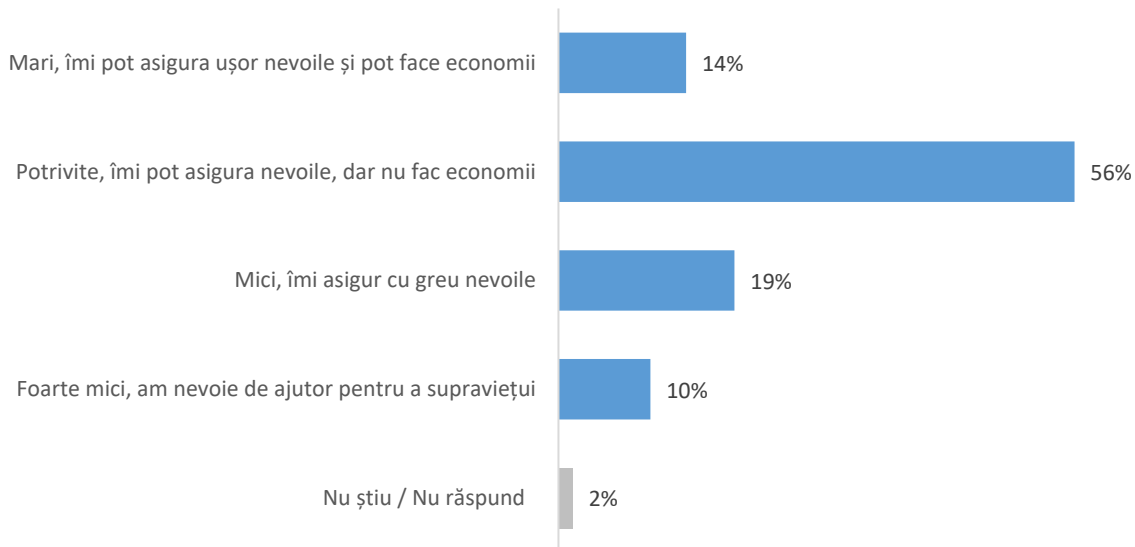
### Regiunea de dezvoltare



Grafic 217. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

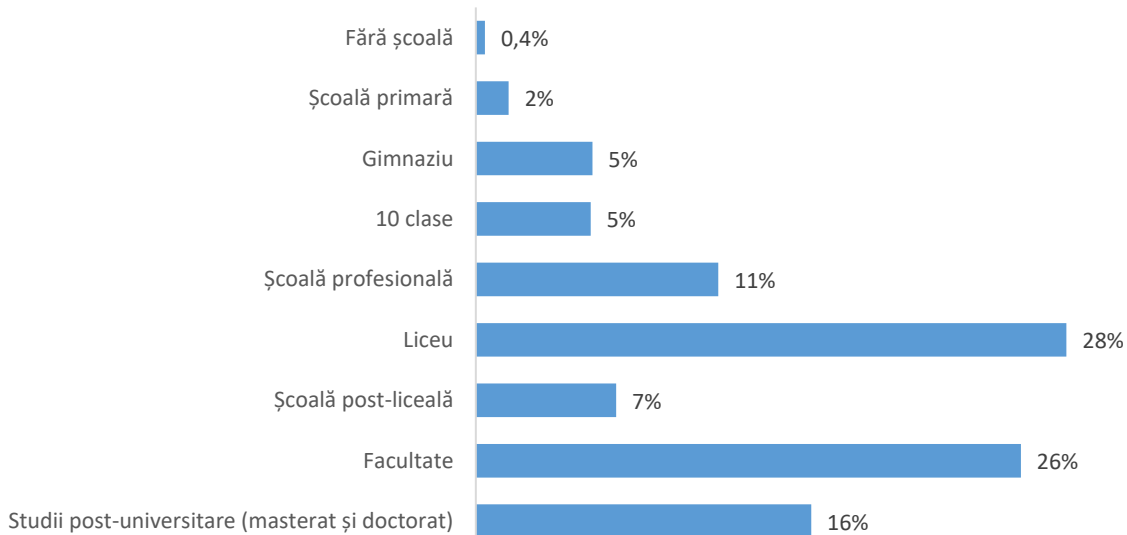


### Veniturile dumneavoastră sunt....

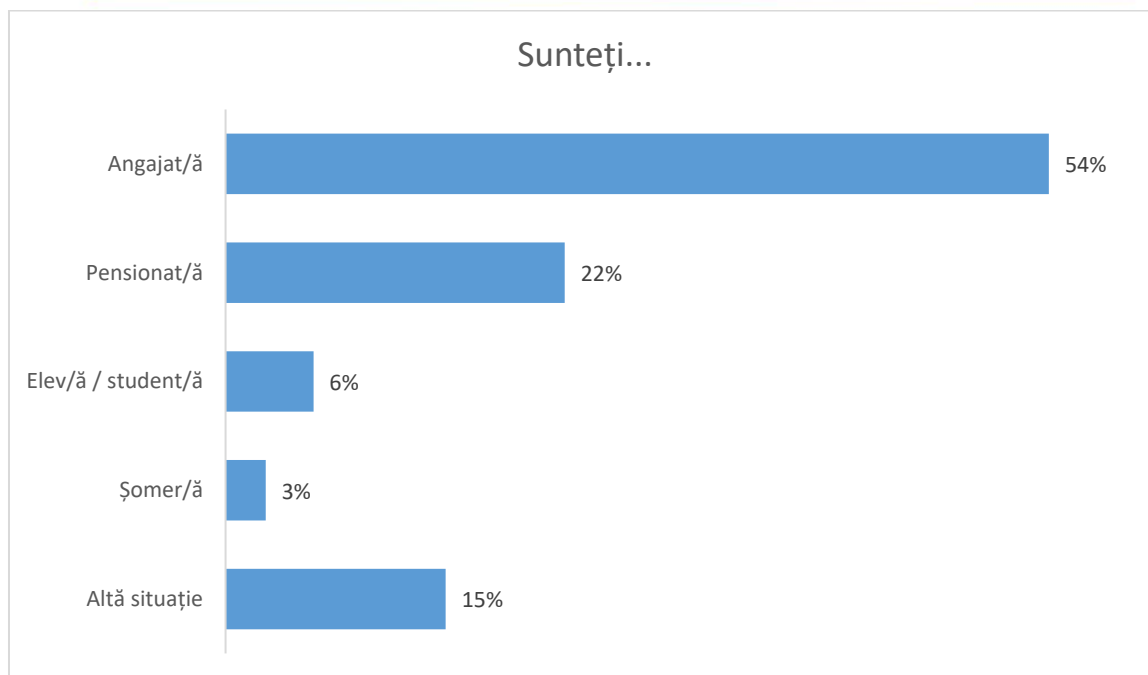


Grafic 218. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

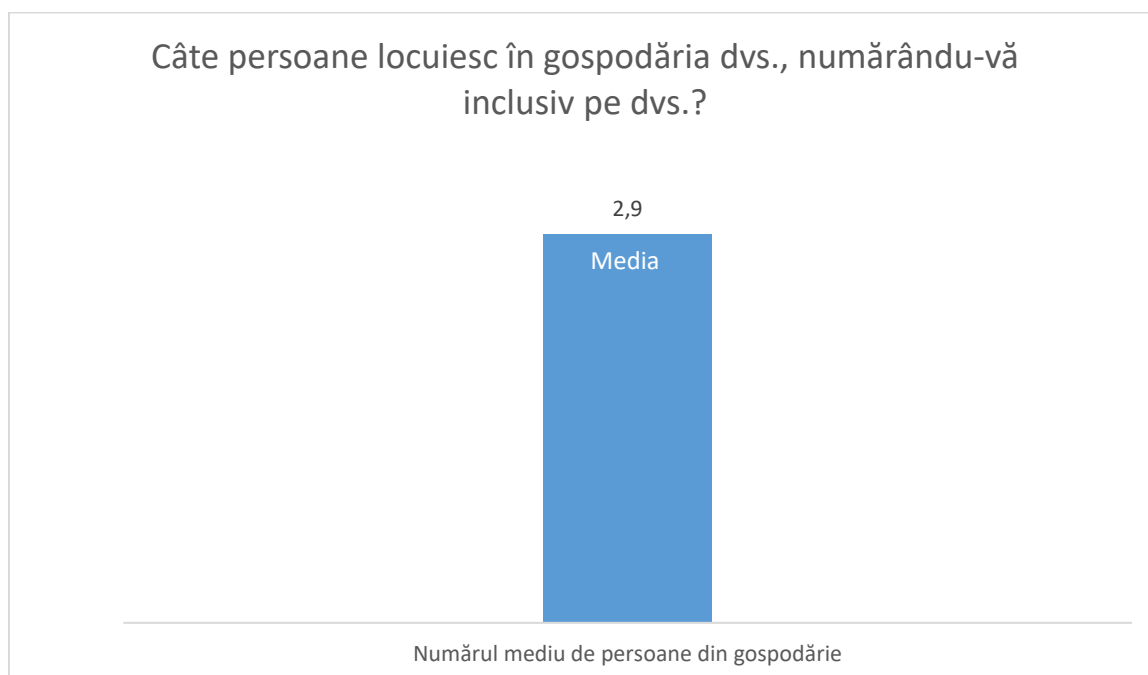
### Care este ultima școală absolvită?



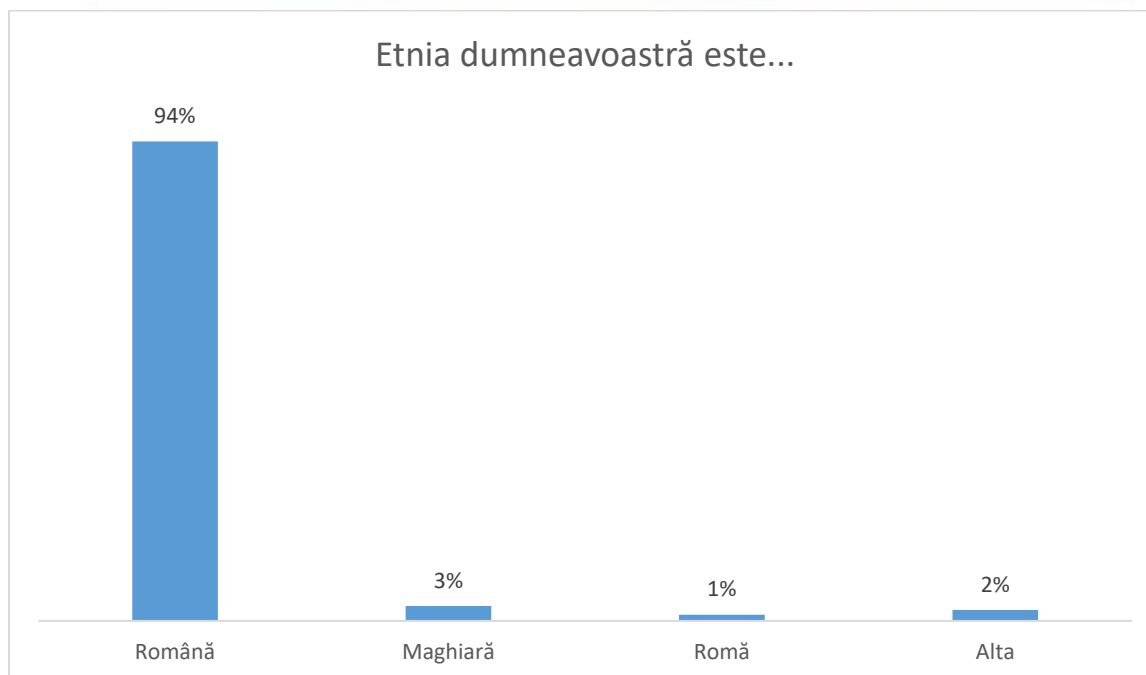
Grafic 219. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168



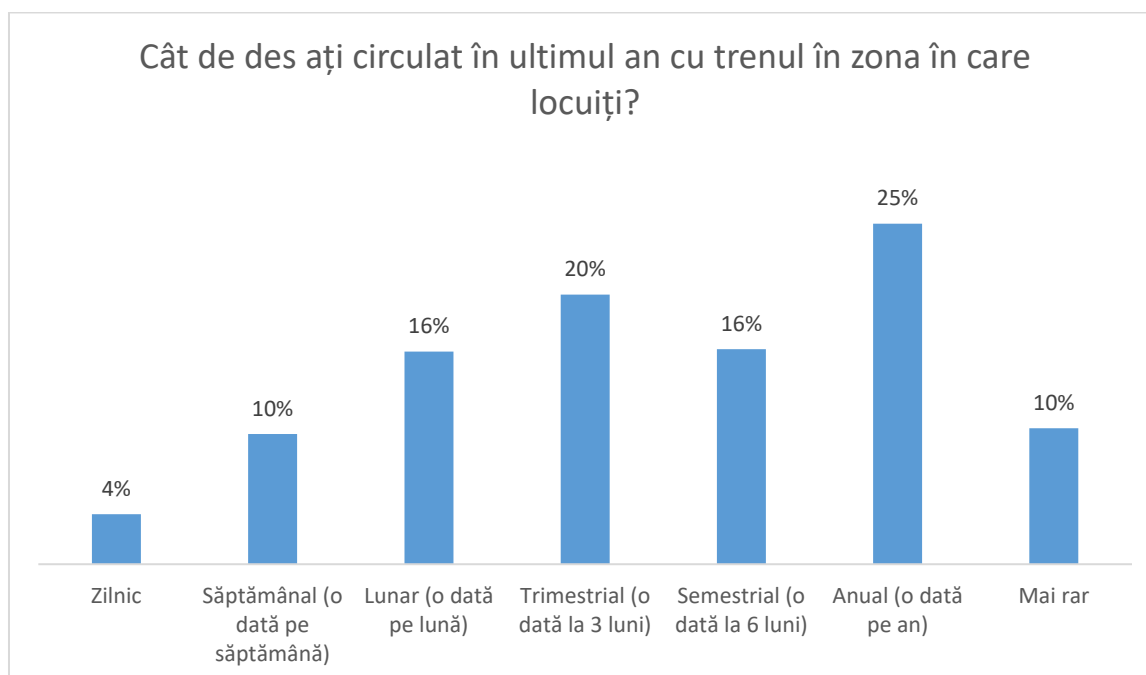
Grafic 220. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168



Grafic 221. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

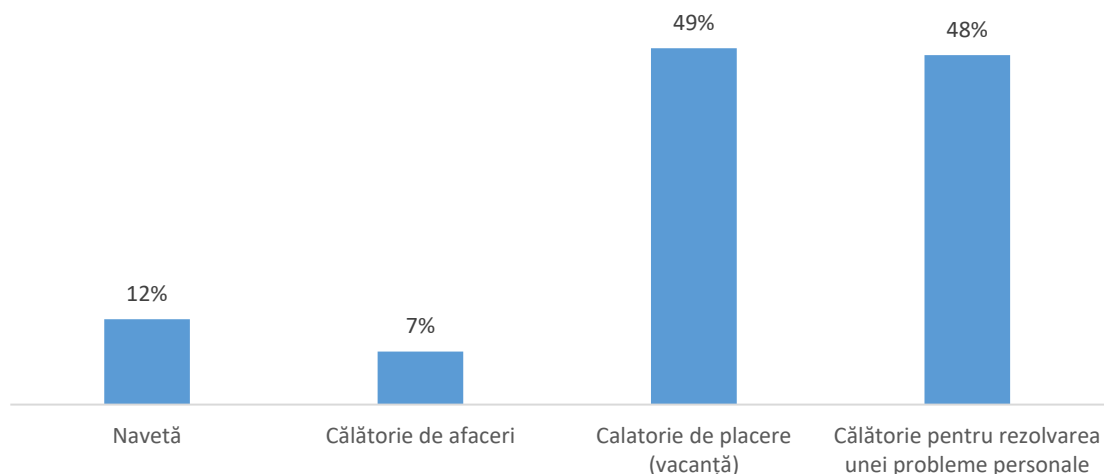


Grafic 222. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168



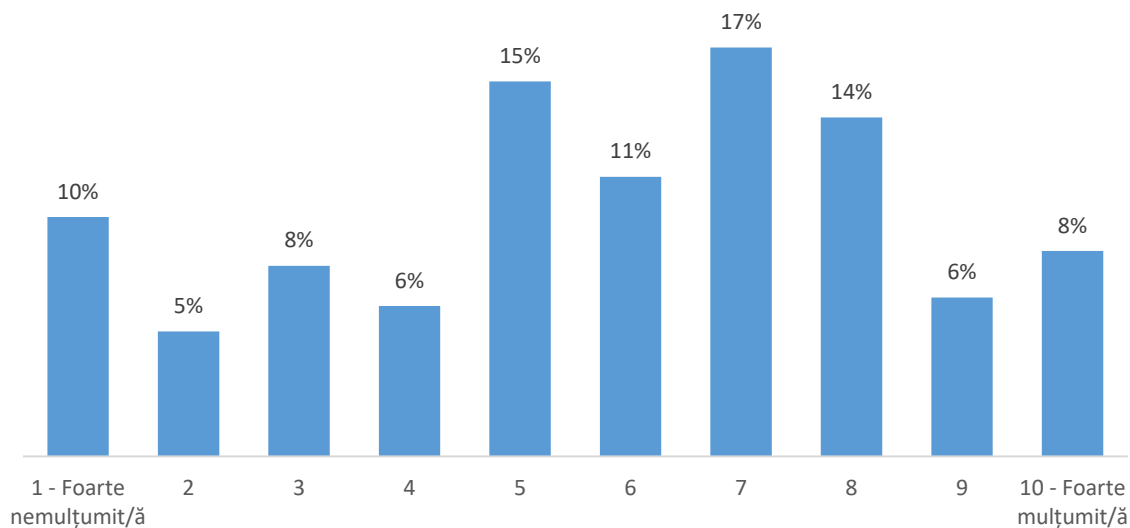
Grafic 223. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

### Care a fost scopul călătoriei dumneavoastră? (răspuns multiplu)



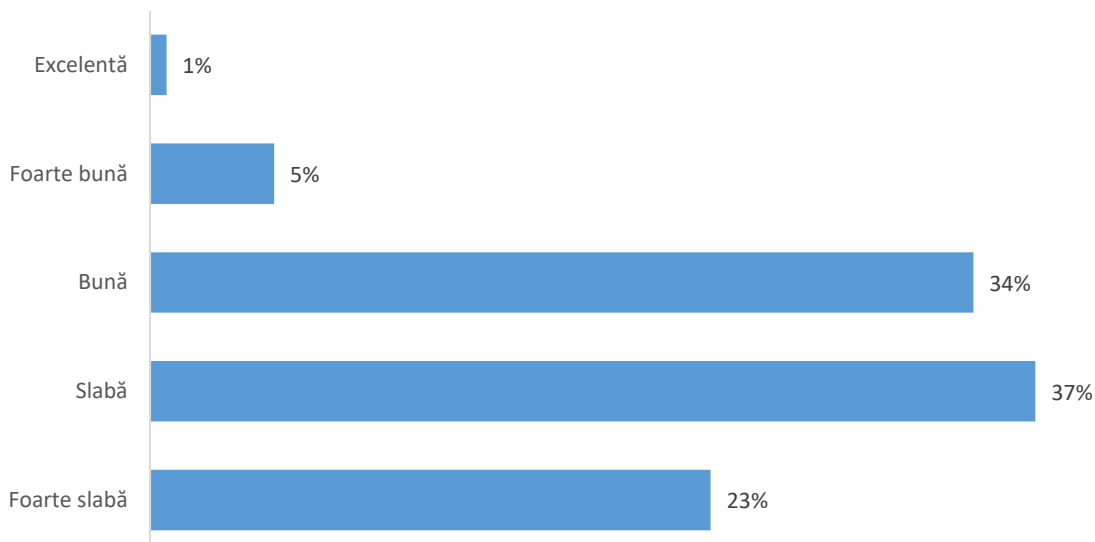
Grafic 224. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

### Cât de mulțumit/ă sunteți de transportul feroviar?



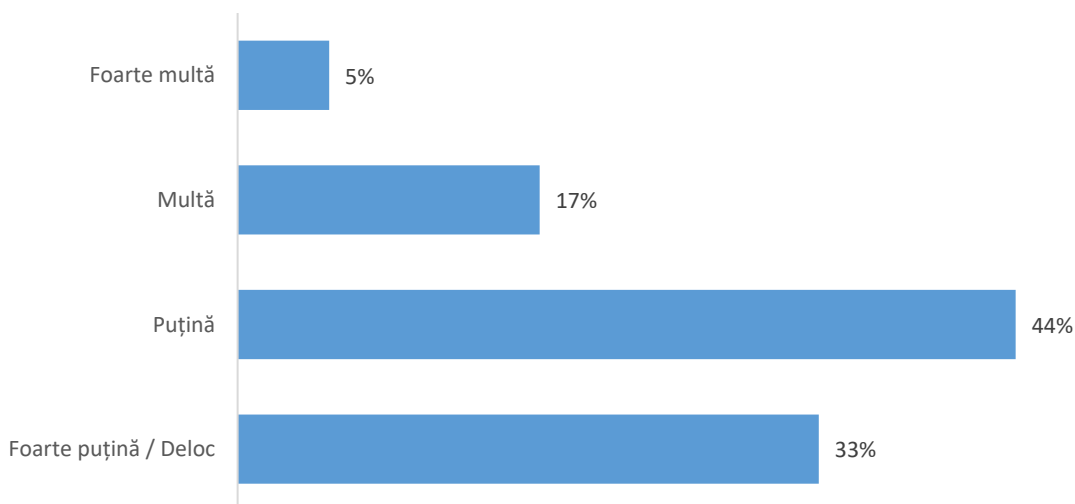
Grafic 225. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168

### Cum ați evalua starea transportului feroviar în România?



Grafic 226. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1165; total n = 1168

### Câtă încredere aveți în autoritățile responsabile privind asigurarea unei calități corespunzătoare a căilor ferate?

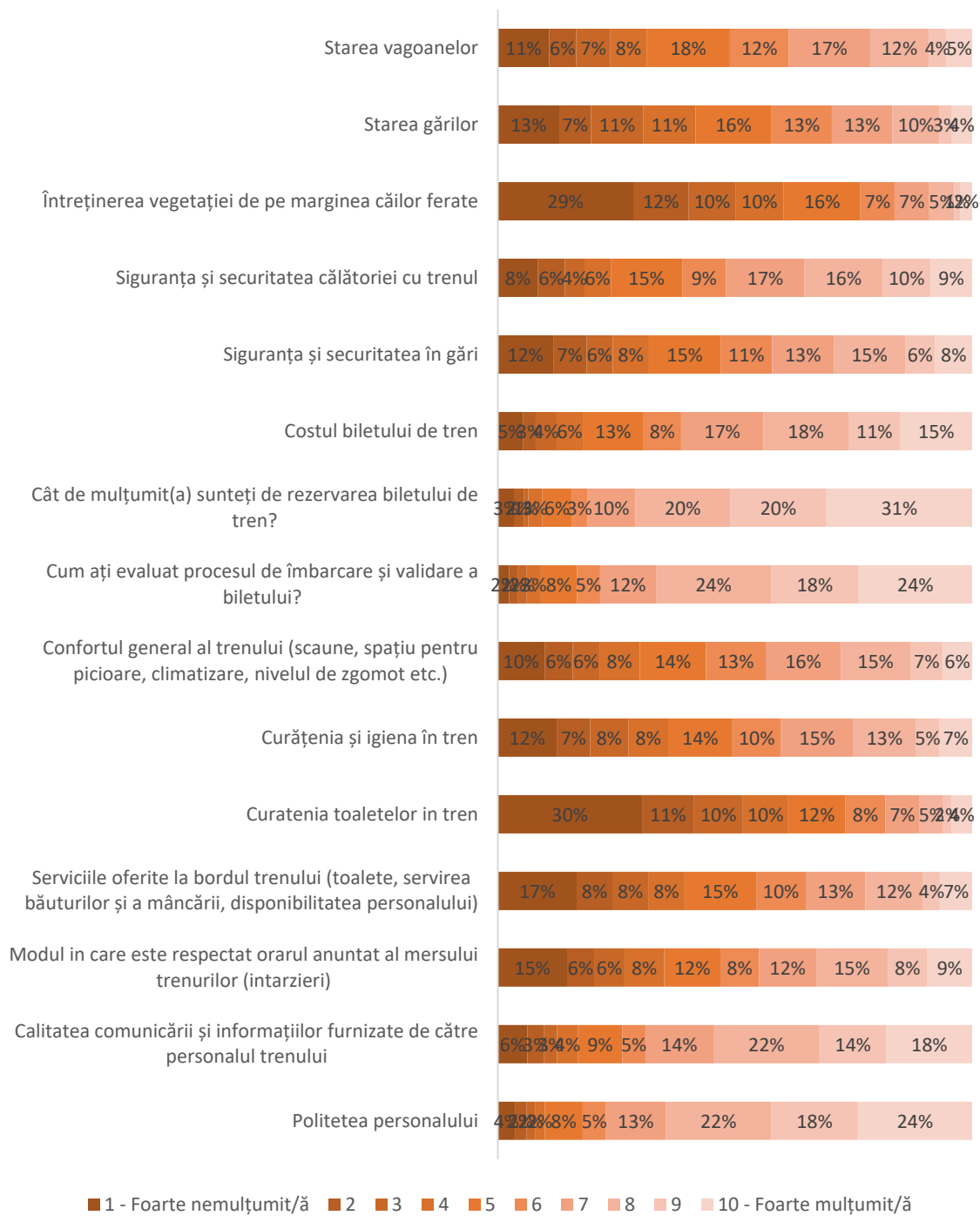


Grafic 227. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1149; total n = 1168



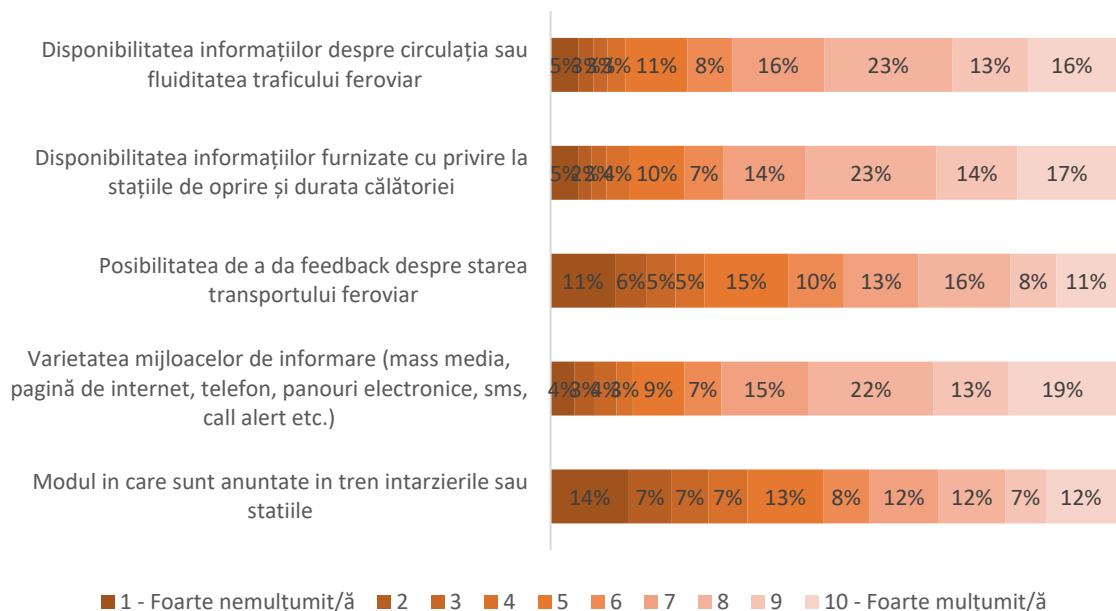
Grafic 229. Cine credeți că este responsabil pentru starea căilor ferate? Altcineva. Cine?; Răspuns multiplu; Esantion total; Neponderat; bază n = 1168

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate?



Grafic 230. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 861 la 1167; total n = 1168

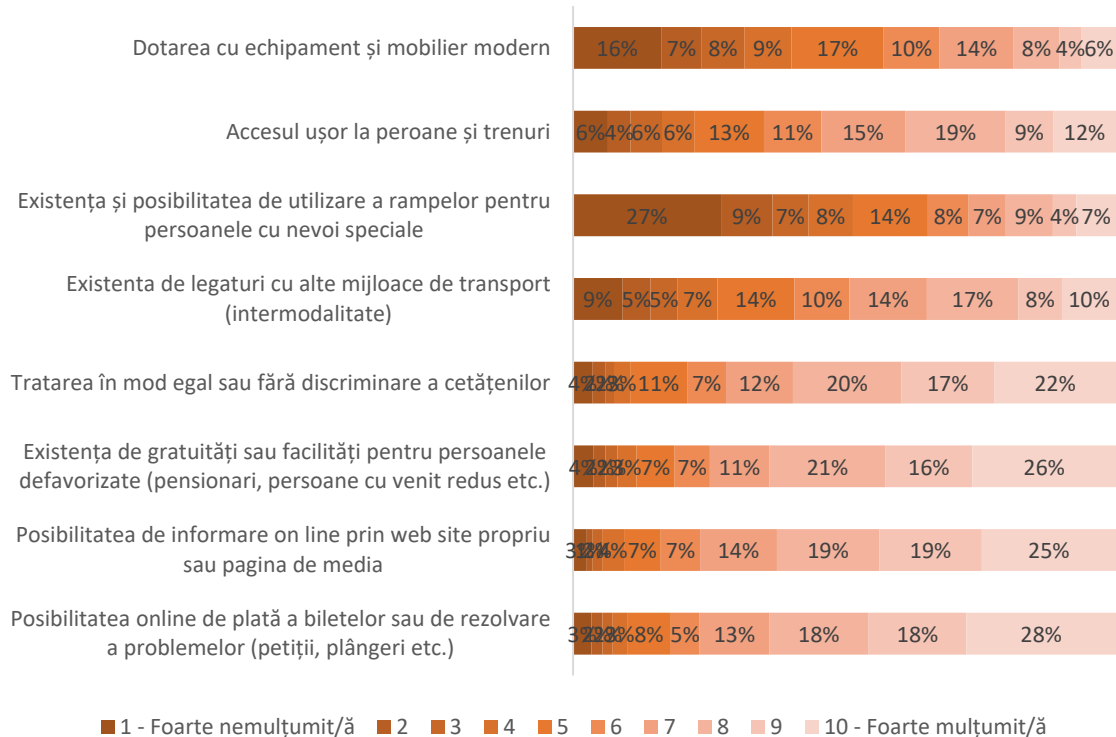
## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate?



Grafic 231. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 964 la 1124; total n = 1168

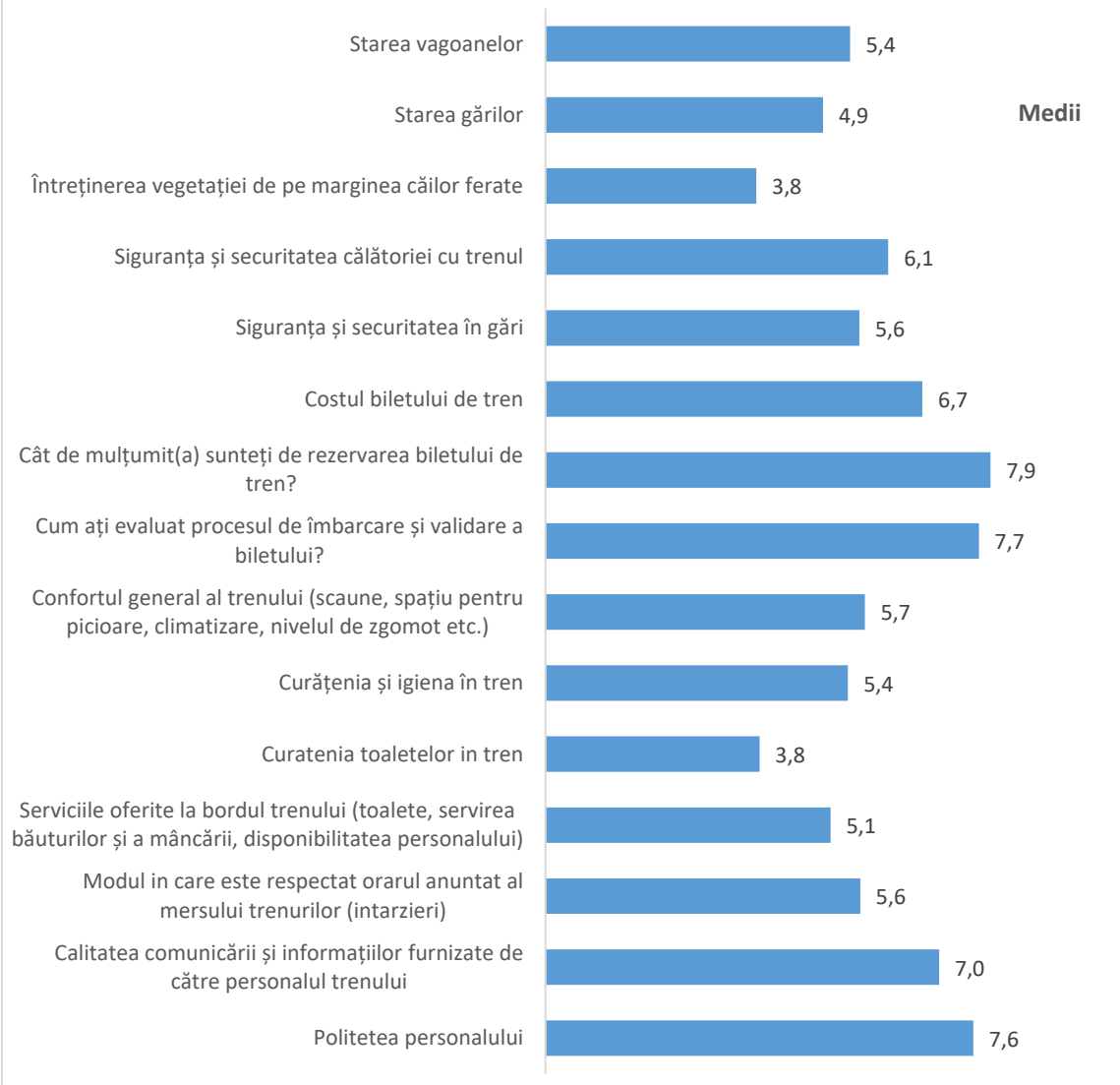


## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate?



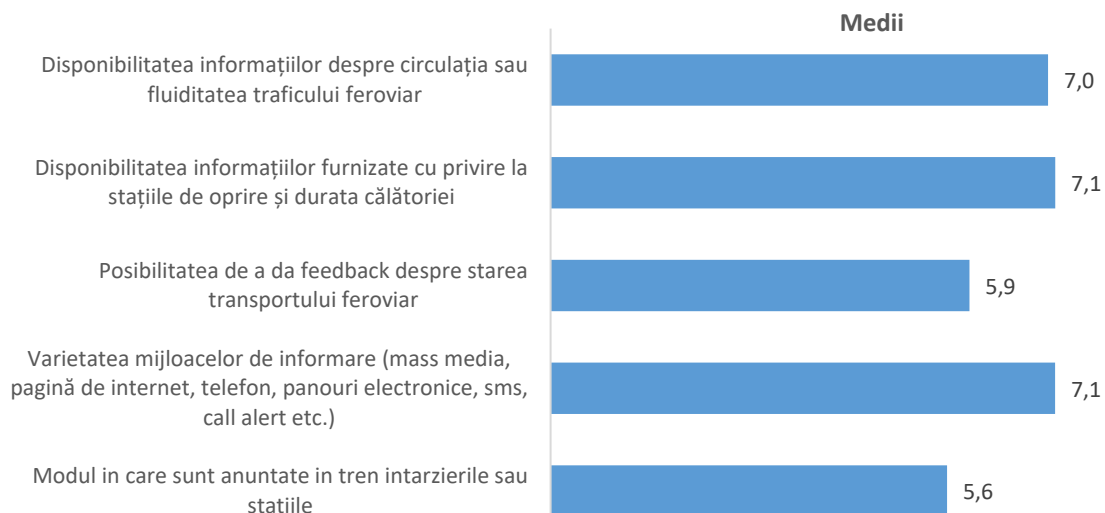
Grafic 232. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 877 la 1166; total n = 1168

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate?



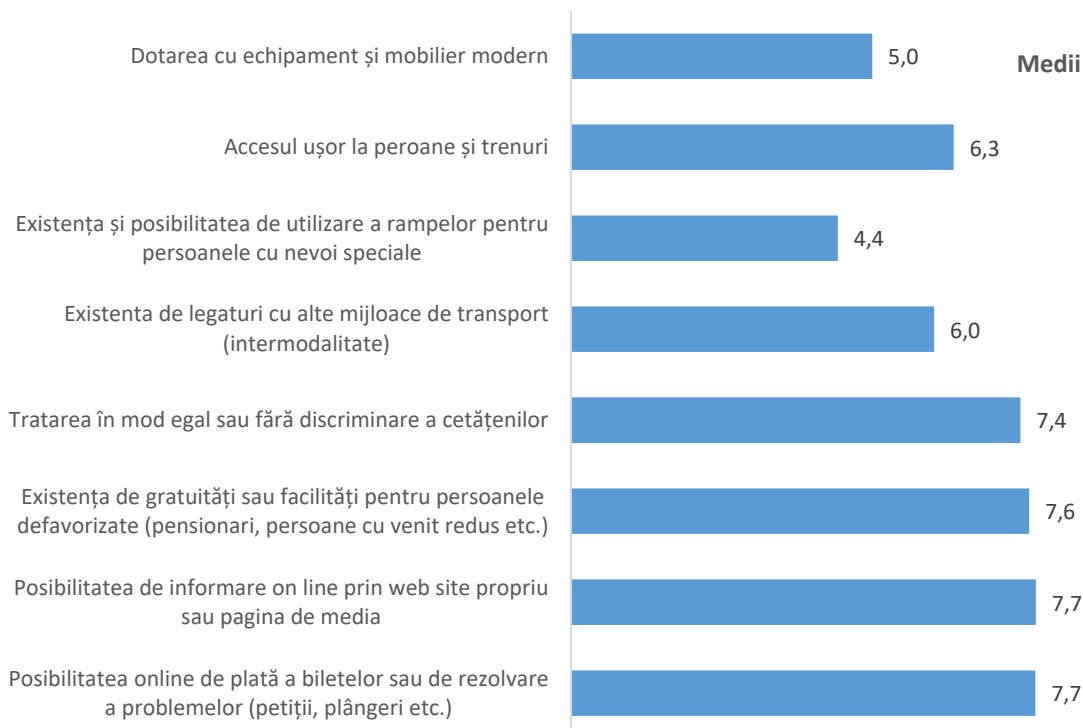
Grafic 233. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 730 la 1167; total n = 1168

### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate?



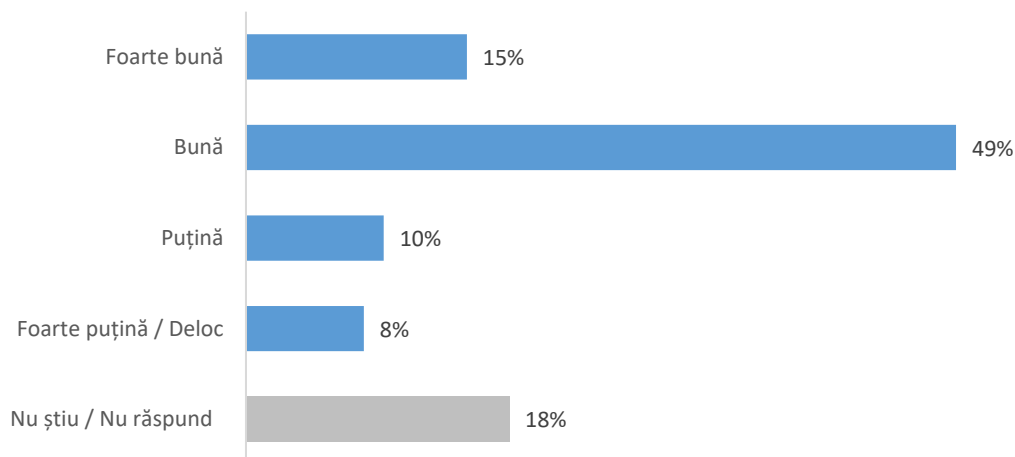
Grafic 234. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 888 la 1124; total n = 1168

### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate?



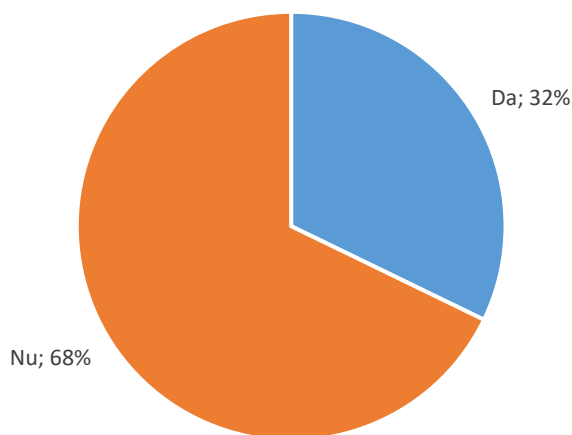
Grafic 235. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 592 la 1166; total n = 1168

Dacă ați avut nevoie de asistență sau suport din partea personalului, cum ați apreciat promptitudinea și amabilitatea acestora?



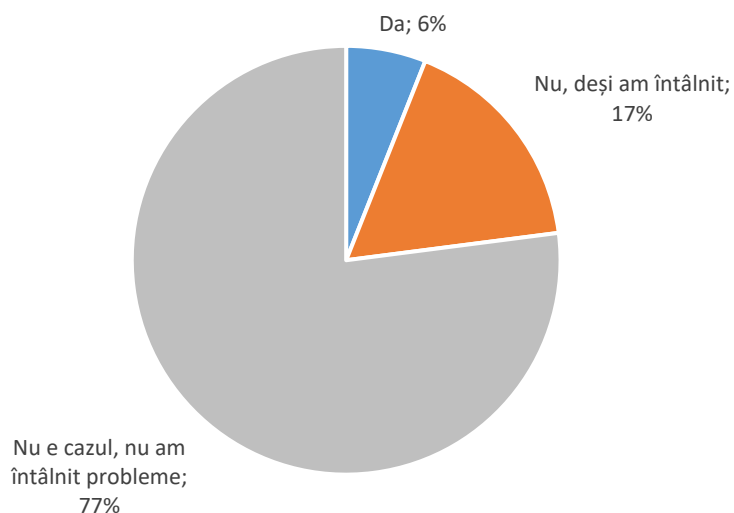
Grafic 236. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

În cazul unui incident privind transportul feroviar, știți unde să reclamați situația respectivă?



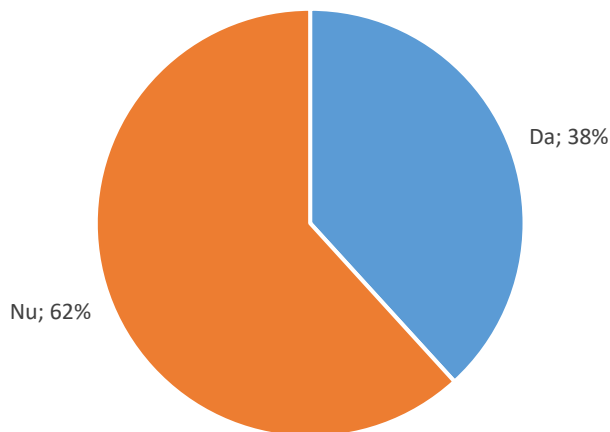
Grafic 237. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1137; total n = 1168

Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind transportul feroviar?

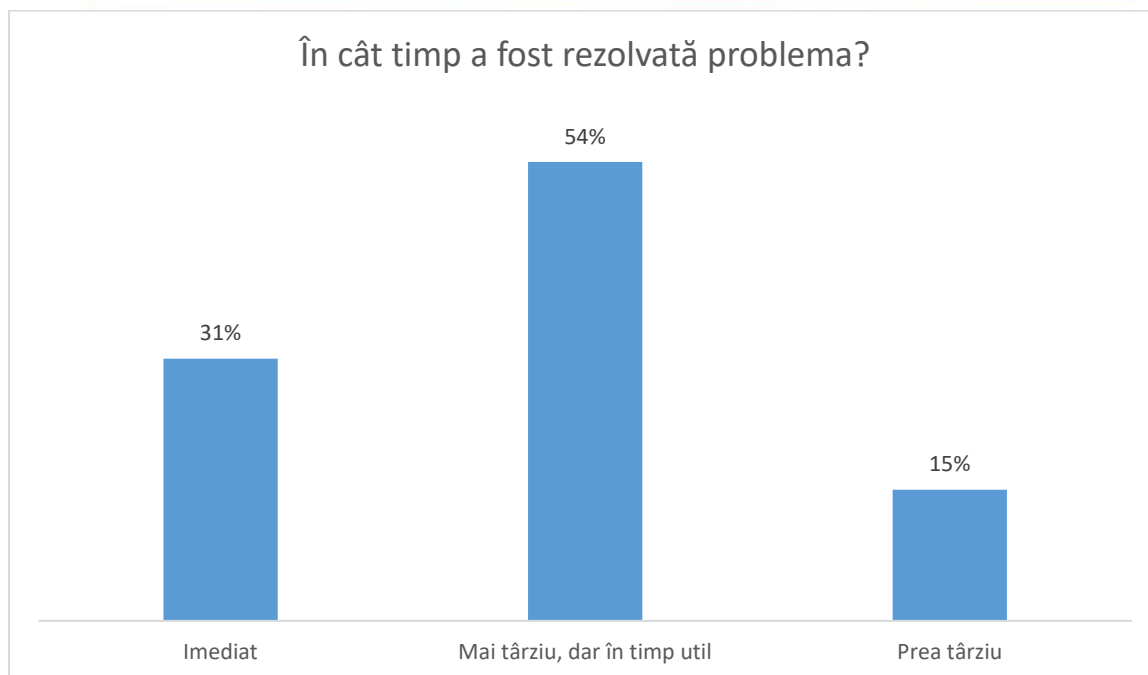


Grafic 238. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1163$ ; total  $n = 1168$

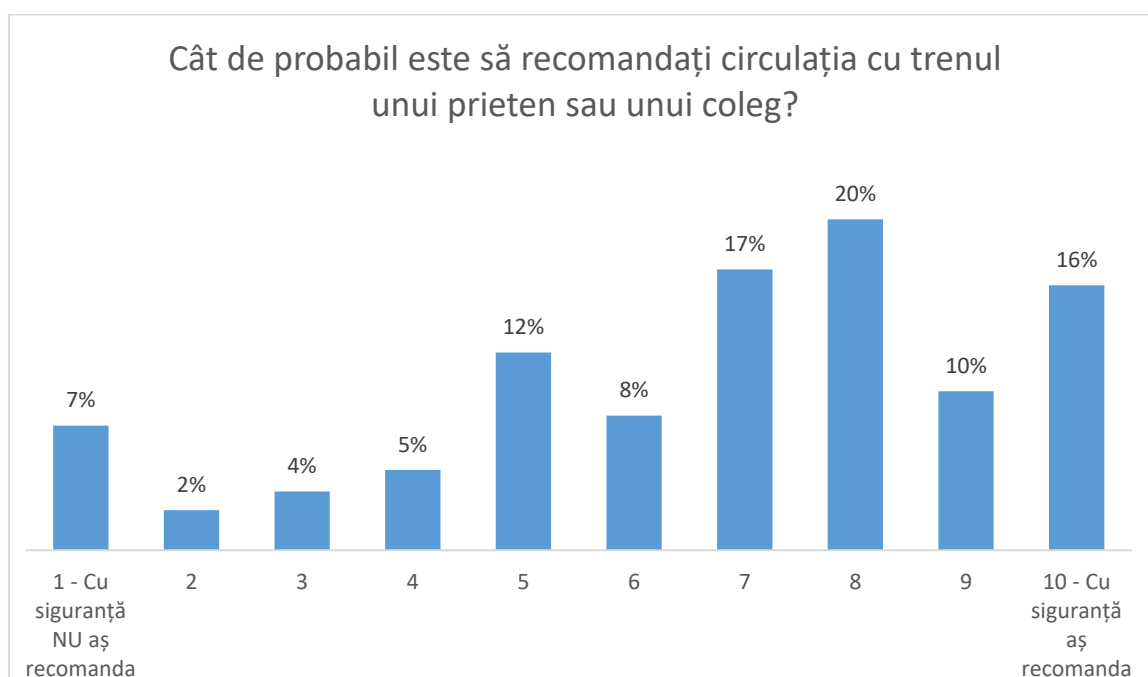
Problema raportată de dumneavoastră cu privire la transportul feroviar a fost rezolvată?



Grafic 239. Eșantion total; Neponderat; **bază  $n = 68$** ; total  $n = 1168$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!



Grafic 240. Eșantion total; Neponderat; **bază n = 26**; total n = 1168; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!



Grafic 241. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168



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



## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 46%   | 49%   |
| Feminin      | 54%   | 51%   |

Tabel 383. Sexul respondentului cu Mediul de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| Medii                              | Urban | Rural |
|------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârsta aveți, în ani împliniți? | 45.5  | 45.1  |

Tabel 384. Ce vârsta aveți, în ani împliniți? cu Mediul de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| NE           | 13% ↓ | 21% ↑ |
| SE           | 13%   | 11%   |
| S            | 10% ↓ | 23% ↑ |
| SV           | 7%    | 9%    |
| V            | 9%    | 10%   |
| NV           | 8%    | 12%   |
| C            | 11%   | 10%   |
| BIF          | 29% ↑ | 4% ↓  |

Tabel 385. Regiunea de dezvoltare cu Mediul de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 16% ↑ | 10% ↓ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 58% ↑ | 50% ↓ |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 16% ↓ | 24% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 8% ↓  | 14% ↑ |

Tabel 386. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Mediul de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 1%    |
| Școală primară                                  | 1%    | 2%    |
| Gimnaziu                                        | 2% ↓  | 12% ↑ |
| 10 clase                                        | 3% ↓  | 10% ↑ |
| Școală profesională                             | 9% ↓  | 17% ↑ |
| Liceu                                           | 26%   | 32%   |
| Școală post-liceală                             | 6%    | 8%    |
| Facultate                                       | 31% ↑ | 14% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 21% ↑ | 5% ↓  |

Tabel 387. Care este ultima școală absolvită? cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168;

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat/ă          | 60% ↑ | 44% ↓ |
| Pensionat/ă        | 23%   | 22%   |
| Elev/ă / student/ă | 5%    | 7%    |
| Șomer/ă            | 2%    | 3%    |
| Altă situație      | 10% ↓ | 24% ↑ |

Tabel 388. Sunteți... cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168

| Medii                                                                     | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? | 2.7 ↓ | 3.4 ↑ |

Tabel 389. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 94%   | 93%   |
| Maghiară     | 3%    | 3%    |
| Romă         | 1% ↓  | 2% ↑  |
| Alta         | 3%    | 1%    |

Tabel 390. Etnia dvs. este... cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| Zilnic                           | 2% ↓  | 6% ↑  |
| Săptămânal (o dată pe săptămână) | 8%    | 12%   |
| Lunar (o dată pe lună)           | 16%   | 15%   |
| Trimestrial (o dată la 3 luni)   | 21%   | 17%   |
| Semestrial (o dată la 6 luni)    | 17%   | 13%   |
| Anual (o dată pe an)             | 27%   | 21%   |
| Mai rar                          | 7% ↓  | 15% ↑ |

Tabel 391. Cât de des ați circulat în ultimul an cu trenul în zona în care locuiți? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane                                        | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------|-------|-------|
| Navetă                                              | 9% ↓  | 17% ↑ |
| Călătorie de afaceri                                | 9% ↑  | 4% ↓  |
| Călătorie de plăcere (vacanță)                      | 54% ↑ | 38% ↓ |
| Călătorie pentru rezolvarea unei probleme personale | 43% ↓ | 58% ↑ |

Tabel 392. Care a fost scopul călătoriei dumneavoastră cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 9%    | 11%   |
| 2                       | 6%    | 4%    |
| 3                       | 8%    | 7%    |
| 4                       | 6%    | 5%    |
| 5                       | 15%   | 15%   |
| 6                       | 13% ↑ | 7% ↓  |
| 7                       | 17%   | 16%   |
| 8                       | 14%   | 14%   |
| 9                       | 6%    | 8%    |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 6% ↓  | 13% ↑ |

Tabel 393. Cât de mulțumit/ă sunteți de transportul feroviar? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Excelentă    | 0%    | 1%    |
| Foarte bună  | 5%    | 6%    |
| Bună         | 32%   | 38%   |
| Slabă        | 40% ↑ | 31% ↓ |
| Foarte slabă | 23%   | 23%   |

Tabel 394. Cum ați evalua starea transportului feroviar în România? cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1165; total n = 1168

| % pe coloane          | Urban | Rural |
|-----------------------|-------|-------|
| Foarte multă          | 4% ↓  | 8% ↑  |
| Multă                 | 17%   | 17%   |
| Puțină                | 44%   | 46%   |
| Foarte puțină / Deloc | 35%   | 29%   |

Tabel 395. Câtă încredere aveți în autoritățile responsabile privind asigurarea unei calități corespunzătoare a căilor ferate? cu Mediul de rezidență, Eșantion total; Neponderat; bază n = 1149; total n = 1168

| % pe coloane                               | Urban | Rural |
|--------------------------------------------|-------|-------|
| Compania Națională de Căi Ferate - CFR SA  | 61%   | 65%   |
| Guvernul (prin Ministerul Transporturilor) | 84%   | 81%   |
| Altcineva                                  | 16%   | 17%   |

Tabel 396. Cine credeți că este responsabil pentru starea căilor cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1167 la 1168; total n = 1168

| Medii                                                                                                             | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Starea vagoanelor                                                                                                 | 5.4   | 5.5   |
| Starea gărilor                                                                                                    | 4.9   | 5.0   |
| Întreținerea vegetației de pe marginea căilor ferate                                                              | 3.8   | 3.7   |
| Siguranța și securitatea călătoriei cu trenul                                                                     | 6.1   | 6.1   |
| Siguranța și securitatea în gări                                                                                  | 5.6   | 5.5   |
| Costul biletului de tren                                                                                          | 6.6   | 7.0   |
| Cât de mulțumit(a) sunteți de rezervarea biletului de tren?                                                       | 8.0   | 7.7   |
| Cum ați evaluat procesul de îmbarcare și validare a biletului?                                                    | 7.8   | 7.5   |
| Confortul general al trenului (scaune, spațiu pentru picioare, climatizare, nivelul de zgomot etc.)               | 5.6   | 5.9   |
| Curățenia și igiena în tren                                                                                       | 5.3   | 5.6   |
| Curățenia toaletelor in tren                                                                                      | 3.7 ↓ | 4.2 ↑ |
| Serviciile oferite la bordul trenului (toalete, servirea băuturilor și a mâncării, disponibilitatea personalului) | 4.9 ↓ | 5.5 ↑ |
| Modul in care este respectat orarul anunțat al mersului trenurilor (întârzieri)                                   | 5.5   | 5.9   |
| Calitatea comunicării și informațiilor furnizate de către personalul trenului                                     | 6.9 ↓ | 7.3 ↑ |
| Politețea personalului                                                                                            | 7.6   | 7.6   |

Tabel 397. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 730 la 1167; total n = 1168

| Medii                                                                                                                    | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului feroviar                                     | 7.0   | 7.2   |
| Disponibilitatea informațiilor furnizate cu privire la stațiile de oprire și durata călătoriei                           | 7.1   | 7.1   |
| Posibilitatea de a da feedback despre starea transportului feroviar                                                      | 5.7 ↓ | 6.5 ↑ |
| Varietatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice, sms, call alert etc.) | 7.1   | 7.2   |
| Modul in care sunt anunțate în tren întârzierile sau stațiile                                                            | 5.5   | 5.8   |

Tabel 398. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 888 la 1124; total n = 1168

| Medii                                                                                                            | Urban | Rural |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                         | 4.8 ↓ | 5.4 ↑ |
| Accesul ușor la peroane și trenuri                                                                               | 6.3   | 6.5   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                           | 4.5   | 4.3   |
| Existența de legături cu alte mijloace de transport (inter modalitate)                                           | 6.0   | 6.1   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                         | 7.5   | 7.4   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.) | 7.7 ↑ | 7.3 ↓ |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                     | 7.8 ↑ | 7.4 ↓ |
| Posibilitatea online de plată a biletelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, plângeri etc.)                | 7.9 ↑ | 7.3 ↓ |

Tabel 399. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 592 la 1166; total n = 1168

| % pe coloane          | Urban | Rural |
|-----------------------|-------|-------|
| Foarte bună           | 15%   | 16%   |
| Bună                  | 47% ↓ | 54% ↑ |
| Puțină                | 11% ↑ | 6% ↓  |
| Foarte puțină / Deloc | 8%    | 9%    |
| Nu știu / Nu răspund  | 20% ↑ | 15% ↓ |

Tabel 400. Dacă ați avut nevoie de asistență sau suport din partea personalului, cum ați apreciat promptitudinea și amabilitatea acestora? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 32%   | 32%   |
| Nu           | 68%   | 68%   |

Tabel 401. În cazul unui incident privind transportul feroviar, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1137; total n = 1168

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 7% ↑  | 3% ↓  |
| Nu, deși am întâlnit                | 20% ↑ | 11% ↓ |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 73% ↓ | 86% ↑ |

Tabel 402. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind transportul feroviar? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1163; total n = 1168;

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 35%   | 54%   |
| Nu           | 65%   | 46%   |

Tabel 403. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la transportul feroviar a fost rezolvată? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 68; total n = 1168; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

371

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 21%   | 57%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 58%   | 43%   |
| Prea târziu                  | 21%   | 0%    |

Tabel 404. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 26; total n = 1168; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță NU aş recomanda | 7%    | 9%    |
| 2                                | 2%    | 3%    |
| 3                                | 4%    | 3%    |
| 4                                | 5%    | 4%    |
| 5                                | 14% ↑ | 7% ↓  |
| 6                                | 9%    | 6%    |
| 7                                | 17%   | 16%   |
| 8                                | 18%   | 23%   |
| 9                                | 10%   | 9%    |
| 10 - Cu siguranță aş recomanda   | 14% ↓ | 21% ↑ |

Tabel 405. Cât de probabil este să recomandați circulația cu trenul unui prieten sau unui coleg? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168



## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 50% | 42% | 43% | 57% | 47% | 47% | 46% | 46% |
| Feminin      | 50% | 58% | 57% | 43% | 53% | 53% | 54% | 54% |

Tabel 406. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| Medii                              | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF    |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Ce vârstă aveți, în ani împliniți? | 47.8 | 42.8 | 46.8 | 48.4 | 44.2 | 47.4 | 44.9 | 43.0 ↓ |

Tabel 407. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane | NE    | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------|-------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Urban        | 57% ↓ | 70% | 48% ↓ | 63% | 66% | 59% | 69% | 94% ↑ |
| Rural        | 43% ↑ | 30% | 52% ↑ | 37% | 34% | 41% | 31% | 6% ↓  |

Tabel 408. Mediul de rezidență cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S    | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 11% | 9%  | 6% ↓ | 11% | 19% | 8%  | 13% | 25% ↑ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 55% | 56% | 59%  | 49% | 51% | 54% | 56% | 60%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 18% | 23% | 21%  | 25% | 19% | 24% | 20% | 12% ↓ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 14% | 11% | 12%  | 12% | 9%  | 13% | 10% | 3% ↓  |
| Nu știu / Nu răspund                                    | 3%  | 1%  | 2%   | 2%  | 2%  | 1%  | 2%  | 0%    |

Tabel 409. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168



| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV    | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 2%    | 1%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 0%  | 3%  | 1%  | 3%  | 3%  | 1%    | 3%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 6%  | 6%  | 7%  | 6%  | 4%  | 11%   | 7%  | 1% ↓  |
| 10 clase                                        | 7%  | 6%  | 5%  | 3%  | 5%  | 12% ↑ | 5%  | 2%    |
| Școală profesională                             | 15% | 8%  | 17% | 9%  | 13% | 12%   | 16% | 4% ↓  |
| Liceu                                           | 29% | 35% | 30% | 30% | 30% | 30%   | 26% | 19% ↓ |
| Școală post-liceală                             | 4%  | 8%  | 8%  | 10% | 8%  | 7%    | 4%  | 5%    |
| Facultate                                       | 26% | 25% | 20% | 27% | 24% | 19%   | 20% | 36% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 12% | 9%  | 10% | 11% | 13% | 8%    | 18% | 32% ↑ |

Tabel 410. Care este ultima școală absolvită? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168

| % pe coloane       | NE    | SE   | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Angajat/ă          | 42% ↓ | 51%  | 57% | 47% | 55% | 45% | 57% | 69% ↑ |
| Pensionat/ă        | 28%   | 19%  | 21% | 31% | 24% | 27% | 25% | 14% ↓ |
| Elev/ă / student/ă | 8%    | 8%   | 6%  | 4%  | 8%  | 5%  | 5%  | 3%    |
| Șomer/ă            | 3%    | 8% ↑ | 4%  | 1%  | 3%  | 0%  | 2%  | 1%    |
| Altă situație      | 18%   | 15%  | 13% | 16% | 11% | 23% | 11% | 12%   |

Tabel 411. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168

| Medii                                                                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? | 3.2 | 3.1 | 3.2 | 2.9 | 2.8 | 3.0 | 2.6 | 2.7 |

Tabel 412. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane | NE   | SE  | S    | SV  | V   | NV    | C     | BIF   |
|--------------|------|-----|------|-----|-----|-------|-------|-------|
| Română       | 96%  | 97% | 96%  | 99% | 89% | 81% ↓ | 85% ↓ | 99% ↑ |
| Maghiară     | 0% ↓ | 0%  | 0%   | 0%  | 5%  | 13% ↑ | 11% ↑ | 0% ↓  |
| Romă         | 1%   | 0%  | 4% ↑ | 1%  | 0%  | 3%    | 2%    | 0%    |
| Alta         | 3%   | 3%  | 0%   | 0%  | 5%  | 3%    | 2%    | 1%    |

Tabel 413. Etnia dumneavoastră este... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane                   | NE  | SE  | S    | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------------------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Zilnic                         | 4%  | 3%  | 9% ↑ | 2%  | 2%  | 4%  | 6%  | 0%    |
| Săptămânal                     | 10% | 11% | 15%  | 10% | 12% | 7%  | 7%  | 5%    |
| Lunar (o dată pe lună)         | 17% | 17% | 15%  | 12% | 19% | 17% | 15% | 14%   |
| Trimestrial (o dată la 3 luni) | 21% | 19% | 14%  | 19% | 17% | 15% | 25% | 25%   |
| Semestrial (o dată la 6 luni)  | 14% | 15% | 13%  | 19% | 13% | 12% | 13% | 23% ↑ |
| Anual (o dată pe an)           | 24% | 24% | 20%  | 30% | 28% | 30% | 24% | 25%   |
| Mai rar                        | 9%  | 10% | 14%  | 7%  | 9%  | 15% | 11% | 7%    |

Tabel 414. Cât de des ați circulat în ultimul an cu trenul în zona în care locuiți? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane                                        | NE  | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-----------------------------------------------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Navetă                                              | 10% | 10% | 20% ↑ | 13% | 10% | 13% | 11% | 8%    |
| Călătorie de afaceri                                | 8%  | 6%  | 4%    | 6%  | 5%  | 9%  | 7%  | 10%   |
| Călătorie de plăcere (vacanță)                      | 49% | 47% | 37% ↓ | 39% | 48% | 37% | 50% | 68% ↑ |
| Călătorie pentru rezolvarea unei probleme personale | 51% | 53% | 49%   | 58% | 48% | 55% | 52% | 33% ↓ |

Tabel 415. Care a fost scopul călătoriei dumneavoastră cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 12% | 8%  | 12% | 9%  | 12% | 8%  | 5%  | 10% |
| 2                       | 8%  | 6%  | 4%  | 4%  | 4%  | 4%  | 5%  | 5%  |
| 3                       | 11% | 6%  | 7%  | 9%  | 9%  | 4%  | 10% | 7%  |
| 4                       | 6%  | 8%  | 5%  | 4%  | 5%  | 10% | 7%  | 4%  |
| 5                       | 11% | 13% | 19% | 17% | 15% | 21% | 15% | 15% |
| 6                       | 14% | 10% | 8%  | 10% | 7%  | 7%  | 12% | 16% |
| 7                       | 13% | 17% | 15% | 20% | 20% | 10% | 18% | 20% |
| 8                       | 11% | 17% | 12% | 11% | 13% | 15% | 15% | 15% |
| 9                       | 7%  | 6%  | 9%  | 7%  | 4%  | 7%  | 6%  | 6%  |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 9%  | 10% | 9%  | 8%  | 11% | 14% | 7%  | 3%  |

Tabel 416. Cât de mulțumit/ă sunteți de transportul feroviar? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Excelentă    | 1%  | 0%  | 1%  | 0%  | 3%  | 1%  | 2%  | 0%  |
| Foarte bună  | 6%  | 7%  | 4%  | 4%  | 8%  | 7%  | 3%  | 3%  |
| Bună         | 34% | 38% | 41% | 38% | 28% | 35% | 33% | 29% |
| Slabă        | 36% | 37% | 30% | 25% | 34% | 36% | 42% | 45% |
| Foarte slabă | 23% | 18% | 24% | 33% | 27% | 21% | 20% | 23% |

Tabel 417. Cum ați evalua starea transportului feroviar în România? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1165; total n = 1168

| % pe coloane          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă          | 5%  | 5%  | 6%  | 6%  | 6%  | 7%  | 7%  | 3%  |
| Multă                 | 18% | 22% | 19% | 17% | 19% | 15% | 12% | 16% |
| Puțină                | 45% | 42% | 41% | 39% | 40% | 53% | 50% | 45% |
| Foarte puțină / Deloc | 31% | 31% | 35% | 38% | 35% | 25% | 32% | 36% |

Tabel 418. S2B2\_1: Câtă încredere aveți în autoritățile responsabile privind asigurarea unei calități corespunzătoare a căilor ferate? cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; bază n = 1149; total n = 1168

| % pe coloane                               | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Compania Națională de Căi Ferate - CFR SA  | 52% | 53% | 50% | 49% | 53% | 54% | 71% | 53% |
| Guvernul (prin Ministerul Transporturilor) | 35% | 33% | 39% | 30% | 75% | 31% | 31% | 36% |
| Altceva                                    | 20% | 10% | 23% | 18% | 16% | 14% | 12% | 16% |

Tabel 419. Cine credeți că este responsabil pentru starea căilor cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1167 la 1168; total n = 1168

| Medii                                                                                                             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Starea vagoanelor                                                                                                 | 5.2 | 5.9 | 5.5 | 5.4 | 5.0 | 5.6 | 5.7 | 5.3 |
| Starea gărilor                                                                                                    | 5.1 | 5.4 | 4.8 | 5.3 | 5.3 | 4.7 | 4.8 | 4.6 |
| Întreținerea vegetației de pe marginea căilor ferate                                                              | 3.9 | 4.0 | 3.5 | 3.6 | 3.8 | 3.7 | 4.1 | 3.6 |
| Siguranța și securitatea călătoriei cu trenul                                                                     | 5.9 | 6.6 | 5.8 | 6.1 | 5.9 | 6.0 | 6.4 | 6.1 |
| Siguranța și securitatea în gări                                                                                  | 5.5 | 5.9 | 5.4 | 6.1 | 5.7 | 5.4 | 5.3 | 5.6 |
| Costul biletului de tren                                                                                          | 6.8 | 6.9 | 6.7 | 6.6 | 6.8 | 7.0 | 7.1 | 6.3 |
| Cât de mulțumit(a) sunteți de rezervarea biletului de tren?                                                       | 7.8 | 8.4 | 7.9 | 7.8 | 7.7 | 7.2 | 8.1 | 8.2 |
| Cum ați evaluat procesul de îmbarcare și validare a biletului?                                                    | 7.7 | 8.1 | 7.8 | 7.6 | 7.7 | 7.4 | 7.7 | 7.8 |
| Confortul general al trenului (scaune, spațiu pentru picioare, climatizare, nivelul de zgomot etc.)               | 5.7 | 6.0 | 5.6 | 5.7 | 5.2 | 5.6 | 6.1 | 5.6 |
| Curățenia și igiena în tren                                                                                       | 5.4 | 5.9 | 5.3 | 5.7 | 4.7 | 5.5 | 5.6 | 5.1 |
| Curățenia toaletelor în tren                                                                                      | 3.8 | 4.2 | 4.0 | 4.1 | 3.3 | 4.0 | 4.0 | 3.5 |
| Serviciile oferite la bordul trenului (toaletă, servirea băuturilor și a mâncării, disponibilitatea personalului) | 5.1 | 5.3 | 5.0 | 5.8 | 5.0 | 5.3 | 5.4 | 4.6 |
| Modul în care este respectat orarul anunțat al mersului trenurilor (întârzieri)                                   | 6.0 | 5.8 | 5.5 | 5.1 | 5.4 | 5.9 | 5.7 | 5.4 |
| Calitatea comunicării și informațiilor furnizate de către personalul trenului                                     | 7.0 | 7.5 | 6.8 | 7.4 | 7.1 | 7.2 | 6.9 | 6.8 |
| Politețea personalului                                                                                            | 7.5 | 7.9 | 7.3 | 7.6 | 8.0 | 7.8 | 7.8 | 7.5 |

Tabel 420. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 730 la 1167; total n = 1168

| Medii                                                                                                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului feroviar                                     | 7.2 | 7.2 | 6.8 | 6.9 | 7.1 | 7.2 | 7.2 | 6.9   |
| Disponibilitatea informațiilor furnizate cu privire la stațiile de oprire și durata călătoriei                           | 7.0 | 7.4 | 6.8 | 7.2 | 7.0 | 7.4 | 7.3 | 7.2   |
| Posibilitatea de a da feedback despre starea transportului feroviar                                                      | 6.2 | 6.1 | 6.0 | 5.6 | 6.0 | 6.4 | 6.4 | 5.1 ↓ |
| Varietatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice, sms, call alert etc.) | 7.2 | 7.5 | 7.0 | 7.2 | 7.4 | 7.4 | 6.9 | 6.8   |
| Modul în care sunt anunțate în tren întârzierile sau stațiile                                                            | 5.6 | 6.0 | 5.7 | 5.6 | 6.3 | 6.0 | 5.9 | 4.7 ↓ |

Tabel 421. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 888 la 1124; total n = 1168

| Medii                                                                                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                         | 4.9 | 5.1 | 5.2 | 4.8 | 5.3 | 5.1 | 5.1 | 4.6 |
| Accesul ușor la peroane și trenuri                                                                               | 6.6 | 6.6 | 6.3 | 6.4 | 6.5 | 6.4 | 6.0 | 6.1 |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                           | 4.4 | 4.6 | 4.1 | 4.5 | 5.4 | 4.6 | 3.9 | 4.1 |
| Existența de legături cu alte mijloace de transport (inter modalitate)                                           | 6.1 | 6.3 | 5.9 | 6.0 | 6.1 | 6.0 | 6.0 | 5.8 |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                         | 7.5 | 7.5 | 7.0 | 7.4 | 7.4 | 7.7 | 7.7 | 7.5 |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.) | 7.5 | 7.6 | 7.6 | 7.6 | 8.0 | 7.3 | 7.6 | 7.6 |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                     | 7.7 | 8.1 | 7.5 | 7.7 | 7.7 | 7.9 | 7.3 | 7.7 |
| Posibilitatea online de plată a билетelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, plângeri etc.)                | 7.6 | 8.1 | 7.3 | 7.8 | 7.6 | 7.8 | 7.4 | 7.9 |

Tabel 422. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 592 la 1166; total n = 1168

| % pe coloane          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte bună           | 13% | 19% | 14% | 17% | 23% | 17% | 13% | 12% |
| Bună                  | 52% | 49% | 47% | 43% | 46% | 58% | 50% | 47% |
| Puțină                | 10% | 8%  | 7%  | 10% | 8%  | 14% | 8%  | 11% |
| Foarte puțină / Deloc | 7%  | 7%  | 14% | 3%  | 10% | 3%  | 7%  | 10% |
| Nu știu / Nu răspund  | 17% | 18% | 18% | 27% | 14% | 9%  | 21% | 21% |

Tabel 423. Dacă ați avut nevoie de asistență sau suport din partea personalului, cum ați apreciat promptitudinea și amabilitatea acestora? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1168



| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 37% | 31% | 29% | 35% | 42% | 28% | 36% | 26% |
| Nu           | 63% | 69% | 71% | 65% | 58% | 72% | 64% | 74% |

Tabel 424. În cazul unui incident privind transportul feroviar, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1137; total n = 1168

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Da                                  | 6%  | 4%  | 4%  | 6%  | 8%  | 4%  | 8%  | 8%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 15% | 19% | 15% | 12% | 10% | 17% | 15% | 25% ↑ |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 80% | 77% | 81% | 82% | 82% | 79% | 77% | 67% ↓ |

Tabel 425. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind transportul feroviar? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1163; total n = 1168

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 30% | 20% | 33% | 80% | 44% | 50% | 60% | 21% |
| Nu           | 70% | 80% | 67% | 20% | 56% | 50% | 40% | 79% |

Tabel 426. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la transportul feroviar a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 68; total n = 1168

| % pe coloane                 | NE  | SE   | S   | SV  | V   | NV   | C   | BIF |
|------------------------------|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| Imediat                      | 33% | 0%   | 50% | 0%  | 0%  | 100% | 67% | 0%  |
| Mai târziu, dar în timp util | 67% | 0%   | 50% | 75% | 75% | 0%   | 33% | 75% |
| Prea târziu                  | 0%  | 100% | 0%  | 25% | 25% | 0%   | 0%  | 25% |

Tabel 427. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 26; total n = 1168



| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1 - Cu siguranță NU aş recomanda | 12% | 5%  | 8%  | 3%  | 11% | 7%  | 2%  | 8%    |
| 2                                | 2%  | 2%  | 2%  | 3%  | 4%  | 3%  | 0%  | 3%    |
| 3                                | 2%  | 2%  | 6%  | 8%  | 5%  | 2%  | 2%  | 2%    |
| 4                                | 4%  | 6%  | 5%  | 6%  | 6%  | 2%  | 7%  | 4%    |
| 5                                | 8%  | 11% | 14% | 9%  | 9%  | 13% | 19% | 12%   |
| 6                                | 5%  | 9%  | 5%  | 10% | 5%  | 13% | 13% | 7%    |
| 7                                | 17% | 15% | 17% | 11% | 11% | 13% | 15% | 25% ↑ |
| 8                                | 26% | 17% | 15% | 16% | 20% | 22% | 19% | 20%   |
| 9                                | 10% | 10% | 12% | 11% | 10% | 6%  | 9%  | 9%    |
| 10 - Cu siguranță aş recomanda   | 13% | 22% | 16% | 22% | 19% | 21% | 14% | 9% ↓  |

Tabel 428. Cât de probabil este să recomandați circulația cu trenul unui prieten sau unui coleg? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1167; total n = 1168

## 12. Sănătate publică / Asigurări sociale de sănătate

382

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1127 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori ai serviciului public de asigurări sociale de sănătate

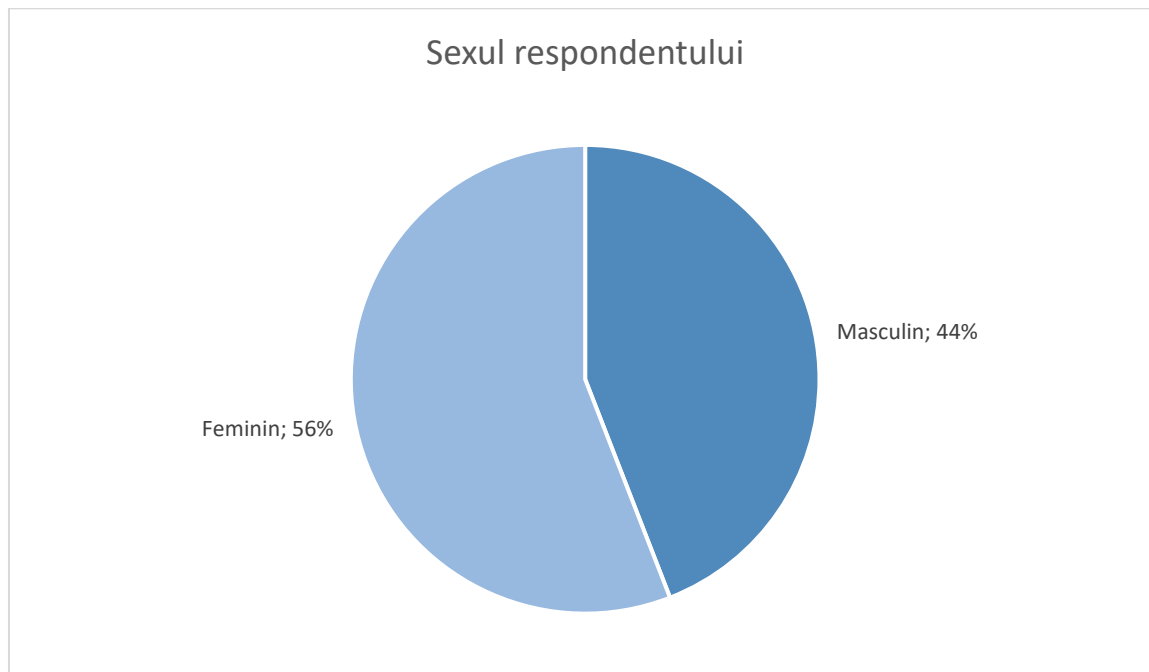
**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,95\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

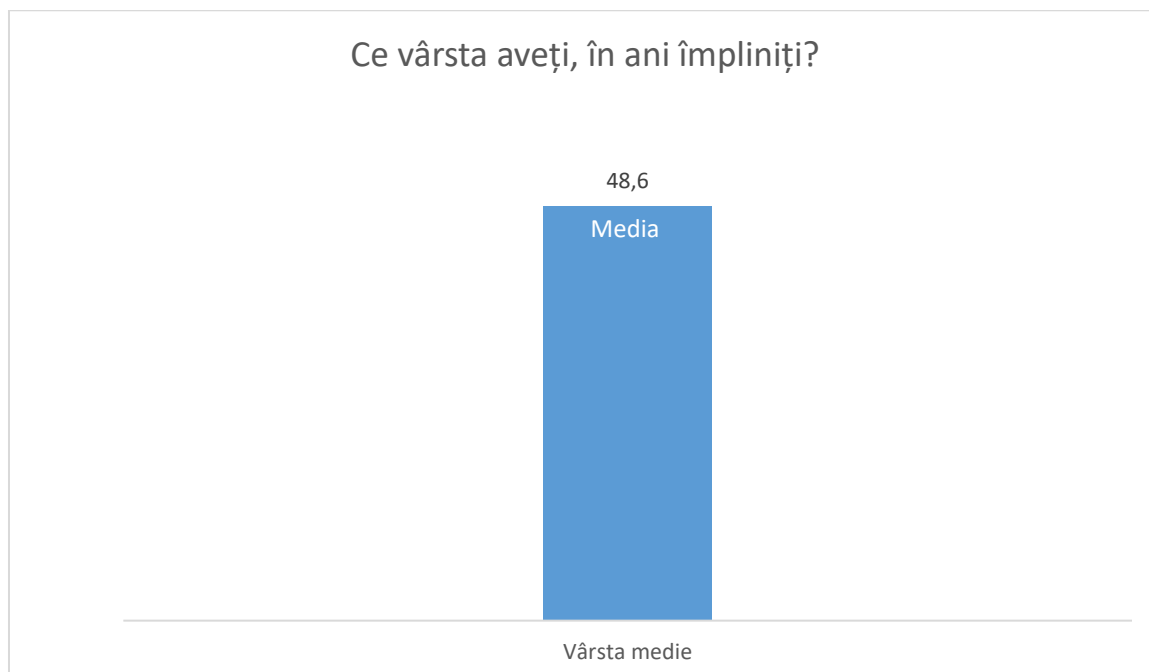
**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

## REZULTATE



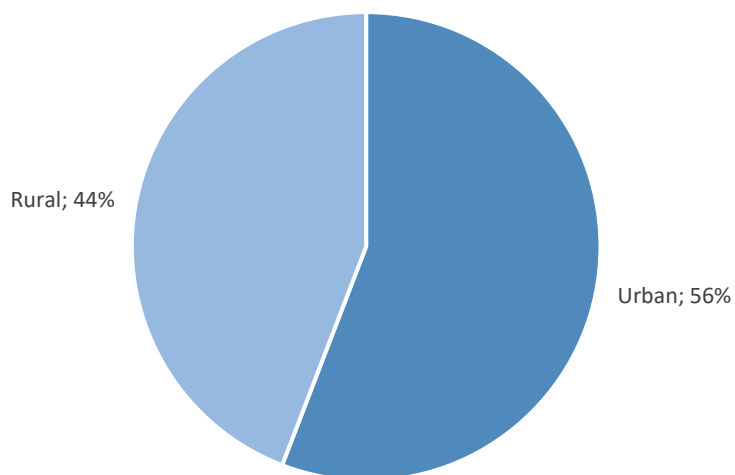
383

Grafic 243. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1127$



Grafic 244. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1127$

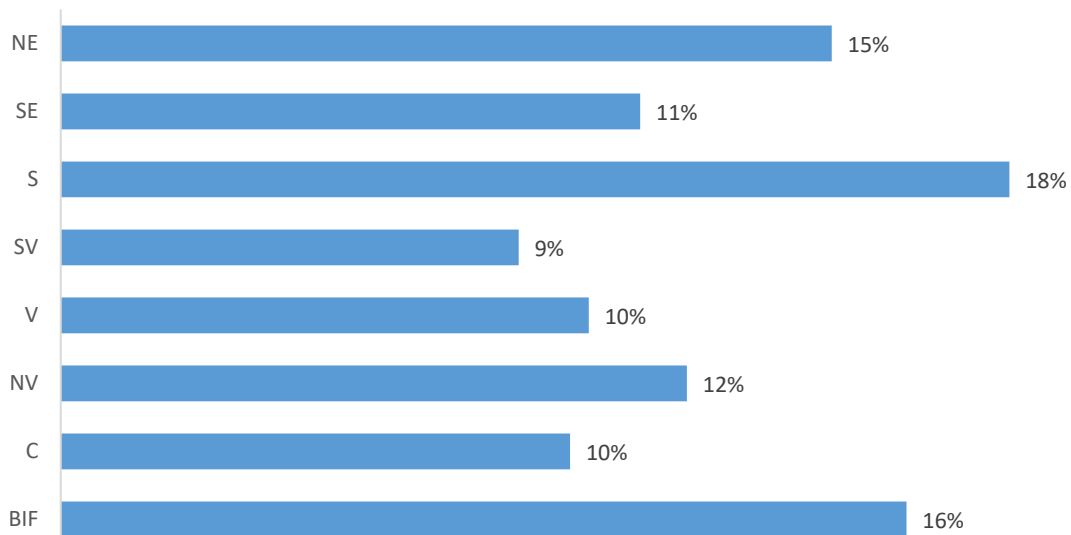
### Mediu de rezidență



384

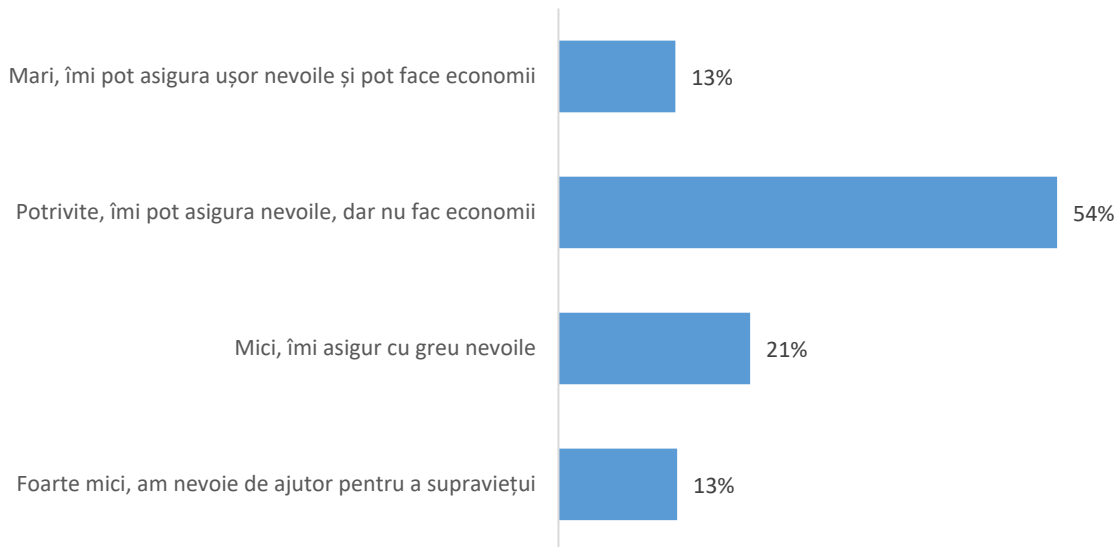
Grafic 245. Eșantion total; Neponderat; bază n = 985; total n = 1127

### Regiunea de dezvoltare



Grafic 246. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127

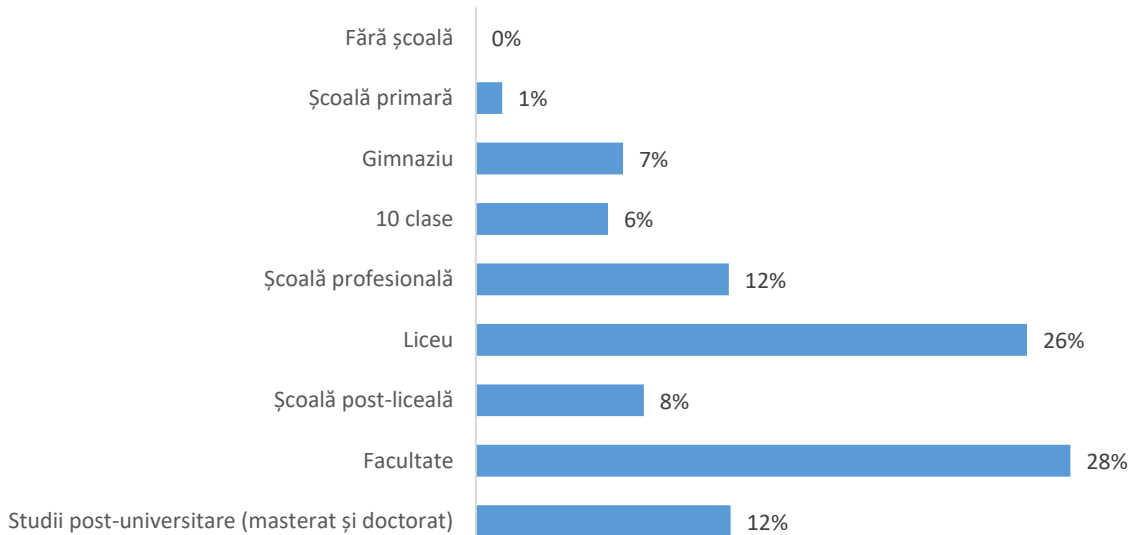
### Veniturile dumneavoastră sunt....



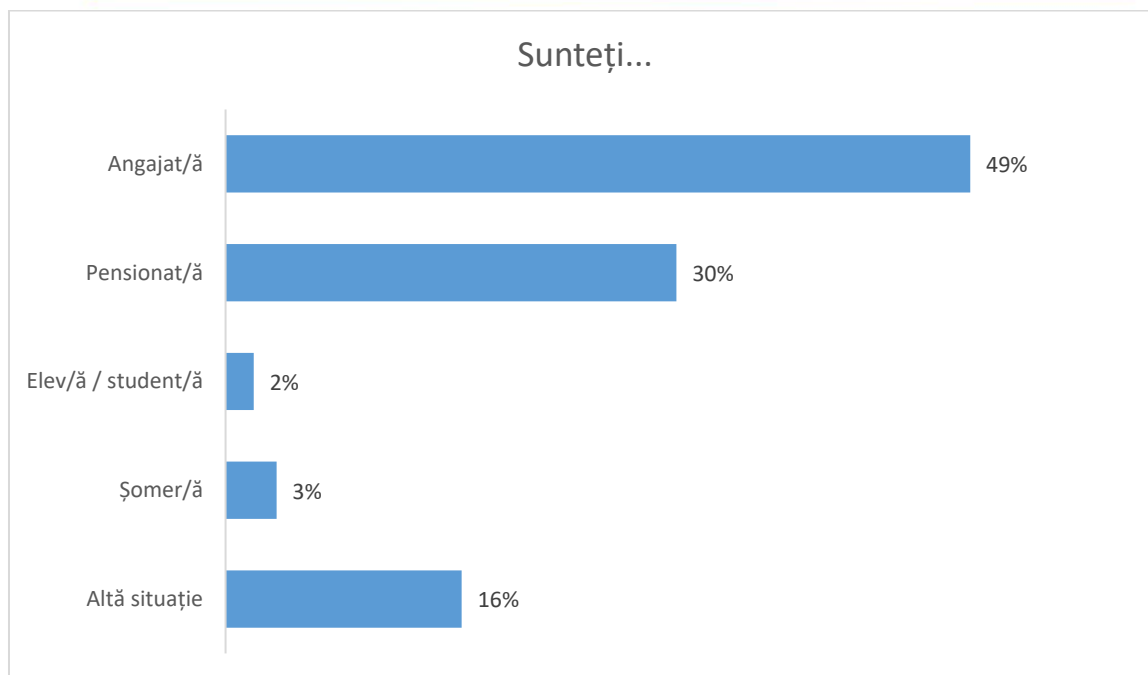
385

Grafic 247. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1116; total n = 1127;

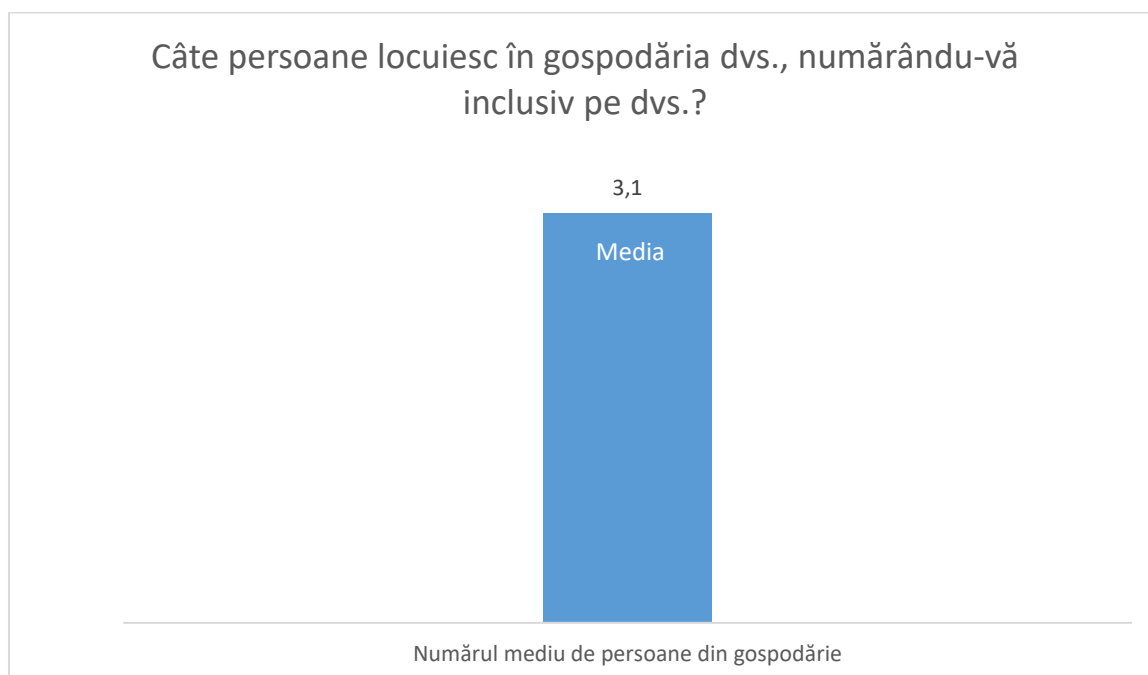
### Care este ultima școală absolvită?



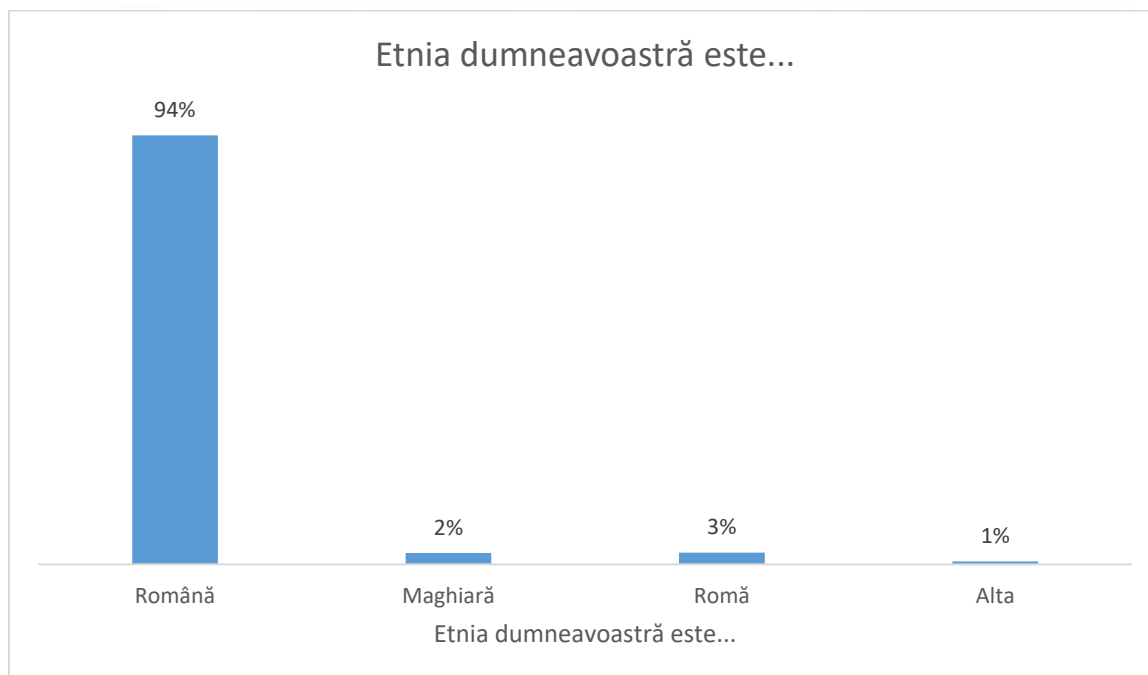
Grafic 248. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127



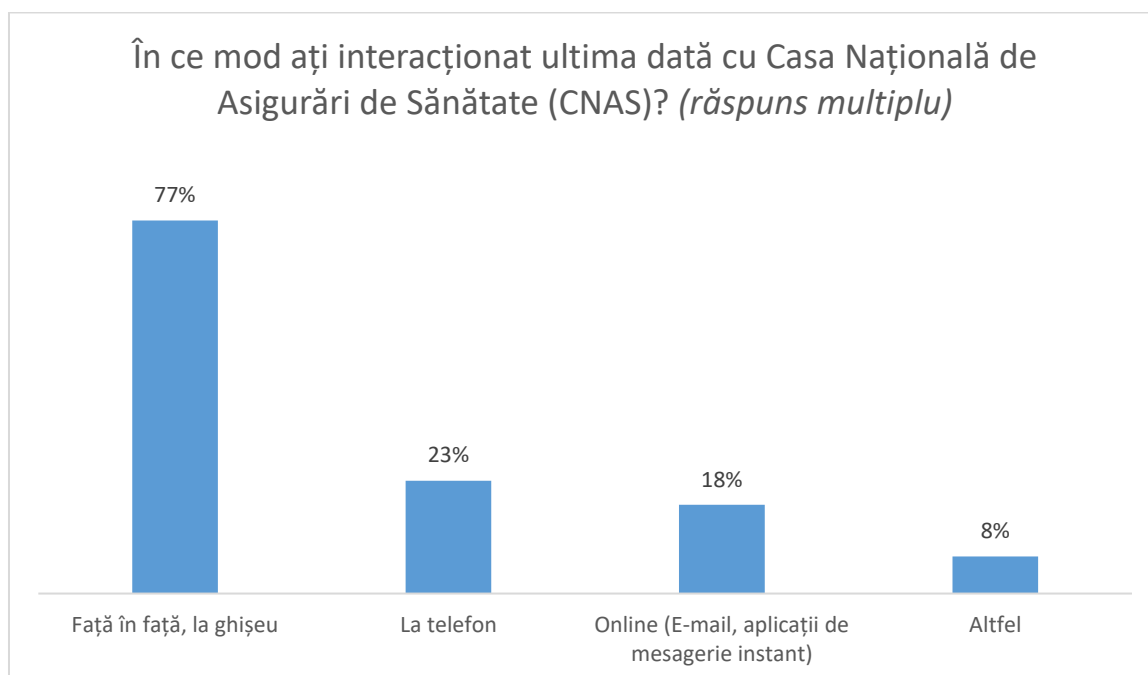
Grafic 249. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126; total n = 1127



Grafic 250. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127



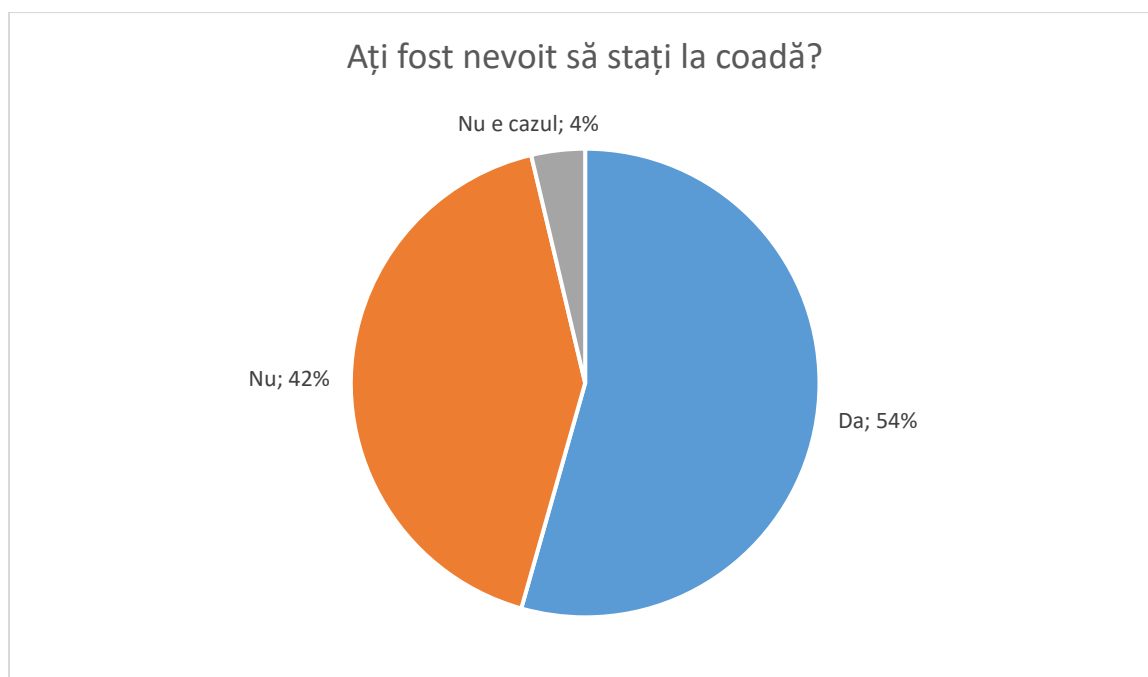
Grafic 251. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127



Grafic 252. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126; total n = 1127;

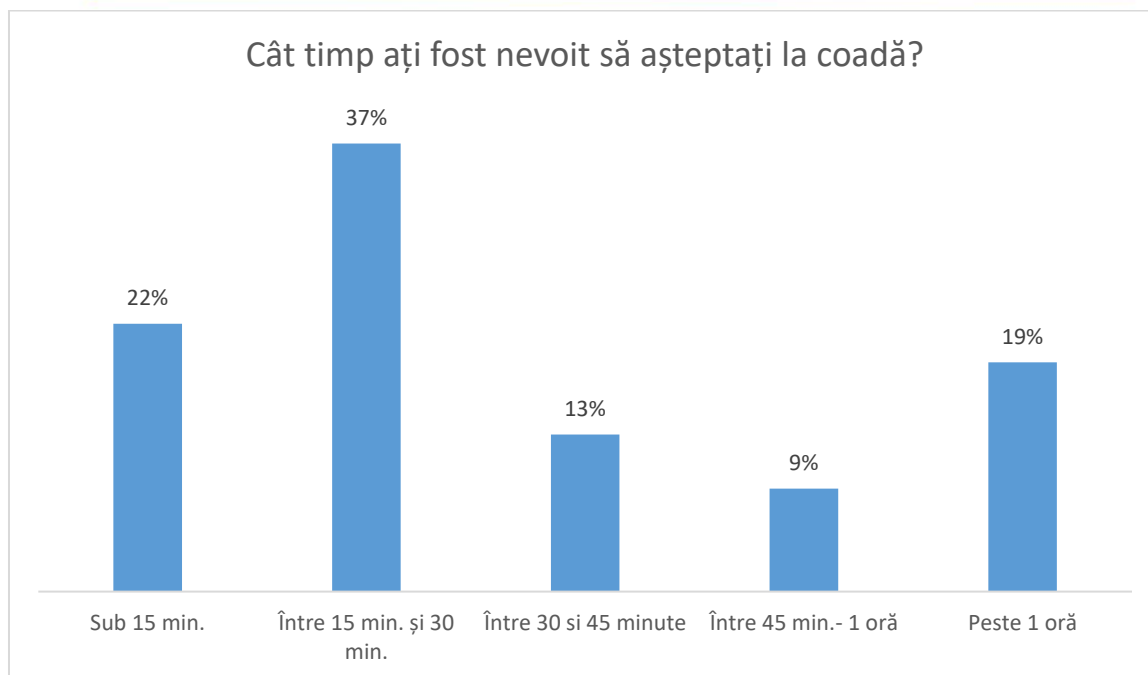


Grafic 253. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS): Altfel. Cum? - Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127

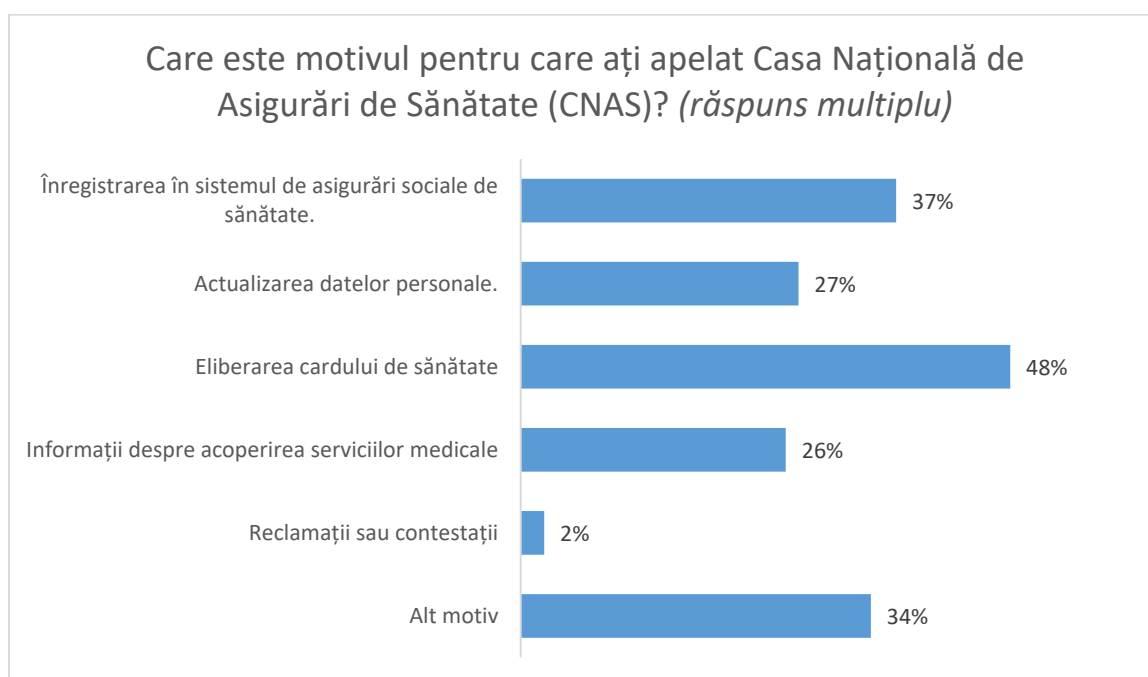


Grafic 254. Eșantion total; Neponderat; bază n = 864; total n = 1127;





Grafic 255. Eșantion total; Neponderat; bază n = 468; total n = 1127;



Grafic 256. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126; total n = 1127;

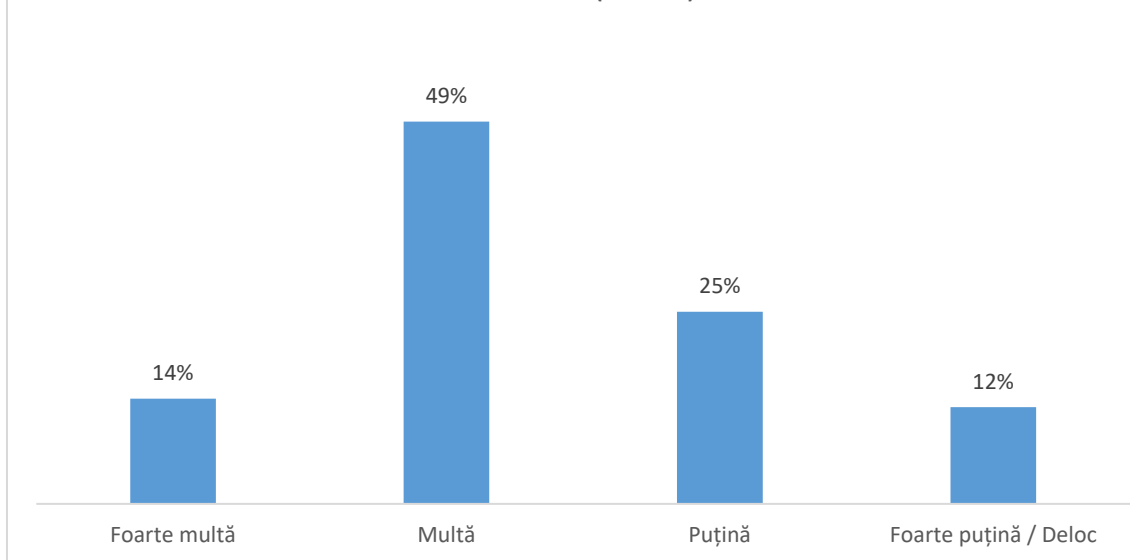


Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?

| Level of Satisfaction   | Percentage |
|-------------------------|------------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 4%         |
| 2                       | 2%         |
| 3                       | 1%         |
| 4                       | 2%         |
| 5                       | 7%         |
| 6                       | 7%         |
| 7                       | 12%        |
| 8                       | 22%        |
| 9                       | 16%        |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 28%        |

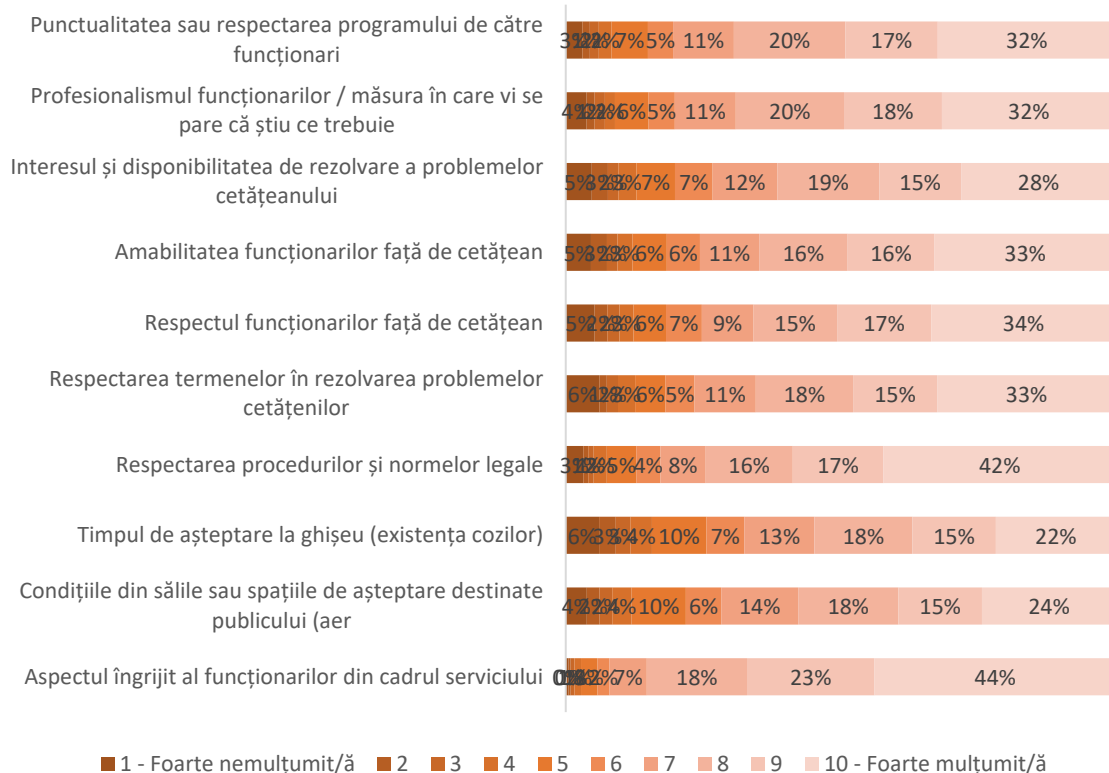
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

### Câtă încredere aveți în Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?



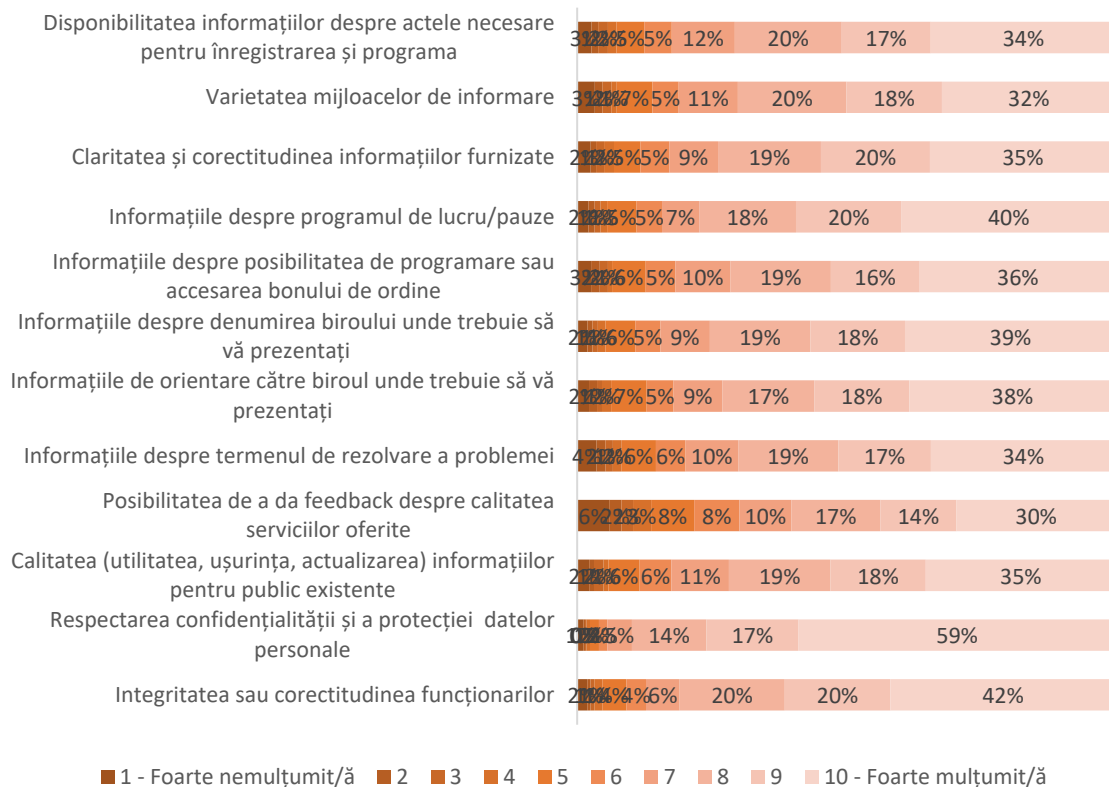
Grafic 259. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107; total n = 1127;

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?



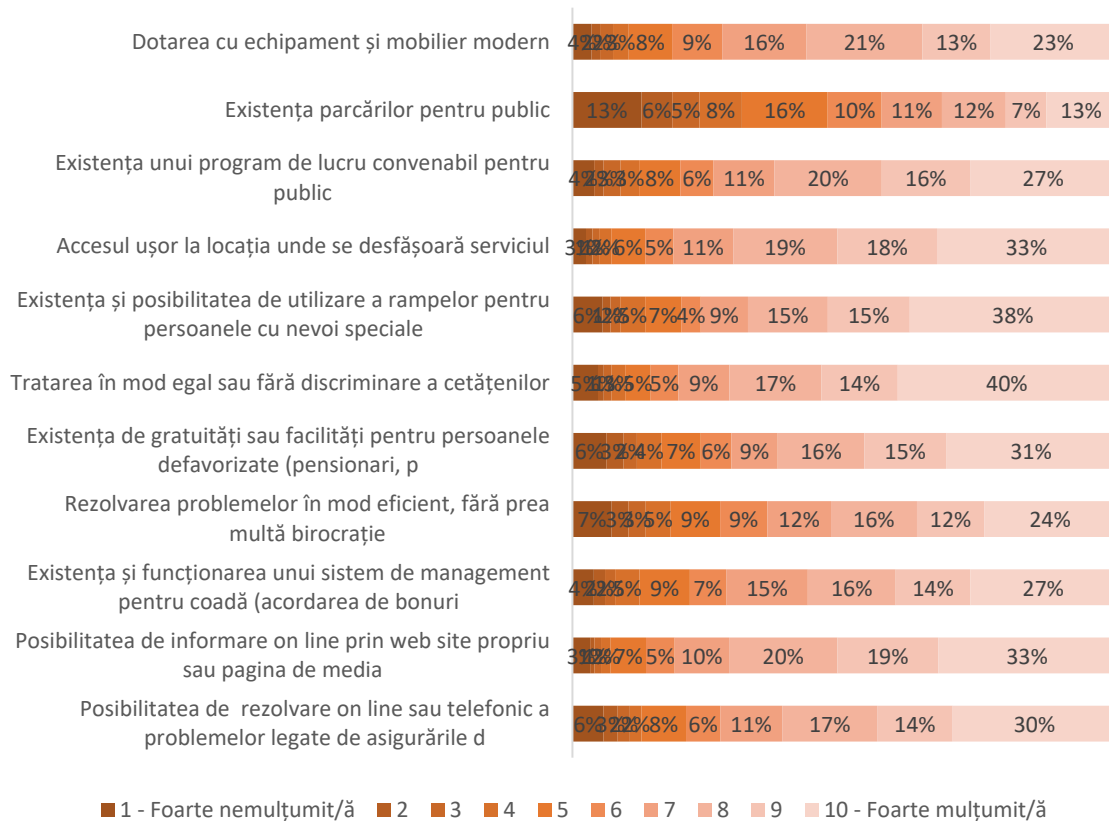
Grafic 260. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 989 la 1098; total n = 1127;

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?



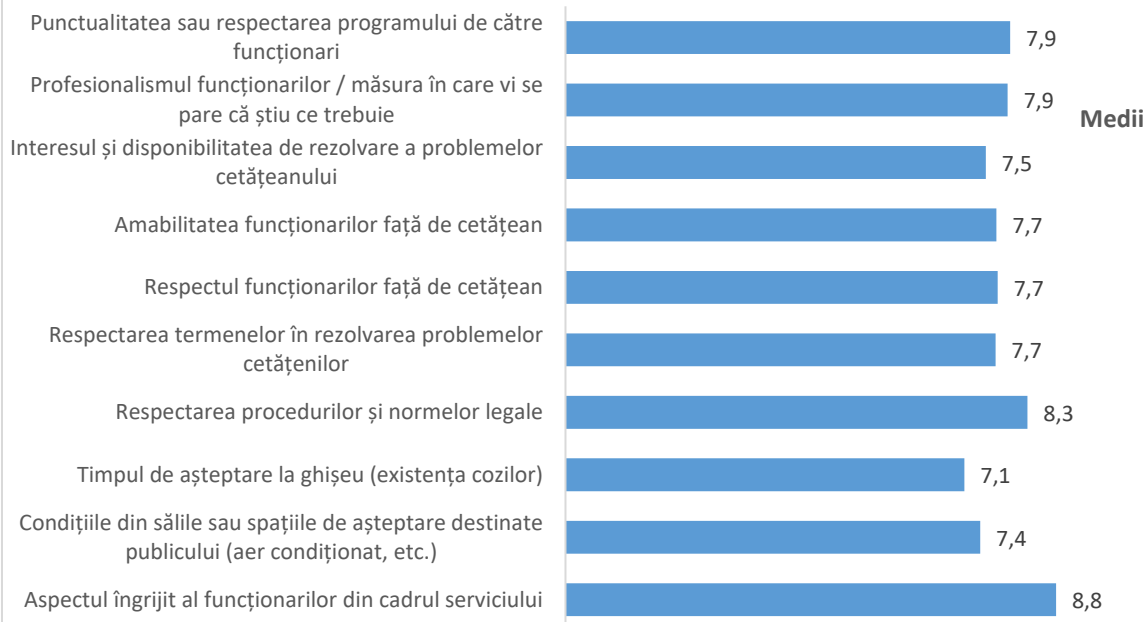
Grafic 261. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 898 la 1083; total n = 1127;

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?



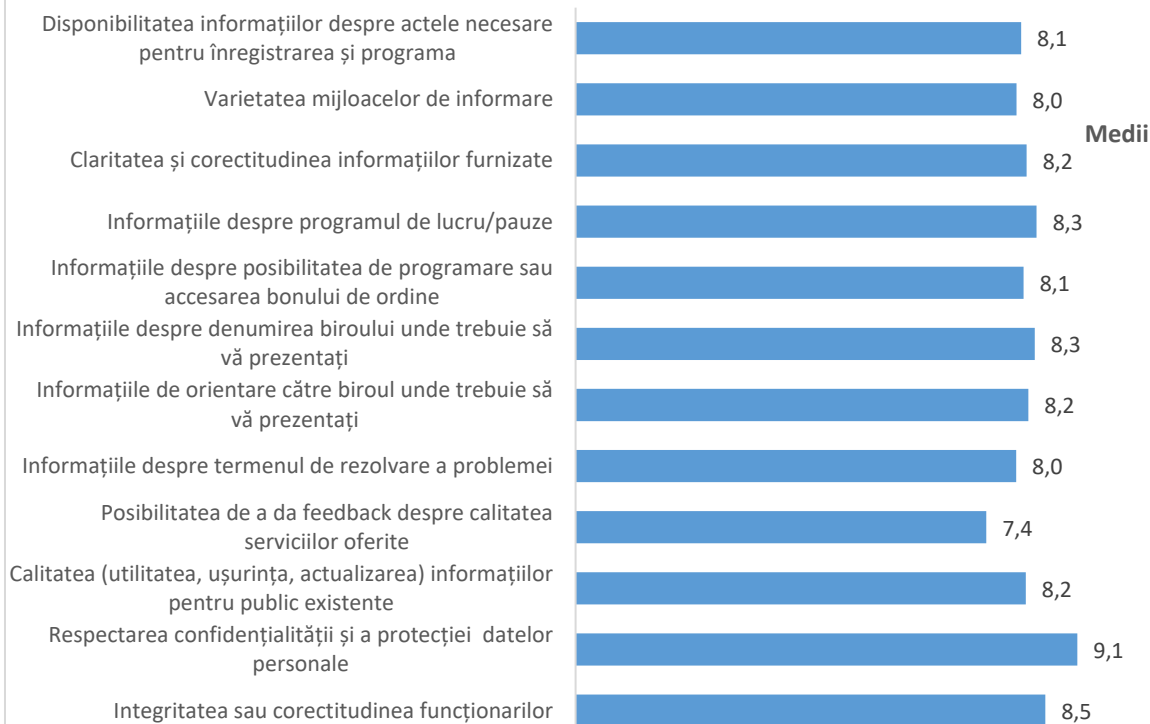
Grafic 262. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 691 la 1068; total n = 1127;

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?



Grafic 263. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 825 la 1098; total n = 1127;

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?



Grafic 264. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 648 la 1083; total n = 1127;

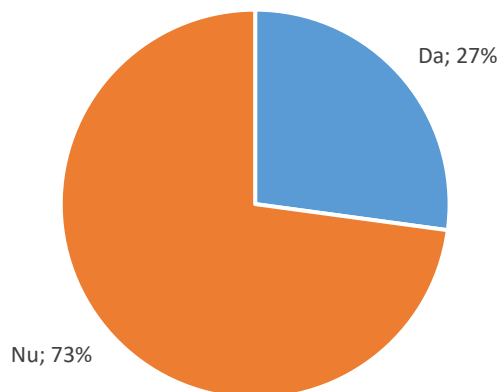


### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?



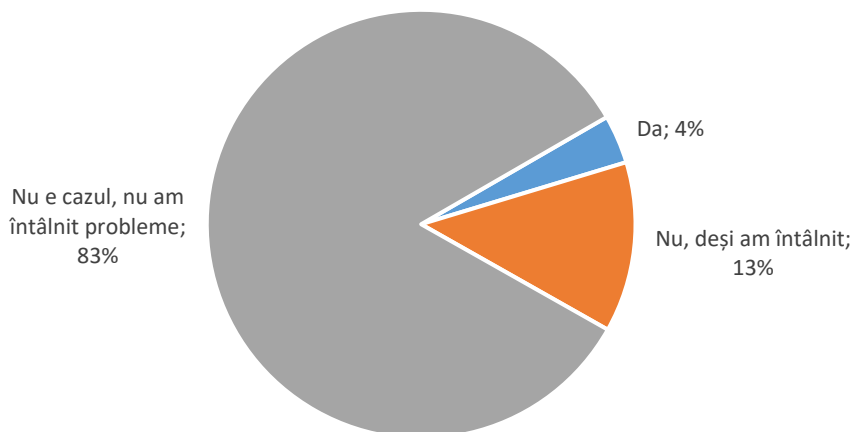
Grafic 265. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 466 la 1068; total n = 1127;

### În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de CNAS, știți unde să reclamați situația respectivă?



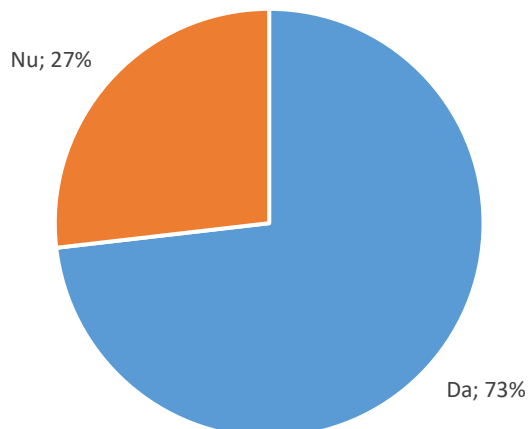
Grafic 266. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1083; total n = 1127

Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de către CNAS?

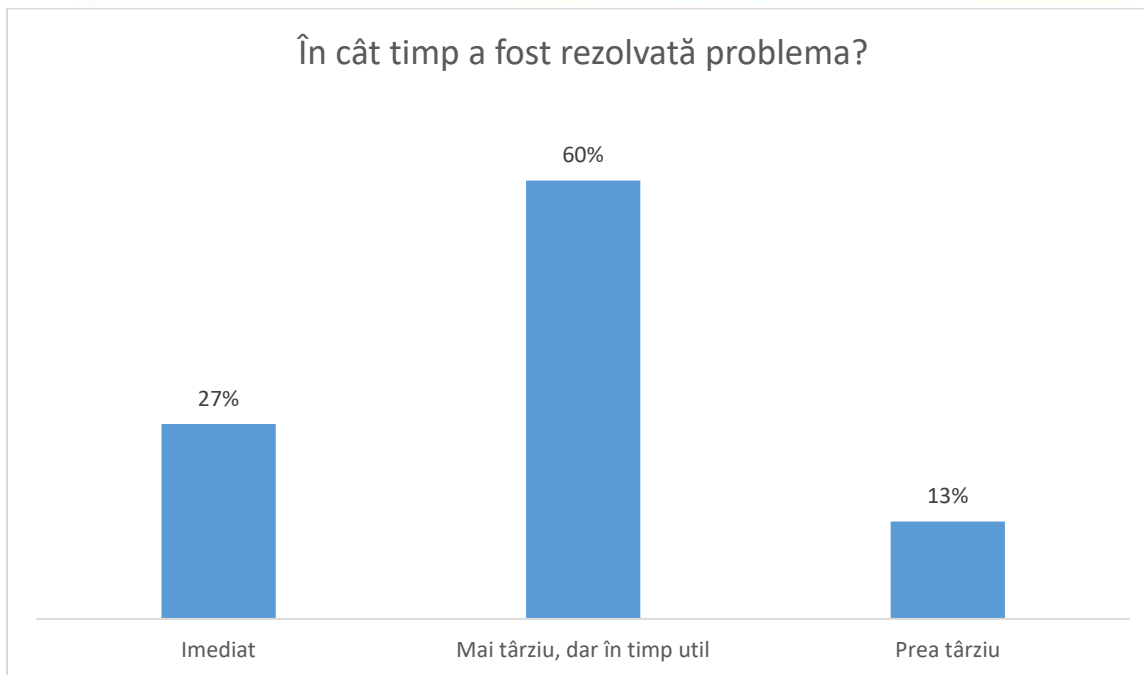


Grafic 267. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1120; total n = 1127

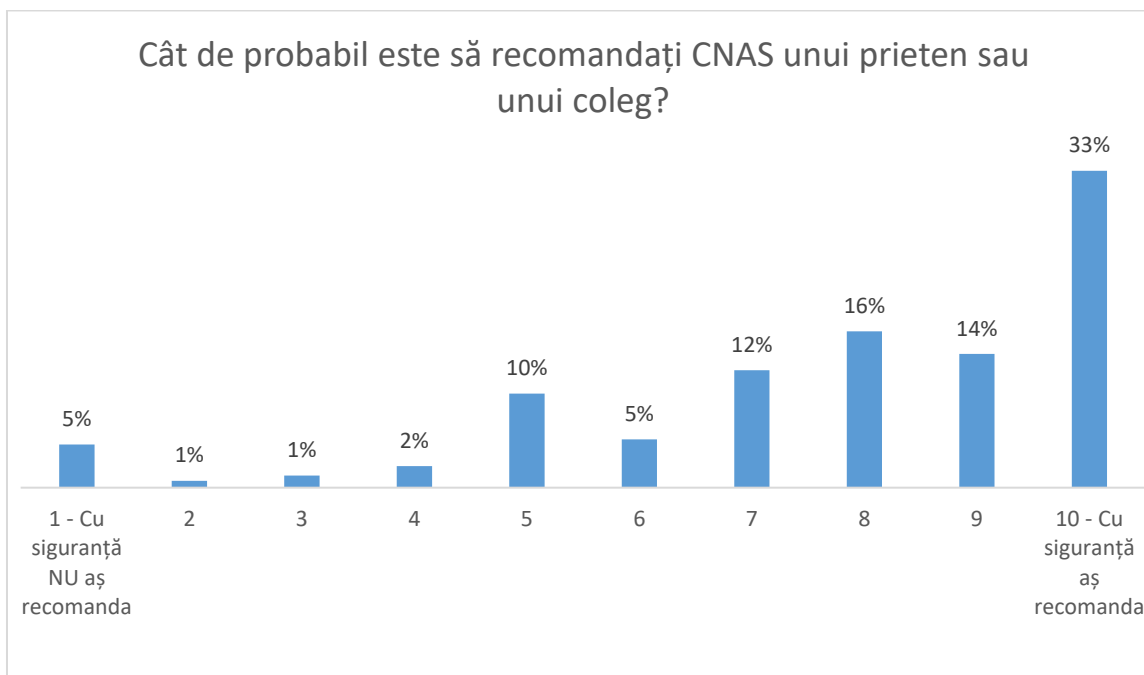
Problema raportată de dumneavoastră cu privire la CNAS a fost rezolvată?



Grafic 268. Eșantion total; Neponderat; bază n = 41; total n = 1127



Grafic 269. Eșantion total; Neponderat; bază n = 30; total n = 1127



Grafic 270. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1127



400

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 44%   | 43%   |
| Feminin      | 56%   | 57%   |

Tabel 429. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 985; total n = 1127

| Medii                              | Urban | Rural |
|------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârstă aveți, în ani împliniți? | 49.6  | 48.2  |

Tabel 430. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 985; total n = 1127;

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 12%   | 10%   |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 55%   | 52%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 20%   | 23%   |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 13%   | 15%   |

Tabel 431. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 974; total n = 1127;

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 1%    | 2%    |
| Gimnaziu                                        | 4% ↓  | 11% ↑ |
| 10 clase                                        | 4% ↓  | 10% ↑ |
| Școală profesională                             | 9% ↓  | 18% ↑ |
| Liceu                                           | 25%   | 29%   |
| Școală post-liceală                             | 9%    | 8%    |
| Facultate                                       | 33% ↑ | 18% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 15% ↑ | 5% ↓  |

Tabel 432. Care este ultima școală absolvită? cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 985; total n = 1127;

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat/ă          | 52% ↑ | 42% ↓ |
| Pensionat/ă        | 33%   | 27%   |
| Elev/ă / student/ă | 3%    | 1%    |
| Șomer/ă            | 2% ↓  | 5% ↑  |
| Altă situație      | 10% ↓ | 24% ↑ |

Tabel 433. Sunteți... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 984; total n = 1127

| Medii                                                     | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., inclusiv dvs.? | 2.8 ↓ | 3.6 ↑ |

Tabel 434. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 985; total n = 1127;

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 93%   | 94%   |
| Maghiară     | 4%    | 1%    |
| Romă         | 2%    | 4%    |
| Alta         | 1%    | 1%    |

Tabel 435. Etnia dumneavoastră este... cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 985; total n = 1127;

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la ghișeu                         | 78%   | 79%   |
| La telefon                                      | 25%   | 20%   |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie instant) | 18%   | 14%   |
| Altfel                                          | 7%    | 6%    |

Tabel 436. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 984; total n = 1127

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 51%   | 57%   |
| Nu           | 45%   | 40%   |
| Nu e cazul   | 4%    | 4%    |

Tabel 437. Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 772; total n = 1127

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min.              | 18% ↓ | 28% ↑ |
| Între 15 min. și 30 min. | 37%   | 36%   |
| Între 30 și 45 minute    | 18% ↑ | 9% ↓  |
| Între 45 min.- 1 oră     | 11%   | 8%    |
| Peste 1 oră              | 17%   | 19%   |

403

Tabel 438. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 412; total n = 1127;

| % pe coloane                                                | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Înregistrarea în sistemul de asigurări sociale de sănătate. | 32% ↓ | 43% ↑ |
| Actualizarea datelor personale.                             | 25%   | 31%   |
| Eliberarea cardului de sănătate                             | 49%   | 46%   |
| Informații despre acoperirea serviciilor medicale           | 24%   | 28%   |
| Reclamații sau contestații                                  | 3%    | 1%    |
| Alt motiv                                                   | 38%   | 31%   |

Tabel 439. Care este motivul pentru care ați apelat Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 984; total n = 1127

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 4%    | 4%    |
| 2                       | 2%    | 2%    |
| 3                       | 1%    | 1%    |
| 4                       | 2%    | 1%    |
| 5                       | 5%    | 8%    |
| 6                       | 7%    | 7%    |
| 7                       | 13%   | 11%   |
| 8                       | 23%   | 19%   |
| 9                       | 15%   | 19%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 28%   | 29%   |

Tabel 440. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1119; total n = 1127





| % pe coloane          | Urban | Rural |
|-----------------------|-------|-------|
| Foarte multă          | 14%   | 14%   |
| Multă                 | 47%   | 50%   |
| Puțină                | 26%   | 25%   |
| Foarte puțină / Deloc | 13%   | 11%   |

Tabel 441. Câtă încredere aveți în Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 967; total n = 1127

| Medii                                                                          | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                | 7.9   | 8.0   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie | 7.9   | 8.0   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului          | 7.5   | 7.5   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                   | 7.7   | 7.7   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                      | 7.7   | 7.7   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                   | 7.6   | 7.7   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                    | 8.2   | 8.3   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                              | 7.1   | 7.2   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer      | 7.4   | 7.5   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                     | 8.7   | 8.8   |

Tabel 442. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = bază n = de la 989 la 1098; total n = 1127

| Medii                                                                                  | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programa | 8.0   | 8.2   |
| Varietatea mijloacelor de informare                                                    | 7.9   | 8.1   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                   | 8.1   | 8.3   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                           | 8.3   | 8.4   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine        | 8.1   | 8.1   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                   | 8.2   | 8.5   |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                   | 8.1 ↓ | 8.4 ↑ |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                  | 7.8 ↓ | 8.2 ↑ |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                    | 7.1 ↓ | 7.9 ↑ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente   | 8.0   | 8.3   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                       | 9.1   | 9.1   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                         | 8.5   | 8.6   |

Tabel 443. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 898 la 1083; total n = 1127;

| Medii                                                                                            | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                         | 7.2 ↓ | 7.7 ↑ |
| Existența parcărilor pentru public                                                               | 5.4 ↓ | 6.2 ↑ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                         | 7.4 ↓ | 7.8 ↑ |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                             | 8.0   | 8.2   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale           | 7.8   | 7.8   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                         | 8.1   | 8.0   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, p             | 7.3   | 7.5   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                               | 6.8 ↓ | 7.3 ↑ |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri            | 7.3   | 7.6   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                     | 7.9   | 8.2   |
| Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor legate de asigurările de sănătate | 7.4   | 7.8   |

Tabel 444. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 691 la 1068; total n = 1127

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 26%   | 30%   |
| Nu           | 74%   | 70%   |

Tabel 445. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de CNAS, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1083; total n = 1127

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 4%    | 4%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 14%   | 11%   |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 82%   | 85%   |

Tabel 446. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de către CNAS? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 978; total n = 1127

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 73%   | 76%   |
| Nu           | 27%   | 24%   |

Tabel 447. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la CNAS a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 39; total n = 1127

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 44%   | 8%    |
| Mai târziu, dar în timp util | 44%   | 77%   |
| Prea târziu                  | 13%   | 15%   |

Tabel 448. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 29; total n = 1127

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță NU aș recomanda | 4%    | 4%    |
| 2                                | 1%    | 1%    |
| 3                                | 2% ↑  | 0% ↓  |
| 4                                | 3%    | 2%    |
| 5                                | 11%   | 11%   |
| 6                                | 5%    | 4%    |
| 7                                | 14% ↑ | 9% ↓  |
| 8                                | 16%   | 17%   |
| 9                                | 14%   | 14%   |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 30% ↓ | 39% ↑ |

Tabel 449. Cât de probabil este să recomandați CNAS unui prieten sau unui coleg? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1127

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV    | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 41% | 44% | 39% | 61% ↑ | 44% | 39% | 45% | 47% |
| Feminin      | 59% | 56% | 61% | 39% ↓ | 56% | 61% | 55% | 53% |

Tabel 450. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127

| Medii                              | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF    |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Ce vârstă aveți, în ani împliniți? | 48.8 | 48.5 | 49.9 | 51.3 | 49.0 | 48.5 | 50.3 | 44.4 ↓ |

Tabel 451. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 9%  | 11% | 11% | 8%  | 11% | 8%  | 14% | 25% ↑ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 49% | 61% | 52% | 56% | 59% | 49% | 55% | 54%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 26% | 15% | 22% | 22% | 18% | 28% | 20% | 15%   |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 15% | 14% | 16% | 14% | 12% | 16% | 11% | 6% ↓  |

Tabel 452. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1116; total n = 1127

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 1%  | 1%  | 2%  | 1%  | 1%  | 2%  | 2%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 8%  | 10% | 6%  | 4%  | 10% | 8%  | 6%  | 3%    |
| 10 clase                                        | 11% | 6%  | 10% | 2%  | 3%  | 7%  | 5%  | 2%    |
| Școală profesională                             | 14% | 12% | 12% | 15% | 14% | 16% | 10% | 4% ↓  |
| Liceu                                           | 29% | 26% | 29% | 33% | 26% | 19% | 22% | 24%   |
| Școală post-liceală                             | 8%  | 7%  | 9%  | 7%  | 10% | 9%  | 8%  | 5%    |
| Facultate                                       | 20% | 30% | 24% | 28% | 24% | 30% | 28% | 39% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 9%  | 8%  | 6%  | 10% | 13% | 9%  | 18% | 22% ↑ |

Tabel 453. Care este ultima școală absolvită? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127

| % pe coloane       | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Angajat/ă          | 40%   | 56% | 43% | 45% | 45% | 51% | 48% | 66% ↑ |
| Pensionat/ă        | 30%   | 29% | 30% | 33% | 39% | 28% | 35% | 20% ↓ |
| Elev/ă / student/ă | 2%    | 2%  | 3%  | 0%  | 3%  | 1%  | 2%  | 1%    |
| Șomer/ă            | 3%    | 4%  | 3%  | 2%  | 3%  | 4%  | 3%  | 4%    |
| Altă situație      | 24% ↑ | 10% | 20% | 20% | 11% | 15% | 13% | 9%    |

410

Tabel 454. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126; total n = 1127

| Medii                                                     | NE  | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-----------------------------------------------------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., inclusiv dvs.? | 3.4 | 2.9 | 3.5 ↑ | 2.8 | 2.9 | 3.2 | 3.0 | 2.7 ↓ |

Tabel 455. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127

| % pe coloane | NE  | SE   | S    | SV     | V   | NV    | C     | BIF   |
|--------------|-----|------|------|--------|-----|-------|-------|-------|
| Română       | 98% | 95%  | 93%  | 100% ↑ | 96% | 85% ↓ | 88% ↓ | 99% ↑ |
| Maghiară     | 0%  | 0%   | 0% ↓ | 0%     | 3%  | 10% ↑ | 9% ↑  | 1%    |
| Romă         | 2%  | 2%   | 7% ↑ | 0%     | 2%  | 3%    | 2%    | 1%    |
| Alta         | 0%  | 3% ↑ | 0%   | 0%     | 0%  | 1%    | 1%    | 0%    |

Tabel 456. Etnia dumneavoastră este... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127

| % pe coloane                                    | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV   | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-------|
| Față în față, la ghișeu                         | 80%   | 80% | 83% | 75% | 77% | 78%  | 74% | 67% ↓ |
| La telefon                                      | 21%   | 21% | 24% | 22% | 19% | 27%  | 23% | 27%   |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie instant) | 10% ↓ | 14% | 15% | 13% | 24% | 19%  | 19% | 30% ↑ |
| Altfel                                          | 8%    | 4%  | 6%  | 10% | 10% | 1% ↓ | 10% | 12%   |

Tabel 457. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126; total n = 1127

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 48% | 65% | 45% | 52% | 61% | 54% | 60% | 59% |
| Nu           | 49% | 33% | 51% | 44% | 36% | 40% | 33% | 40% |
| Nu e cazul   | 2%  | 2%  | 5%  | 4%  | 3%  | 6%  | 6%  | 2%  |

Tabel 458. Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 864; total n = 1127

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sub 15 min.              | 31% | 19% | 25% | 26% | 23% | 25% | 16% | 13% |
| Între 15 min. și 30 min. | 28% | 38% | 37% | 47% | 35% | 31% | 35% | 48% |
| Între 30 și 45 minute    | 11% | 11% | 7%  | 18% | 10% | 18% | 22% | 13% |
| Între 45 min. - 1 oră    | 8%  | 11% | 7%  | 8%  | 10% | 9%  | 14% | 4%  |
| Peste 1 oră              | 22% | 22% | 24% | 0%  | 23% | 16% | 12% | 23% |

Tabel 459. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 468; total n = 1127

| % pe coloane                                                | N<br>E | SE  | S   | SV  | V   | N<br>V | C   | BI<br>F |
|-------------------------------------------------------------|--------|-----|-----|-----|-----|--------|-----|---------|
| Înregistrarea în sistemul de asigurări sociale de sănătate. | 44%    | 39% | 40% | 32% | 32% | 42%    | 28% | 33%     |
| Actualizarea datelor personale.                             | 26%    | 28% | 30% | 24% | 17% | 35%    | 28% | 27%     |
| Eliberarea cardului de sănătate                             | 48%    | 52% | 42% | 39% | 49% | 47%    | 56% | 52%     |
| Informații despre acoperirea serviciilor medicale           | 26%    | 32% | 25% | 25% | 25% | 26%    | 26% | 25%     |
| Reclamații sau contestații                                  | 2%     | 1%  | 3%  | 1%  | 2%  | 1%     | 3%  | 3%      |
| Alt motiv                                                   | 29%    | 32% | 39% | 42% | 38% | 33%    | 32% | 31%     |

Tabel 460. Care este motivul pentru care ați apelat Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126; total n = 1127



| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 2%  | 6%  | 4%  | 3%  | 5%  | 4%  | 1%  | 5%  |
| 2                       | 2%  | 3%  | 0%  | 3%  | 2%  | 2%  | 1%  | 2%  |
| 3                       | 2%  | 2%  | 1%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 3%  |
| 4                       | 2%  | 0%  | 1%  | 2%  | 4%  | 1%  | 3%  | 0%  |
| 5                       | 7%  | 9%  | 4%  | 4%  | 10% | 7%  | 6%  | 8%  |
| 6                       | 5%  | 10% | 6%  | 7%  | 8%  | 7%  | 6%  | 7%  |
| 7                       | 8%  | 15% | 12% | 10% | 13% | 9%  | 19% | 14% |
| 8                       | 19% | 16% | 21% | 26% | 16% | 21% | 26% | 27% |
| 9                       | 20% | 15% | 17% | 18% | 10% | 19% | 19% | 11% |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 32% | 25% | 33% | 26% | 31% | 29% | 20% | 23% |

Tabel 461. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1119; total n = 1127

| % pe coloane          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă          | 15% | 12% | 19% | 19% | 15% | 11% | 9%  | 8%  |
| Multă                 | 55% | 43% | 48% | 43% | 38% | 51% | 53% | 56% |
| Puțină                | 21% | 29% | 24% | 23% | 34% | 27% | 28% | 17% |
| Foarte puțină / Deloc | 10% | 16% | 9%  | 15% | 13% | 11% | 11% | 18% |

Tabel 462. Câtă încredere aveți în Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107; total n = 1127



| Medii                                                                          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                | 8.1 | 7.7 | 8.2 | 8.1 | 7.4 | 8.0 | 7.9 | 7.9 |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie | 8.2 | 7.7 | 8.1 | 8.1 | 7.7 | 7.8 | 7.8 | 7.7 |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului          | 7.8 | 7.4 | 7.7 | 7.7 | 7.2 | 7.3 | 7.5 | 7.4 |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                   | 7.9 | 7.5 | 8.1 | 7.8 | 7.3 | 7.6 | 7.6 | 7.6 |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                      | 7.9 | 7.5 | 8.1 | 7.7 | 7.5 | 7.6 | 7.6 | 7.6 |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                   | 7.8 | 7.7 | 8.0 | 8.0 | 7.4 | 7.5 | 7.2 | 7.6 |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                    | 8.4 | 8.2 | 8.4 | 8.4 | 8.1 | 8.2 | 7.9 | 8.2 |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                              | 7.2 | 6.7 | 7.8 | 7.7 | 7.0 | 7.0 | 6.7 | 6.7 |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer)     | 7.4 | 7.3 | 7.7 | 7.4 | 7.5 | 7.5 | 6.9 | 7.3 |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                     | 8.9 | 8.7 | 9.0 | 8.8 | 8.6 | 8.7 | 8.5 | 8.8 |

Tabel 463. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 825 la 1098; total n = 1127

| Medii                                                                                  | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programa | 8.2 | 7.9 | 8.4 | 8.1 | 7.8 | 8.1 | 7.8 | 8.0 |
| Varietatea mijloacelor de informare                                                    | 8.2 | 7.8 | 8.3 | 8.2 | 7.5 | 7.9 | 7.9 | 7.9 |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                   | 8.5 | 8.0 | 8.4 | 8.3 | 7.9 | 8.1 | 7.9 | 8.0 |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                           | 8.6 | 8.4 | 8.6 | 8.2 | 7.8 | 8.3 | 8.0 | 8.4 |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine        | 8.3 | 8.0 | 8.5 | 7.9 | 8.0 | 7.7 | 7.9 | 8.3 |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                   | 8.7 | 8.3 | 8.6 | 8.1 | 7.9 | 8.2 | 8.3 | 8.1 |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                   | 8.4 | 8.1 | 8.4 | 8.1 | 7.8 | 8.2 | 8.1 | 8.1 |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                  | 8.2 | 7.7 | 8.3 | 8.1 | 7.6 | 7.9 | 7.6 | 8.0 |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                    | 7.8 | 7.1 | 8.0 | 7.6 | 7.4 | 7.4 | 6.7 | 7.1 |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente   | 8.6 | 8.0 | 8.4 | 8.3 | 8.2 | 8.0 | 7.8 | 7.9 |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                       | 9.3 | 9.0 | 9.0 | 9.1 | 9.2 | 9.1 | 8.8 | 9.1 |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                         | 8.6 | 8.5 | 8.7 | 8.5 | 8.4 | 8.5 | 8.2 | 8.4 |

Tabel 464. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 648 la 1083; total n = 1127

| Medii                                                                                            | NE  | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                         | 7.4 | 7.3 | 7.6   | 8.0 | 7.2 | 7.5 | 7.2 | 7.2 |
| Existența parcarilor pentru public                                                               | 5.7 | 5.3 | 6.1   | 6.0 | 5.5 | 6.0 | 5.7 | 5.5 |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                         | 7.8 | 7.6 | 8.1 ↑ | 7.7 | 7.4 | 7.6 | 6.9 | 7.0 |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                             | 8.3 | 7.8 | 8.4   | 8.1 | 7.8 | 8.1 | 7.8 | 7.7 |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale           | 8.0 | 7.6 | 8.2   | 8.0 | 6.9 | 7.9 | 7.6 | 7.8 |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                         | 8.1 | 7.7 | 8.1   | 8.0 | 8.1 | 8.1 | 7.9 | 8.1 |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, etc.)         | 7.5 | 7.2 | 8.0   | 7.1 | 7.6 | 7.3 | 6.6 | 7.5 |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                               | 7.3 | 6.8 | 7.6 ↑ | 6.9 | 6.8 | 6.9 | 6.5 | 6.8 |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri, etc.)     | 7.6 | 7.0 | 8.0   | 7.3 | 7.3 | 7.4 | 7.3 | 7.3 |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                     | 8.4 | 8.0 | 8.3   | 7.9 | 8.0 | 7.8 | 7.8 | 7.8 |
| Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor legate de asigurările de sănătate | 7.9 | 7.7 | 8.1 ↑ | 7.5 | 6.9 | 7.5 | 7.2 | 7.0 |

Tabel 465. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 466 la 1068; total n = 1127

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 31% | 27% | 28% | 23% | 20% | 34% | 27% | 24% |
| Nu           | 69% | 73% | 72% | 77% | 80% | 66% | 73% | 76% |

Tabel 466. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de CNAS, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1083; total n = 1127

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 4%  | 4%  | 5%  | 3%  | 4%  | 3%  | 6%  | 2%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 12% | 9%  | 13% | 11% | 16% | 15% | 13% | 14% |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 85% | 87% | 82% | 86% | 81% | 82% | 81% | 85% |

Tabel 467. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de către CNAS? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1120; total n = 1127

| % pe coloane | NE   | SE  | S   | SV   | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 100% | 80% | 50% | 100% | 50% | 75% | 83% | 67% |
| Nu           | 0%   | 20% | 50% | 0%   | 50% | 25% | 17% | 33% |

Tabel 468. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la CNAS a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 41; total n = 1127

| % pe coloane                 | NE  | SE  | S   | SV   | V   | NV  | C    | BIF  |
|------------------------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|------|------|
| Imediat                      | 33% | 25% | 40% | 0%   | 50% | 67% | 0%   | 0%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 50% | 50% | 20% | 100% | 50% | 33% | 100% | 100% |
| Prea târziu                  | 17% | 25% | 40% | 0%   | 0%  | 0%  | 0%   | 0%   |

Tabel 469. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 30; total n = 1127

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță NU aș recomanda | 2%  | 3%  | 3%  | 7%  | 3%  | 5%  | 7%  | 9%  |
| 2                                | 1%  | 1%  | 0%  | 2%  | 3%  | 1%  | 0%  | 0%  |
| 3                                | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 2%  | 0%  | 3%  | 2%  |
| 4                                | 2%  | 4%  | 3%  | 2%  | 4%  | 1%  | 0%  | 1%  |
| 5                                | 9%  | 14% | 6%  | 6%  | 14% | 15% | 12% | 6%  |
| 6                                | 3%  | 4%  | 6%  | 7%  | 3%  | 5%  | 7%  | 7%  |
| 7                                | 12% | 9%  | 12% | 13% | 12% | 12% | 12% | 16% |
| 8                                | 17% | 17% | 16% | 16% | 14% | 14% | 24% | 16% |
| 9                                | 13% | 18% | 15% | 16% | 9%  | 12% | 13% | 16% |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 40% | 29% | 40% | 29% | 36% | 35% | 23% | 28% |

Tabel 470. Cât de probabil este să recomandați CNAS unui prieten sau unui coleg? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1101; total n = 1127

## 13. Dezvoltare, lucrări publice, administrație / Cadastru și publicitate imobiliară

417

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1.107 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, utilizatori ai serviciului public de cadastru și carte funciară, la nivel național

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,95\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

### REZULTATE

Demografic, studiul a inclus o distribuție relativ echilibrată a genurilor, cu o ușoară prevalență a femeilor, care reprezintă 56% din eșantion, în timp ce bărbații constituie 44%. Vârsta medie a respondenților este de 52,5 ani.

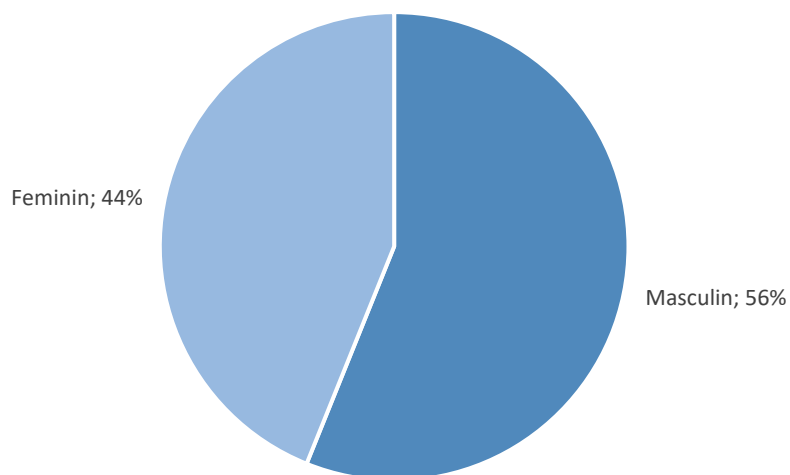
Majoritatea eșantionului este formată din români, reprezentând 93%, urmați de persoane de etnie maghiară cu 5% și de etnie romă, cu 1%.

Din punctul de vedere al compoziției gospodăriilor, media este de 3 persoane per gospodărie, ceea ce indică prezența unor structuri familiale medii sau ușor extinse.

59% dintre respondenți sunt angajați, ceea ce sugerează o forță de muncă activă și o posibilă stabilitate economică pentru această majoritate. Pensionarii formează o treime din eșantion (32%), subliniind importanța segmentului vârstnic în populația studiată. Procentul de șomeri este mic, doar 1%, iar cei care se ocupă cu treburile casnice sau nu au o activitate profesională reprezintă 7%, ceea ce reflectă un grad relativ scăzut de inactivitate în rândul populației analizate.

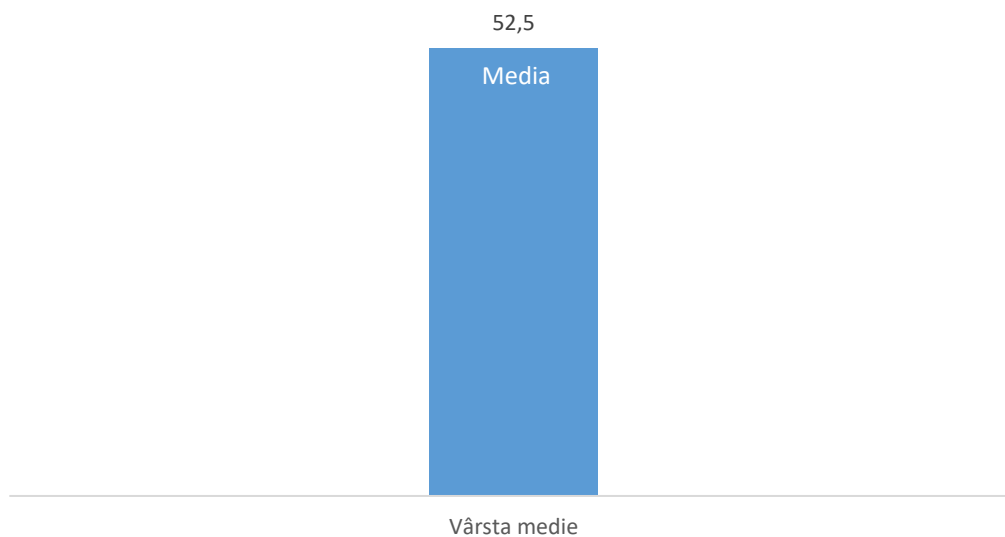
În ceea ce privește regiunile de dezvoltare, regiunea cu procentul cel mai mare de respondenți este Sud, având 16%, urmată îndeaproape de regiunile Nord-Est și București-Ilfov, ambele cu 13%. Regiunile Sud-Est, Sud-Vest, Vest, Nord-Vest și Centru se încadrează într-un interval apropiat, cu procentaje cuprinse între 10% și 15%. Observăm, de asemenea, că participanții la studiu sunt împărțiți aproape egal între mediul urban și rural, cu un procent ușor mai mare (56%) reprezentând mediul de reședință urban.

### Sexul respondentului



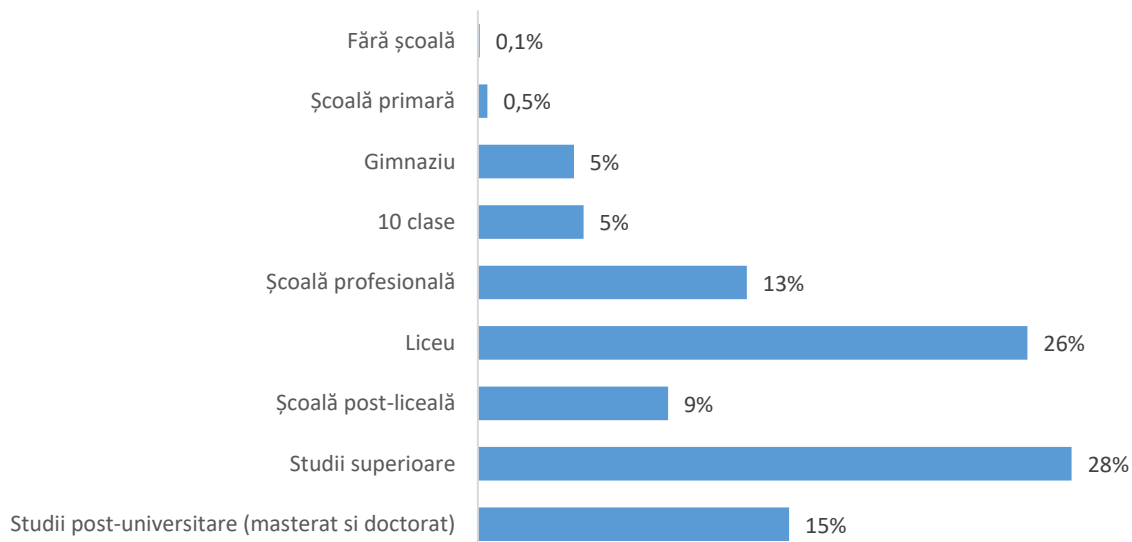
Grafic 272. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

### Ce vârstă aveți? (în ani împliniți)



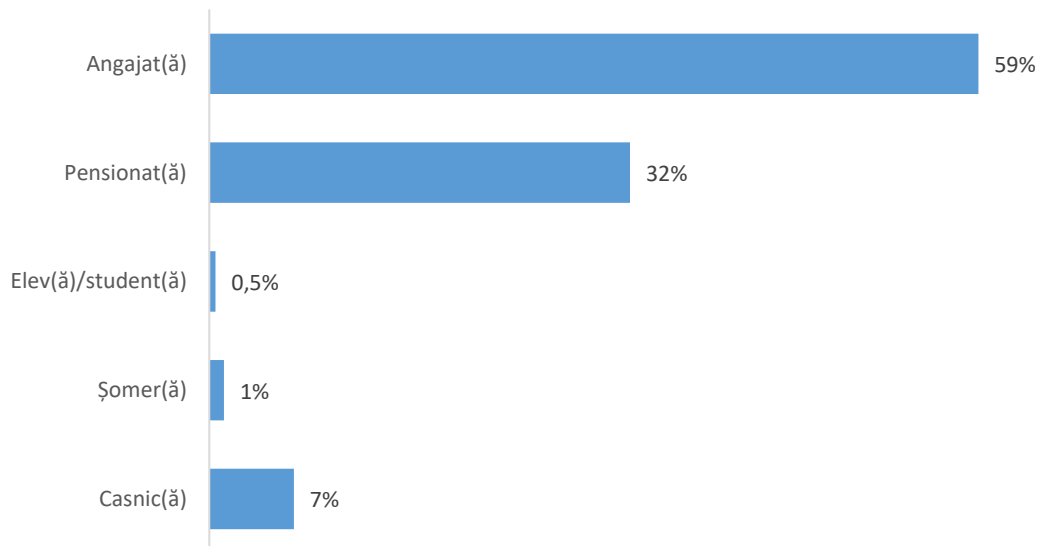
Grafic 273. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

### Ultima școală absolvită



Grafic 274. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

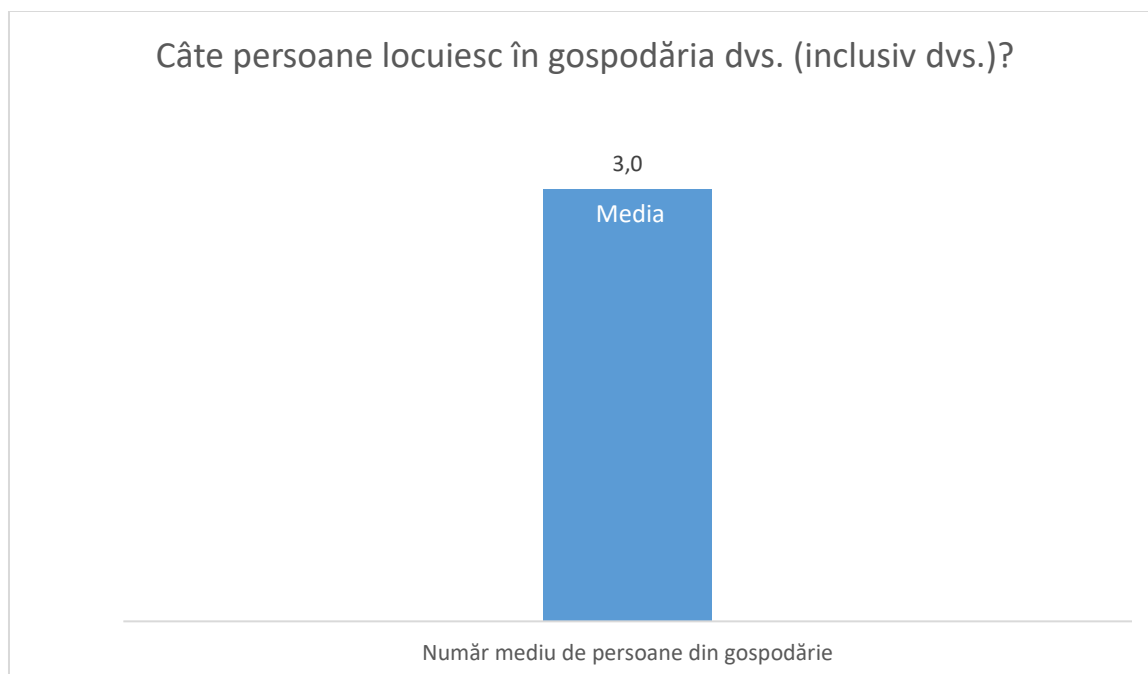
### Sunteți...



Grafic 275. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1056; total n = 1107

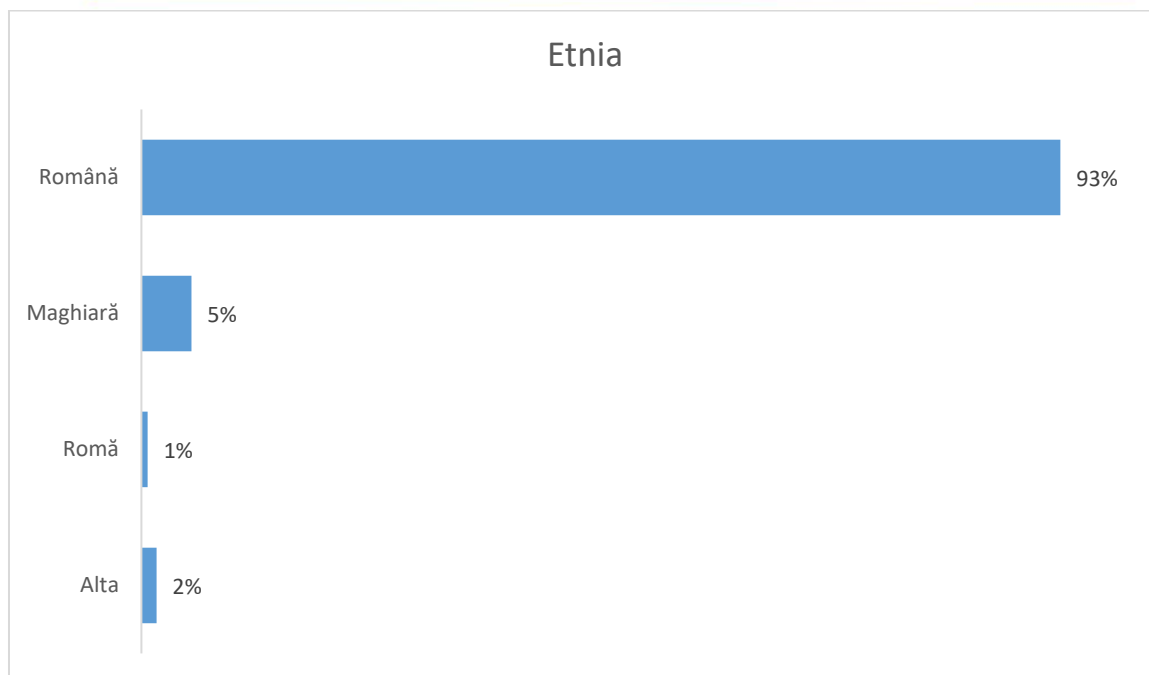


Grafic 276. Sunteți...; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

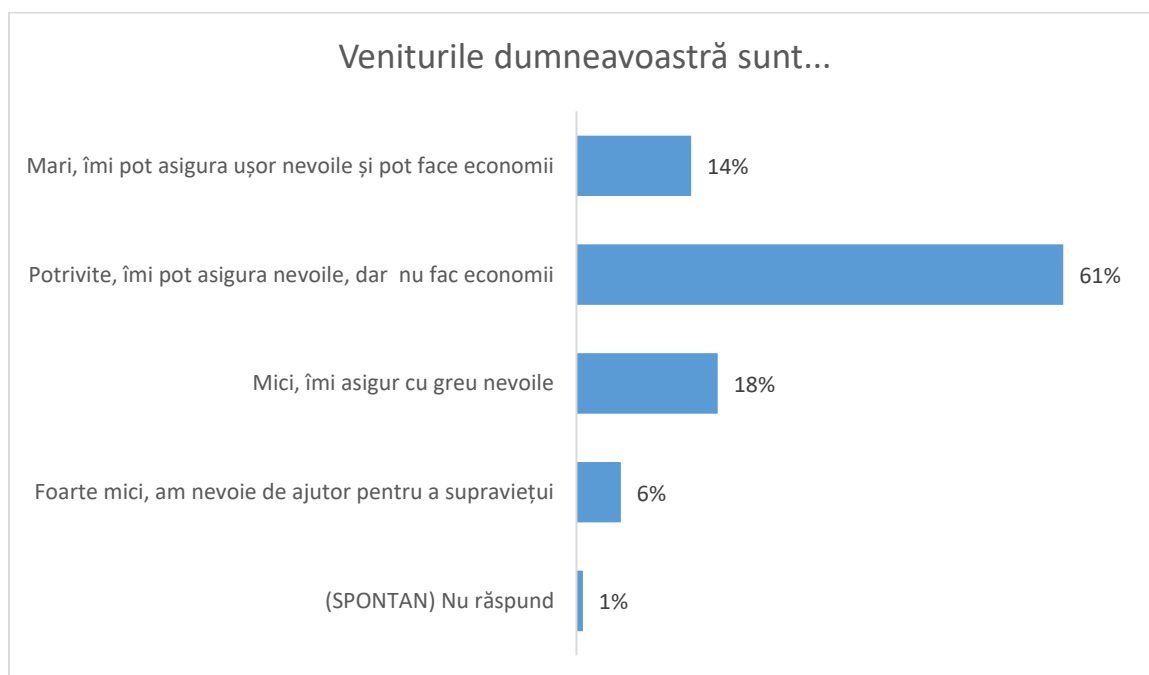


Grafic 277. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107



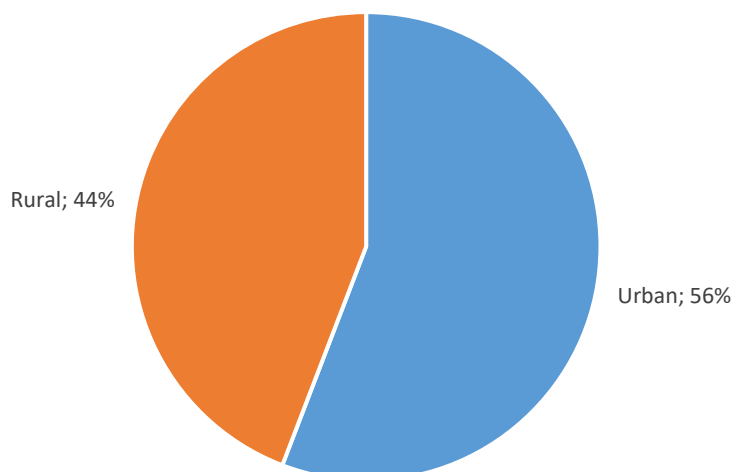


Grafic 278. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107



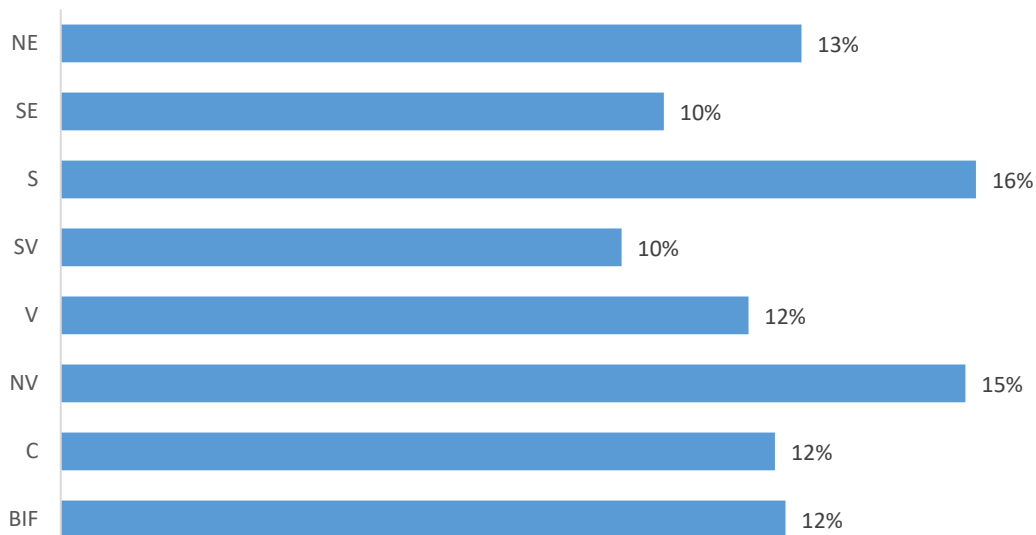
Grafic 279. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

### Mediu de rezidență



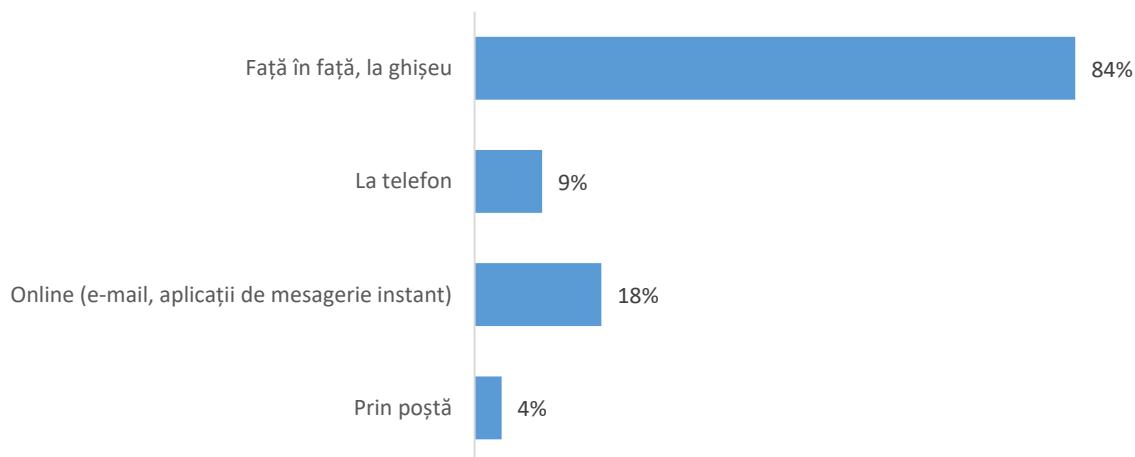
Grafic 280. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

### Regiunea de dezvoltare



Grafic 281. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107

În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de cadastru și carte funciară în ultimii 10 ani?  
(răspuns multiplu)



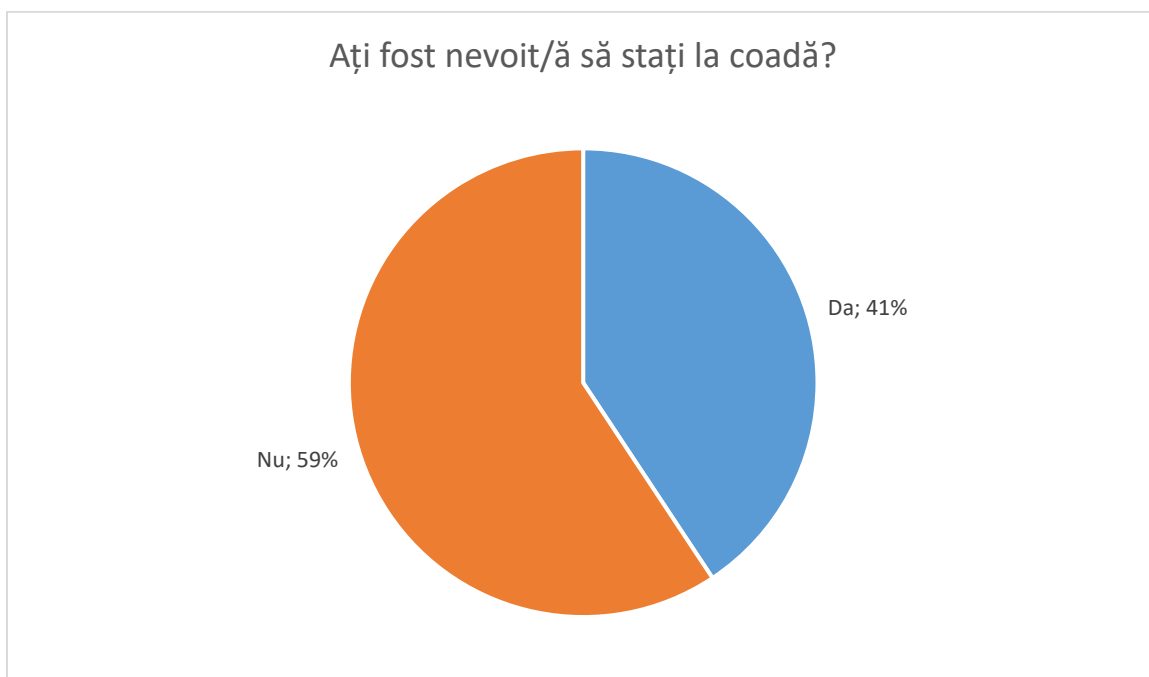
Grafic 282. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107



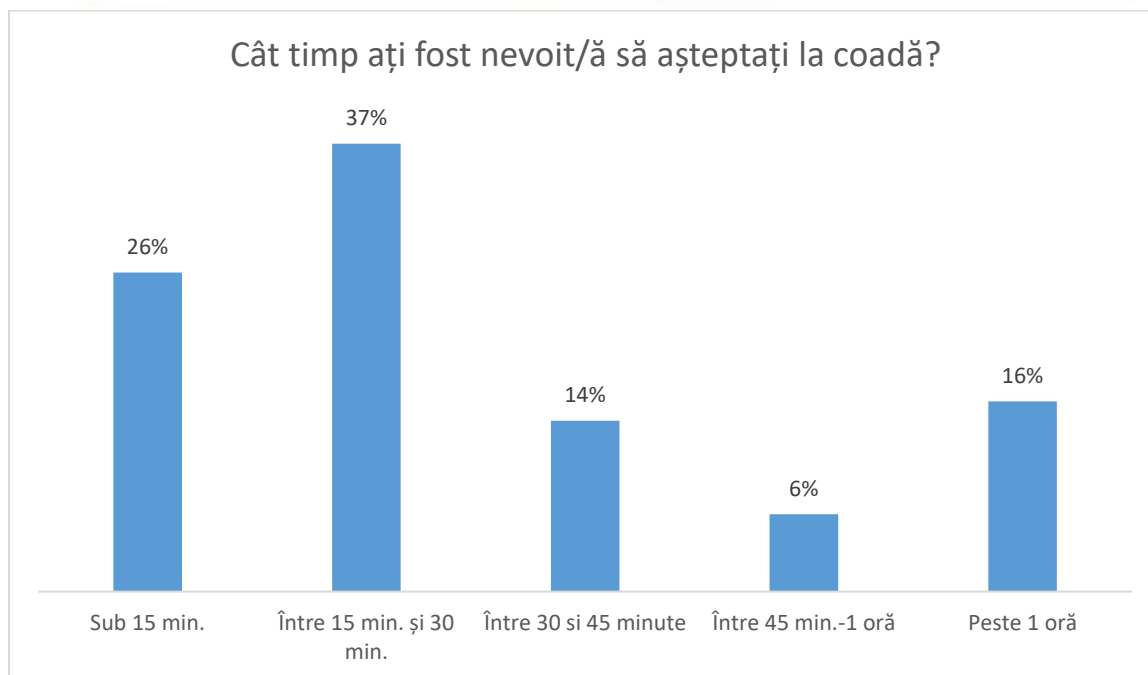
Grafic 283. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de cadastru și carte funciară în ultimii 10 ani? ; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

Majoritatea respondenților (84%) declară că au interacționat direct, față în față, la ghișeu cu Serviciul public de cadastru și carte funciară în ultimii 10 ani. Acest fapt subliniază o preferință sau nevoie de interacțiune directă, probabil din pricina complexității procedurilor sau a încrederii crescute în comunicarea directă. Interacțiunea online, fie prin e-mail sau aplicații de mesagerie instant, a fost menționată de 18% dintre respondenți, sugerând o creștere a digitalizării și a încrederii în mijloacele electronice de comunicare. Doar 9% au optat pentru telefon ca mijloc de interacțiune, iar un procent relativ scăzut, 4%, au folosit poșta tradițională.

*Word cloud*-ul oferă o perspectivă suplimentară asupra contextului acestei interacțiuni. Cuvinte precum "notar", "prin", "intermediar", care ies în evidență, sugerează faptul că mulți dintre respondenți au interacționat cu serviciul printr-un intermediar, precum un notar, și că localizarea sau specificul domiciliului ar putea avea o relevanță în aceste interacțiuni. Per total, rezultatele subliniază o tendință dominantă spre interacțiunea directă cu serviciul, completată de metode de comunicare moderne, în ponderi mai reduse.



Grafic 284. Eșantion total; Neponderat; bază n = 929; total n = 1107



Grafic 285. Eșantion total; Neponderat; bază n = 374; total n = 1107

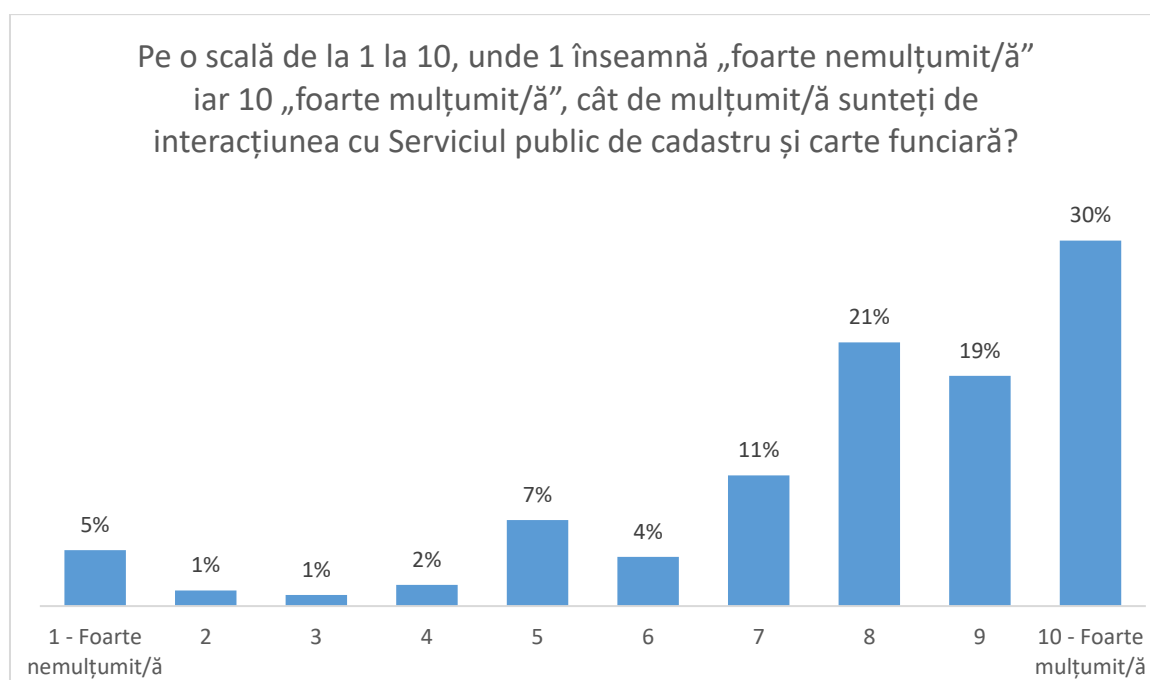
59% dintre respondenții care au accesat acest serviciu față în față au indicat că atunci când au vizitat oficii ale serviciului public de cadastru și carte funciară, nu au fost nevoiți să aștepte deloc la coadă. Cu toate acestea, pentru cei care au stat la coadă, cea mai frecventă durată de așteptare a fost între 15 și 30 de minute, reprezentând 37% din respondenți. Doar 16% dintre respondenți au avut de așteptat peste o oră, ceea ce sugerează că situațiile de așteptare extrem de lungă nu sunt atât de frecvente. Pe de altă parte, duratele de așteptare scurte, de sub 15 minute, sunt semnalate de 26% dintre respondenți.

426

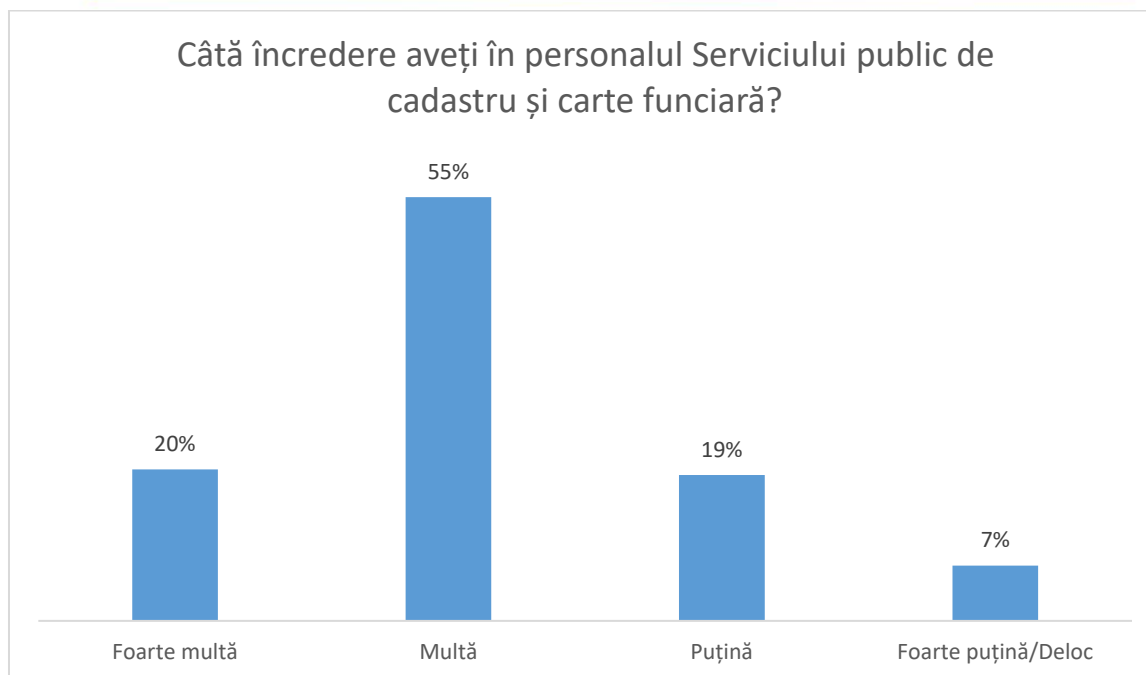


Grafic 287. Care este motivul pentru care ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? ; Esantion total; Neponderat; bază n = 1107

Observăm că majoritatea respondenților - 61% - au interacționat cu Serviciul public de cadastru și carte funciară în scopul întocmirii documentației cadastrale și înregistrării imobilului lor (fie acesta teren, apartament, casă, etc.) în sistemul general de evidență a cadastrului. Un alt motiv semnificativ, reprezentat de 19% dintre respondenți, a fost înscrierea sau radierea obligațiilor în cartea funciară. Putem deduce că principala preocupare a cetățenilor când vine vorba de interacțiunea cu acest serviciu este legată de formalitățile de înregistrare a proprietăților, în timp ce aspectele legate de obligațiile funciare sunt de interes pentru o proporție mai redusă de respondenți.



Grafic 288. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1107

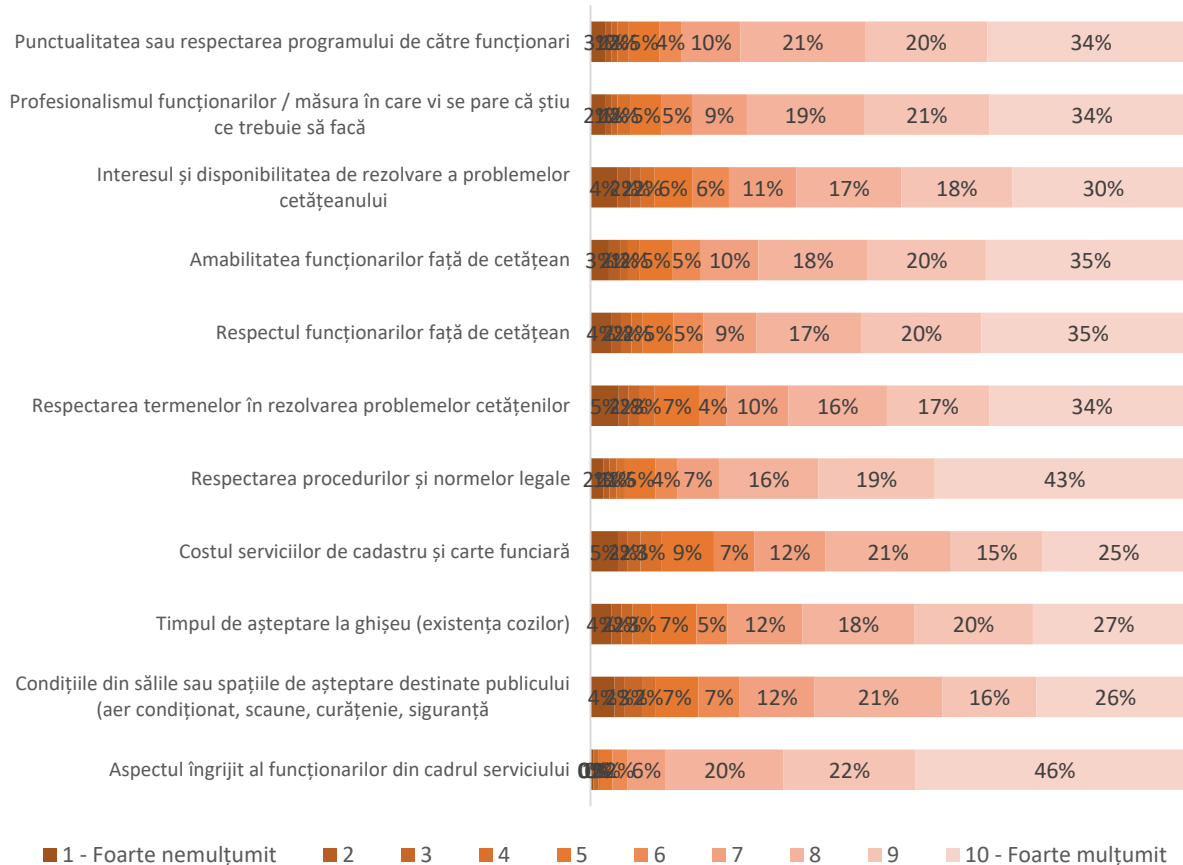


Grafic 289. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1081; total n = 1107

Pe baza datelor colectate, se observă că gradul de mulțumire al românilor în ceea ce privește interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară este în general ridicat. 30% dintre cei intervievați au evaluat serviciul cu nota maximă, 10, semn că există o proporție semnificativă de cetățeni foarte mulțumiți de serviciile oferite. De asemenea, notele peste 7 au înregistrat procente considerabile, totalizând 70% dintre răspunsuri. Pe de altă parte, în ceea ce privește încrederea în personalul serviciului, majoritatea subiecților intervievați (55%) spun că au încredere multă, urmat de 20% care au indicat foarte multă încredere. Totuși, există și o proporție de 26% dintre cetățeni care au încredere puțină sau foarte puțină/deloc în personalul acestui serviciu.



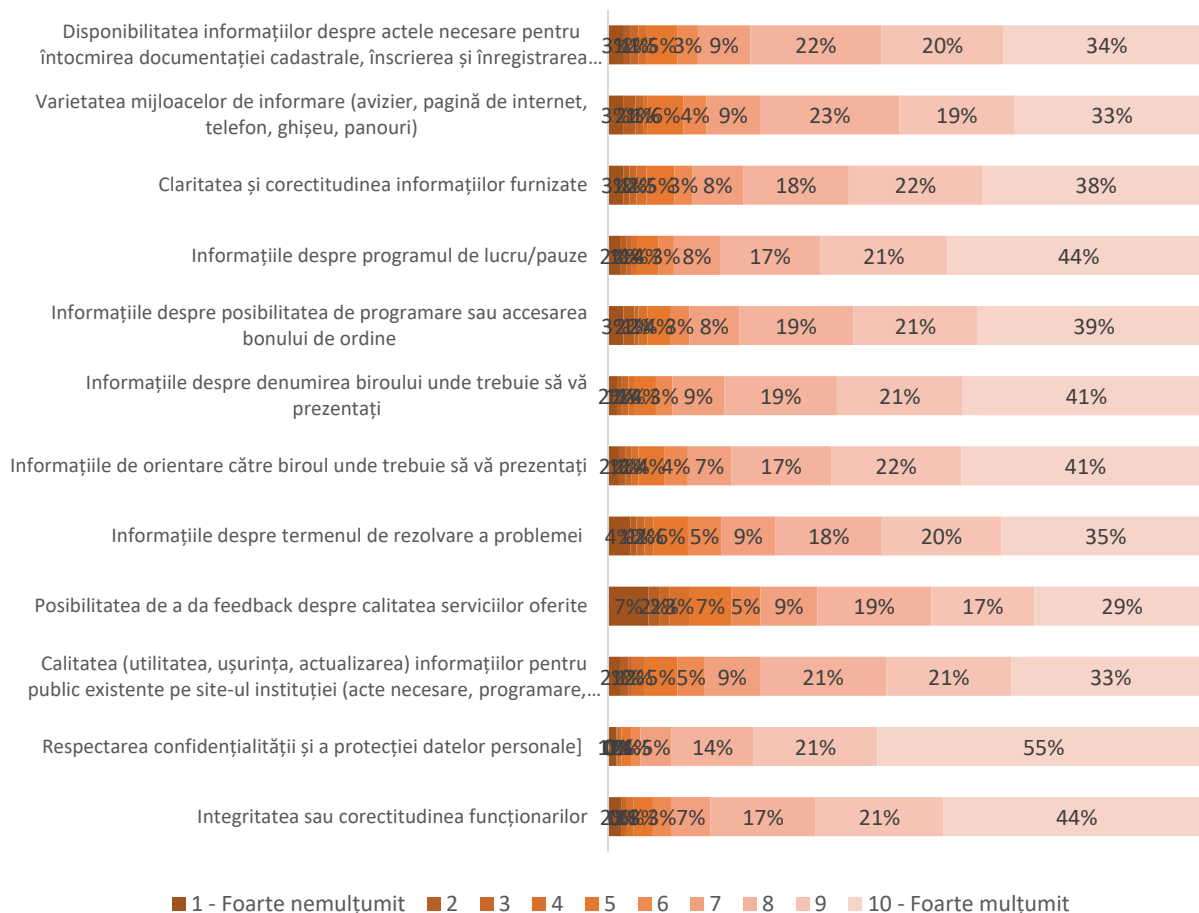
## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (CALITATE)



Grafic 290. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 997 la 1082; total n = 1107

Se observă că participanții la studiu au un nivel general de mulțumire mediu spre ridicat cu privire la calitatea serviciilor de cadastru și carte funciară. Aspectele legate de respectarea procedurilor și normelor legale, cu o notă maximă de satisfacție (10) de 43%, și aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului, cu un procent de 46% pentru cei "foarte mulțumiți", sunt cele mai apreciate. În același timp, aspecte precum costul serviciilor de cadastru și condițiile din sălile de așteptare se situează ușor sub media generală, cu procente de 25% și 26%, respectiv, pentru cei "foarte mulțumiți". Totuși, niciun aspect analizat nu a înregistrat un procent mare de persoane "foarte nemulțumite", ceea ce indică faptul că, în general, există evaluări preponderent pozitive asupra calității serviciilor oferite de instituțiile de cadastru din România.

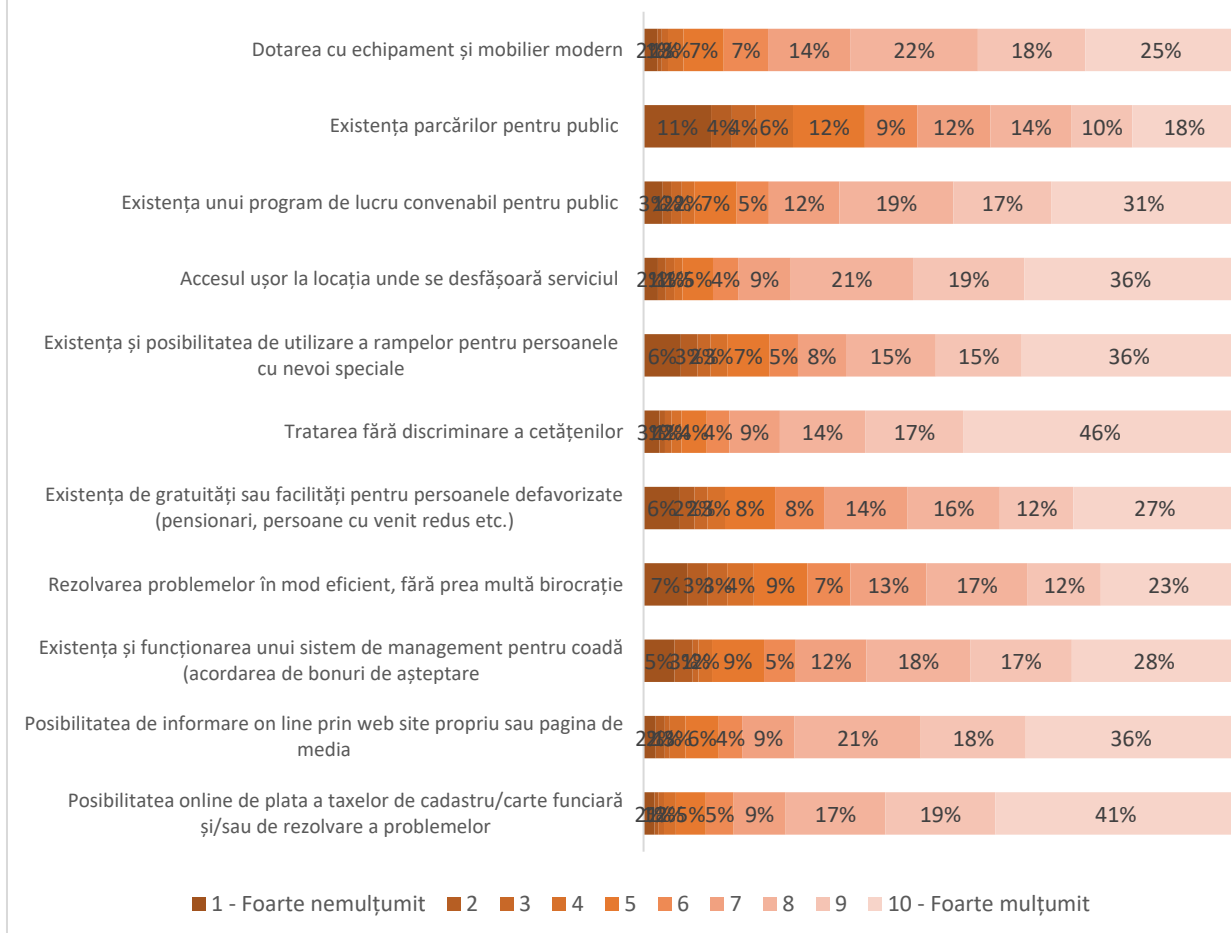
## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (TRANSPARENȚĂ)



Grafic 291. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 927 la 1060; total n = 1107

Analizând datele privind transparența Serviciului public de cadastru și carte funciară, observăm o evaluare, în general, pozitivă. Majoritatea respondenților s-au declarat foarte mulțumiți sau mulțumiți în special în privința respectării confidențialității și protecției datelor personale, unde 55% au dat o notă de 10. În contrast, posibilitatea de a oferi feedback despre calitatea serviciilor a avut o rată mai redusă de satisfacție, doar 29% oferind nota maximă. De asemenea, claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate, precum și integritatea sau corectitudinea funcționarilor au fost creditate cu evaluări pozitive, cu 38% și 44% din respondenți care au oferit nota 10.

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (ACCESIBILITATE)



Grafic 292. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 604 la 1006; total n = 1107

Cu privire la nivelul de satisfacție al utilizatorilor față de diferite aspecte ale accesibilității Serviciului public de cadastru și carte funciară, se remarcă că "Tratarea fără discriminare a cetățenilor" și "Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul" sunt cele mai apreciate, cu 46% și respectiv 36% dintre respondenți foarte mulțumiți. Pe de altă parte, "Existența parcarilor pentru public" și "Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă" au primit procente mai scăzute de satisfacție înaltă, indicând posibile zone de îmbunătățire.

|                                                                                                                      | Medii |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8,2   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8,2   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 7,7   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 8,1   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 8,1   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 7,8   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 8,4   |
| Costul serviciilor de cadastru și carte funciară                                                                     | 7,5   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                    | 7,7   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7,6   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 8,9   |

Tabel 471. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (CALITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 894 la 1082; total n = 1107

Mai departe, analizând graficul cu note medii acordate pentru diferite aspecte ale serviciilor de cadastru din România, se observă că funcționarii sunt foarte apreciați pentru punctualitate, profesionalism (ambele cu o medie de 8,2) și aspectul îngrijit (cu cea mai înaltă notă, 8,9). În același timp, există aspecte care ar putea fi îmbunătățite, cum ar fi condițiile din săli sau spații de așteptare (7,6), costul serviciilor (7,5) și timpul de așteptare la ghișeu (7,7).

|                                                                                                                                                                                                                                    | Medii |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru întocmirea documentației cadastrale, înscrierea și înregistrarea imobilului dumneavoastră (teren, apartament, casă etc) în sistemul general de evidență a cadastrului | 8,2   |
| Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                                                                                        | 8,1   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                                                                                               | 8,3   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                                                                                                       | 8,6   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                                                                                                    | 8,3   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                                                                                               | 8,5   |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                                                                                               | 8,5   |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                                                                                              | 8,1   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                                                                                | 7,6   |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției (acte necesare, programare, feed back etc.)                                                                            | 8,2   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                                                                   | 9,0   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                                                                                                     | 8,6   |

Tabel 472. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (TRANSPARENȚĂ); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 742 la 1060; total n = 1107

Analizând datele privind transparența serviciului de cadastru din România, se remarcă faptul că informațiile despre programul de lucru și pauze au fost apreciate cel mai mult, cu o medie de 8,6. De asemenea, aspectele legate de corectitudinea informațiilor oferite (8,3), posibilitatea de programare sau accesul la bonul de ordine (8,3) și detaliile despre denumirea și orientarea către biroul unde trebuie să se prezinte cetățenii (ambele cu o medie de 8,5) au primit note ridicate. Disponibilitatea informațiilor necesare pentru întocmirea documentației cadastrale și varietatea mijloacelor de informare au obținut note similare de 8,2 și 8,1, respectiv. În schimb, posibilitatea de a oferi feedback despre calitatea serviciilor a avut cea mai scăzută apreciere, cu o notă medie de 7,6. Respectarea confidențialității și protecției datelor personale a fost evidentă și foarte apreciată, primind o notă de 9,0, în medie.

433

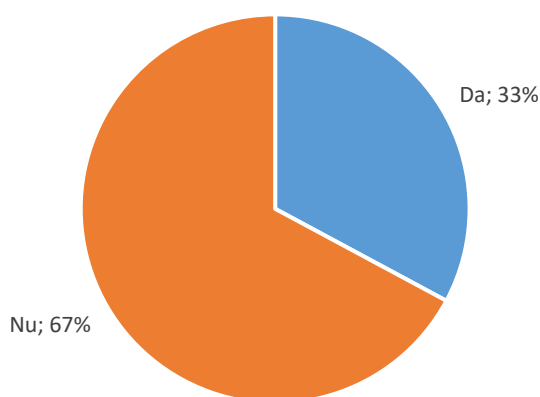
|                                                                                                                  | Medii |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                         | 7,8   |
| Existența parcarilor pentru public                                                                               | 6,3   |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                         | 7,9   |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                             | 8,2   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                           | 7,6   |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                                                         | 8,4   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.) | 7,3   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                               | 7,0   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare)              | 7,5   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                     | 8,2   |
| Posibilitatea online de plata a taxelor de cadastru/carte funciară și/sau de rezolvare a problemelor             | 8,4   |

Tabel 473. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (ACCESIBILITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 461 la 1006; total n = 1107

Se observă că majoritatea aspectelor ce țin de accesibilitatea Serviciului public de cadastru și carte funciară au primit scoruri înalte, ceea ce sugerează că serviciul este perceput ca fiind accesibil și convenabil pentru public. Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul și tratarea fără discriminare a cetățenilor sunt puncte forte, cu medii de 8,2, respectiv 8,4. Există, totuși, domenii în care sunt necesare îmbunătățiri, cum ar fi existența parcarilor pentru public, unde scorul mediu a fost de 6,3. Rezolvarea

problemelor într-un mod eficient și fără prea multă birocrație, precum și oferirea de facilități pentru grupurile defavorizate, au obținut, de asemenea, scoruri pozitive, deși există loc pentru îmbunătățiri.

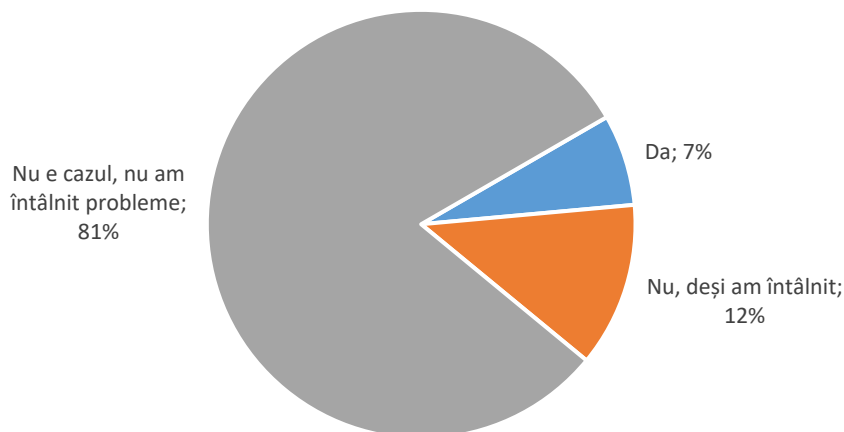
În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară, știți unde să reclamați situația respectivă?



Grafic 293. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1023$ ; total  $n = 1107$

Observăm că majoritatea respondenților (67%) nu sunt informați sau nu știu unde să se adreseze în cazul unui incident sau al unei nemulțumiri legate de serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară. Acest lucru arată că există un deficit semnificativ în ceea ce privește informarea cetățenilor despre procedurile de reclamație sau că există o lipsă de încredere în eficacitatea acestor proceduri.

Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară?

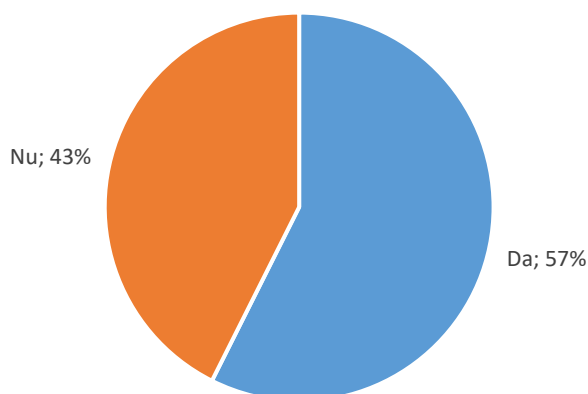


Grafic 294. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

Când respondenții sunt întrebați dacă au raportat vreodată o problemă cu serviciile respective, majoritatea, 78%, au spus că nu au întâmpinat nicio problemă. Cu toate acestea, este demn de remarcat că 8% au întâmpinat probleme, dar nu au raportat, sugerând că ar putea exista o reticență sau o lipsă de cunoaștere despre cum să procedeze în astfel de situații. De asemenea, 5% au declarat că au întâmpinat probleme și le-au și raportat.

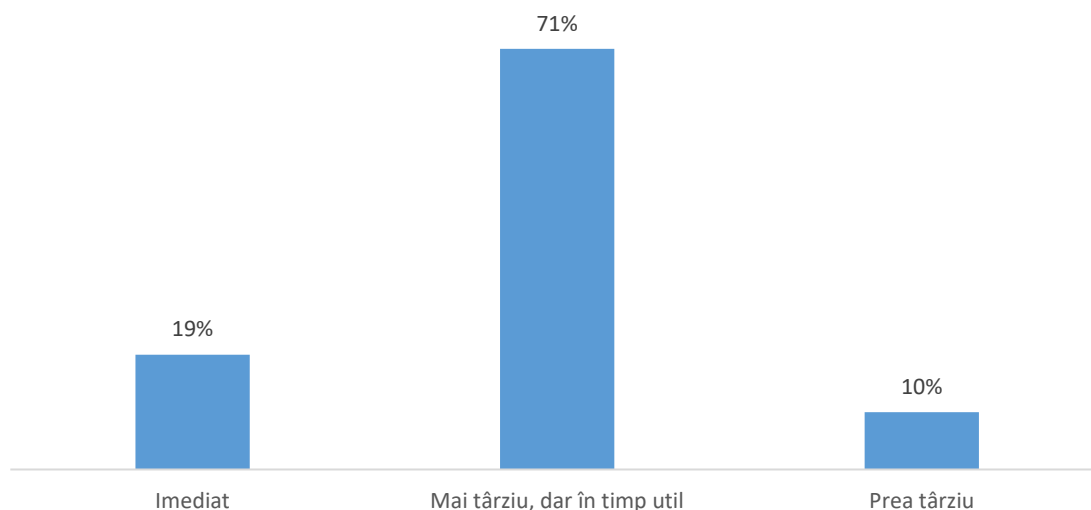


Problema raportată de dumneavoastră cu privire la  
Serviciul public de cadastru și carte funciară a fost  
rezolvată?



Grafic 295. Eșantion total; Neponderat; **bază n = 54**; total n = 1107; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

În cât timp a fost rezolvată problema?

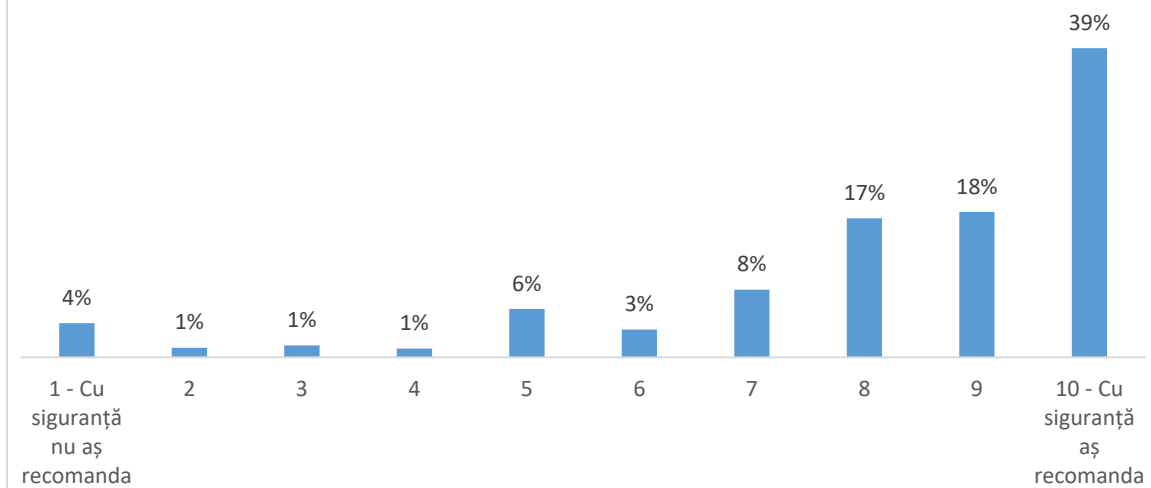


Grafic 296. Eșantion total; Neponderat; **bază n = 31**; total n = 1107; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Dintre cei care au raportat probleme în trecut, 57% declară că au beneficiat de o rezolvare. Dintre aceștia, pentru 19% problema a fost rezolvată imediat, pentru 71% a fost rezolvată mai târziu, dar în timp util, iar pentru 10% rezolvarea a fost tardivă.



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 Serviciul public de cadastru și carte funciară unui prieten sau unui coleg?



Grafic 297. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1009; total n = 1107

Majoritatea respondenților, 74%, sunt predispuși să recomande Serviciului public de cadastru și carte funciară. Pe de altă parte, o minoritate de 6% exprimă reticență sau dezaprobare față de serviciu (dând note între 1-4). Un segment intermediar de 9%, reprezentat de valorile 5 și 6, pare să adopte o poziție neutră sau ușor înclinată spre o recomandare pozitivă.



[www.poca.ro](http://www.poca.ro)

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 53% ↓ | 61% ↑ |
| Feminin      | 47% ↑ | 39% ↓ |

Tabel 474. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

| Medii                               | Urban  | Rural  |
|-------------------------------------|--------|--------|
| Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | 51,7 ↓ | 53,5 ↑ |

Tabel 475. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 0%    | 1%    |
| Gimnaziu                                        | 2% ↓  | 8% ↑  |
| 10 clase                                        | 4% ↓  | 7% ↑  |
| Școală profesională                             | 11%   | 15%   |
| Liceu                                           | 22% ↓ | 30% ↑ |
| Școală post-liceală                             | 9%    | 9%    |
| Studii superioare                               | 34% ↑ | 20% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat si doctorat) | 18% ↑ | 10% ↓ |

Tabel 476. Ultima școală absolvită cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat(ă)         | 64% ↑ | 54% ↓ |
| Pensionat(ă)       | 31%   | 34%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 0%    | 1%    |
| Șomer(ă)           | 1%    | 2%    |
| Casnic(ă)          | 4% ↓  | 10% ↑ |

Tabel 477. Sunteți... cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1056; total n = 1107

| Medii | Urban | Rural |
|-------|-------|-------|
|-------|-------|-------|

**Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)?** 2,8 ↓ 3,2 ↑

Tabel 478. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? - Numeric cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 93%   | 92%   |
| Maghiară     | 5%    | 6%    |
| Romă         | 0%    | 1%    |
| Alta         | 1%    | 2%    |

Tabel 479. Etnia cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

În ceea ce privește genul respondenților, 53% din mediul urban sunt de sex masculin, comparativ cu 61% din mediul rural. Femeile reprezintă 47% din participanții din mediul urban și 39% din cei din mediul rural. Media de vârstă a participanților din urban este de 51,7 ani, ușor mai mică decât cea a participanților din rural, care este de 53,5 ani. Observând nivelul de educație, în mediul urban, un procent mai mare de respondenți a finalizat studii superioare (34%) și post-universitare (18%) față de mediul rural, unde aceste procente sunt de 20%, respectiv 10%. În schimb, mediul rural are procente mai mari pentru nivelurile de educație mai scăzute, precum gimnaziu (8%) și 10 clase (7%), comparativ cu mediul urban, unde aceste valori sunt de 2%, respectiv 4%.

Persoanele din mediul rural sunt în mai mare măsură casnice (10%), decât cele din mediul urban (2%), unde avem o preponderență mai mare a persoanelor angajate (64%) față de mediul rural (54%).

În medie, în gospodăriile din mediul rural locuiesc 3,2 persoane, în timp ce în mediul urban locuiesc 2,8.

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 18% ↑ | 10% ↓ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 63%   | 59%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 15% ↓ | 22% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 4% ↓  | 8% ↑  |
| (SPONTAN) Nu răspund                                    | 0%    | 1%    |

Tabel 480. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

Analizând datele privind veniturile respondenților, se observă că, deși o majoritate semnificativă a populației din ambele medii se descurcă cu veniturile lor, problemele financiare par să fie mai accentuate în zonele rurale. Spre exemplu, în mediul urban, 18% dintre respondenți indică venituri mari, care le permit să-și asigure ușor nevoile și să facă economii, în comparație cu doar 10% în mediul rural. Majoritatea respondenților, atât din mediul urban (63%), cât și din cel rural (59%), afirmă că au venituri potrivite, ceea ce le permite să-și acopere nevoile, dar fără a putea face economii. În mediul rural, 22% dintre

respondenți se confruntă cu dificultăți în a-și asigura nevoile din cauza veniturilor mici, față de 15% în zonele urbane. Mai mult, 8% dintre respondenții din mediul rural au venituri atât de reduse încât au nevoie de ajutor pentru a supraviețui, dublu față de procentul înregistrat în mediul urban (4%). Doar o proporție infimă dintre respondenți a ales să nu răspundă la această întrebare, 0% în mediul urban și 1% în cel rural.

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la ghișeu                         | 83%   | 86%   |
| La telefon                                      | 10%   | 9%    |
| Online (e-mail, aplicații de mesagerie instant) | 20%   | 15%   |
| Prin poștă                                      | 3%    | 4%    |
| (SPONTAN) Nu știu/Nu răspund                    | 1%    | 1%    |

Tabel 481. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de cadastru și carte funciară în ultimii 10 ani? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 47% ↑ | 33% ↓ |
| Nu           | 53% ↓ | 67% ↑ |

Tabel 482. Ați fost nevoit/ă să stați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 929; total n = 1107

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min.              | 27%   | 25%   |
| Între 15 min. și 30 min. | 43% ↑ | 27% ↓ |
| Între 30 și 45 minute    | 13%   | 16%   |
| Între 45 min.-1 oră      | 6%    | 7%    |
| Peste 1 oră              | 11% ↓ | 24% ↑ |

Tabel 483. Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 374; total n = 1107

Se observă o serie de diferențe în modul în care respondenții interacționează cu serviciul de cadastru, în funcție de zona în care locuiesc. Predominant, în ambele medii de rezidență, majoritatea oamenilor preferă interacțiunea față în față, la ghișeu, cu procente de 83% în mediul urban și 86% în cel rural. Cu toate acestea, în mediul urban, există o înclinație mai mare spre utilizarea canalelor digitale și telefonice: 20% dintre respondenții urbani au optat pentru interacțiune online (e-mail, aplicații de mesagerie instant), în comparație cu doar 15% în rural, iar 10% au ales să interacționeze la telefon, față de 9% în zonele rurale. Acest comportament în zona urbană poate fi explicat prin faptul că 43% dintre respondenții din mediul urban au raportat că au așteptat între 15 și 30 de minute la coadă, sugerând astfel cozile mai lungi, în comparație cu doar 27% dintre cei care locuiesc

în mediul rural. De asemenea, nivelul mai înalt de digitalizare în urban facilitează această opțiune de interacțiune. În mediul rural, timpul de așteptare este în general mai scurt, cu 25% dintre respondenți care au așteptat sub 15 minute, ceea ce poate motiva alegerea majoritară pentru interacțiunea directă la ghișeu.

| % pe coloane                                                                                                                                                          | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Întocmirea documentației cadastrale, înscrierea și înregistrarea imobilului dumneavoastră (teren, apartament, casă etc) în sistemul general de evidență a cadastrului | 58%   | 64%   |
| Înscrierea/radierea obligațiilor în cartea funciară                                                                                                                   | 21%   | 18%   |
| Alt motiv                                                                                                                                                             | 20%   | 16%   |
| (SPONTAN) Nu răspund                                                                                                                                                  | 1%    | 2%    |

Tabel 484. Care este motivul pentru care ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

Majoritatea respondenților, atât din mediul urban (58%) cât și din cel rural (64%), au indicat că interacțiunea lor principală a fost legată de întocmirea documentației cadastrale și înregistrarea imobilului în sistemul general de evidență a cadastrului. Acest lucru sugerează că principalul motiv pentru care oamenii accesează serviciile cadastrale este legat de documentarea și înregistrarea proprietăților lor. Pe de altă parte, înscrișul sau radierea obligațiilor în cartea funciară este un motiv mai puțin frecvent invocat, cu 21% din respondenții din mediul urban și 18% din rural optând pentru această opțiune. Aceste procente indică faptul că, în comparație cu înregistrarea imobilului, modificările legate de obligații sunt mai puțin comune.

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 4%    | 5%    |
| 2                       | 2%    | 1%    |
| 3                       | 1%    | 0%    |
| 4                       | 2%    | 2%    |
| 5                       | 7%    | 7%    |
| 6                       | 3%    | 5%    |
| 7                       | 12%   | 9%    |
| 8                       | 23%   | 19%   |
| 9                       | 19%   | 18%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 26% ↓ | 34% ↑ |

Tabel 485. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1107



O proporție semnificativă a respondenților din ambele medii, urban și rural, se situează pe partea superioară a scalei de satisfacție cu privire la interacțiunea cu acest serviciu, cu 23% din respondenții urbani și 19% din cei rurali oferind un scor de 8, iar 19% din urbani și 18% din rurali oferind un scor de 9. Mai mult, 26% din respondenții urbani și 34% din cei rurali sunt "foarte mulțumiți", oferind nota maximă, 10.

În contrast, procentajele celor care aleg evaluări în partea inferioară a scalei sunt relativ scăzute. De exemplu, doar 4% din respondenții urbani și 5% din cei rurali sunt "foarte nemulțumiți", oferind nota minimă de 1. Procentajele pentru notele de la 2 la 6 sunt, de asemenea, reduse, indicând un nivel scăzut de nemulțumire.

În comparație cu mediul urban, răspunsurile din mediul rural tind să fie puțin mai pozitive, în special la capătul superior al scalei, cu o diferență notabilă la nota 10.

| % pe coloane        | Urban | Rural |
|---------------------|-------|-------|
| Foarte multă        | 18%   | 22%   |
| Multă               | 57%   | 52%   |
| Puțină              | 19%   | 19%   |
| Foarte puțină/Deloc | 7%    | 8%    |

Tabel 486. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de cadastru și carte funciară? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1081; total n = 1107

| Medii                                                                                                                | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8,3   | 8,1   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8,1   | 8,3   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 7,6   | 7,9   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 7,9   | 8,2   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 7,9   | 8,2   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 7,8   | 7,8   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 8,5   | 8,4   |
| Costul serviciilor de cadastru și carte funciară                                                                     | 7,4   | 7,6   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                                                   | 7,6   | 7,8   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7,4   | 7,8   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 8,9   | 8,9   |

Tabel 487. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (CALITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 894 la 1082; total n = 1107

| Medii                                                                                                                                                                                                                              | Urban | Rural |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru întocmirea documentației cadastrale, înscrierea și înregistrarea imobilului dumneavoastră (teren, apartament, casă etc) în sistemul general de evidență a cadastrului | 8,1   | 8,3   |
| Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                                                                                        | 8,0   | 8,3   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                                                                                               | 8,3   | 8,4   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                                                                                                       | 8,6   | 8,5   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                                                                                                    | 8,3   | 8,4   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                                                                                               | 8,5   | 8,6   |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                                                                                               | 8,4   | 8,5   |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                                                                                              | 8,0   | 8,1   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                                                                                | 7,3 ↓ | 7,9 ↑ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției (acte necesare, programare, feed back etc.)                                                                            | 8,1   | 8,3   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale]                                                                                                                                                                  | 9,0   | 9,1   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                                                                                                     | 8,6   | 8,6   |

Tabel 488. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (TRANSPARENȚĂ) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 742 la 1060; total n = 1107



| Medii                                                                                                            | Urban | Rural |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                         | 7,6 ↓ | 8,1 ↑ |
| Existența parcarilor pentru public                                                                               | 6,1 ↓ | 6,7 ↑ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                         | 7,6 ↓ | 8,1 ↑ |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                             | 8,1 ↓ | 8,4 ↑ |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                           | 7,4 ↓ | 7,9 ↑ |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                                                         | 8,4   | 8,4   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.) | 7,1 ↓ | 7,6 ↑ |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                               | 6,8   | 7,2   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare)              | 7,5   | 7,6   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                     | 8,1   | 8,3   |
| Posibilitatea online de plata a taxelor de cadastru/carte funciară și/sau de rezolvare a problemelor             | 8,4   | 8,4   |

Tabel 489. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (ACCESIBILITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 461 la 1006; total n = 1107

În timp ce din punctele de vedere ale calității și transparenței Serviciului de cadastru și carte funciară, nu există diferențe semnificative între mediul urban și rural, se poate observa o tendință generală a respondenților din mediul rural să evalueze în mod constant mai pozitiv anumite aspecte ale serviciului. De exemplu, echipamentele și mobilierul modern, existența parcarilor pentru public, un program de lucru convenabil, precum și alte aspecte legate de facilități primesc evaluări pozitive în ponderi mai ridicate din partea respondenților din mediul rural.

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 31%   | 36%   |
| Nu           | 69%   | 64%   |

Tabel 490. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență

Eșantion total; Neponderat; bază n = 1023; total n = 1107; 84

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 5%    | 5%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 10%   | 8%    |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 79%   | 76%   |
| (SPONTAN) Nu știu/Nu răspund        | 6% ↓  | 11% ↑ |

Tabel 491. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 61%   | 54%   |
| Nu           | 39%   | 46%   |

Tabel 492. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de cadastru și carte funciară a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 54; total n = 1107; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 18%   | 21%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 76%   | 64%   |
| Prea târziu                  | 6%    | 14%   |

Tabel 493. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 31; total n = 1107; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 4%    | 5%    |
| 2                                | 1%    | 1%    |
| 3                                | 2%    | 1%    |
| 4                                | 1%    | 1%    |
| 5                                | 6%    | 6%    |
| 6                                | 4%    | 3%    |
| 7                                | 9%    | 8%    |
| 8                                | 17%   | 17%   |
| 9                                | 19%   | 17%   |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 37%   | 41%   |

*Tabel 494. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de cadastru și carte funciară unui prieten sau unui coleg? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1107*

Analizând datele obținute în cadrul acestui studiu, se poate observa că majoritatea respondenților, atât din mediul urban (79%), cât și din cel rural (76%), au afirmat că nu s-au confruntat cu probleme legate de serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară. Cu toate acestea, un procent mic, dar semnificativ, din ambele medii (5% urban și 5% rural) a raportat efectiv problemele întâmpinate. În ceea ce privește rezolvarea acestor probleme, un procent mai mare de respondenți din mediul urban (61%) a afirmat că problemele lor au fost rezolvate, în comparație cu 54% din mediul rural. În termeni de timp de răspuns, majoritatea problemelor au fost rezolvate "mai târziu, dar în timp util", cu 76% din respondenții urbani și 64% din cei rurali indicând acest lucru. Este de remarcat că, în mediul rural, un procent mai mare de respondenți (14%) a simțit că problema lor a fost rezolvată "prea târziu", comparativ cu doar 6% în mediul urban.

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 46% | 46% | 58% | 59% | 62% | 61% | 59% | 55% |
| Feminin      | 54% | 54% | 42% | 41% | 38% | 39% | 41% | 45% |

Tabel 495. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107

| Medii                               | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF  |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ce vârstă aveți? (în ani impliniți) | 52,2 | 53,0 | 54,2 | 54,5 | 53,1 | 51,7 | 50,9 | 50,6 |

Tabel 496. Ce vârstă aveți? (în ani impliniți) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107

Eșantionul are o distribuție echilibrată a genurilor în regiunile Nord-Est și Sud-Est, cu un raport de aproximativ 46% masculin față de 54% feminin. În schimb, regiunile Sud, Sud-Vest, Vest și Nord-Vest prezintă o predominanță masculină, cu regiunea Vest înregistrând cea mai mare proporție de respondenți de sex masculin, 62%. De cealaltă parte, București-Ilfov prezintă o distribuție aproape echilibrată, dar tot cu o ușoară prevalență a genului masculin.

Referitor la vârstă, se remarcă o medie de vârstă cuprinsă între 50,6 și 54,5 ani în toate regiunile, cu cea mai mică medie de vârstă în București-Ilfov și cea mai mare în Sud-Vest.

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 6%  | 7%  | 6%  | 2%  | 4%  | 5%  | 4%  | 3%    |
| 10 clase                                        | 7%  | 7%  | 6%  | 8%  | 3%  | 2%  | 5%  | 2%    |
| Școală profesională                             | 17% | 10% | 16% | 7%  | 15% | 13% | 14% | 7%    |
| Liceu                                           | 25% | 25% | 29% | 33% | 31% | 27% | 23% | 15% ↓ |
| Școală post-liceală                             | 8%  | 11% | 10% | 15% | 3%  | 10% | 10% | 7%    |
| Studii superioare                               | 24% | 28% | 24% | 25% | 28% | 27% | 32% | 37%   |
| Studii post-universitare (masterat si doctorat) | 13% | 12% | 9%  | 10% | 15% | 15% | 13% | 30% ↑ |

Tabel 497. Ultima școală absolvită cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107

Cu privire la nivelul de educație, există diferențe notabile între regiunile de dezvoltare. De exemplu, regiunea București-Ilfov se remarcă printr-un procent semnificativ mai mare de respondenți care au finalizat studii post-universitare (30%), comparativ cu alte regiuni. De asemenea, regiunea Sud-Vest înregistrează cel mai mare procent de respondenți care au absolvit liceul (33%), în timp ce în regiunea București-Ilfov procentul acestora este cel mai mic (15%). Deși majoritatea regiunilor au un procent similar de respondenți cu studii superioare, variază între 24% și 37%, București-Ilfov având cea mai mare proporție. Această diferență poate fi explicată prin faptul că București-Ilfov oferă cele mai multe oportunități de angajare pentru persoanele cu un nivel înalt de educație.

449

| % pe coloane       | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Angajat(ă)         | 56% | 58% | 59% | 50% | 50% | 63% | 65% | 72% |
| Pensionat(ă)       | 32% | 31% | 33% | 38% | 40% | 33% | 31% | 23% |
| Elev(ă)/student(ă) | 1%  | 2%  | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  |
| Șomer(ă)           | 0%  | 3%  | 1%  | 1%  | 3%  | 1%  | 0%  | 0%  |
| Casnic(ă)          | 10% | 6%  | 8%  | 11% | 6%  | 3%  | 5%  | 5%  |

Tabel 498. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1055; total n = 1107

| Medii                                                      | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? | 3,1 | 2,9 | 3,0 | 2,8 | 2,9 | 3,1 | 2,9 | 2,8 |

Tabel 499. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? - Numeric cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107

| % pe coloane | NE    | SE   | S     | SV     | V    | NV    | C     | BIF  |
|--------------|-------|------|-------|--------|------|-------|-------|------|
| Română       | 99% ↑ | 96%  | 99% ↑ | 100% ↑ | 91%  | 87% ↓ | 73% ↓ | 97%  |
| Maghiară     | 1% ↓  | 0% ↓ | 0% ↓  | 0% ↓   | 4%   | 10% ↑ | 24% ↑ | 0% ↓ |
| Romă         | 0%    | 1%   | 1%    | 0%     | 1%   | 1%    | 1%    | 1%   |
| Alta         | 0%    | 3%   | 0%    | 0%     | 5% ↑ | 2%    | 1%    | 2%   |

Tabel 500. Etnia cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107

Majoritatea respondenților se identifică ca fiind de etnie română, cu procente de identificare variind de la 73% în regiunea Centru până la 100% în regiunea Sud-Vest. Se remarcă faptul că regiunea Centru are un procent semnificativ mai mare de respondenți de etnie maghiară (24%) comparativ cu alte regiuni, în timp ce în regiunea Vest există o diversitate etnică mai mare, cu 5% dintre respondenți identificându-se ca aparținând altor etnii.

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 16% | 12% | 7%  | 13% | 15% | 16% | 16% | 20% |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 61% | 68% | 64% | 66% | 52% | 56% | 60% | 66% |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 17% | 13% | 18% | 16% | 26% | 20% | 19% | 11% |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 4%  | 5%  | 9%  | 5%  | 7%  | 8%  | 4%  | 1%  |
| (SPONTAN) Nu răspund                                    | 1%  | 1%  | 2%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  |

Tabel 501. Veniturile dumneavoastră sunt... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107

Mai departe, observăm că în regiunea București-Ilfov un procent mai mare de respondenți (20%) consideră că au venituri mari, care le permit să-și asigure nevoile și să facă economii, comparativ cu regiunea Sud, unde doar 7% dintre respondenți au această percepție. Pe de altă parte, în regiunea Sud înregistrează cel mai mare procent de respondenți (9%) care afirmă că au venituri foarte mici și au nevoie de ajutor pentru a supraviețui.

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S    | SV  | V   | NV  | C   | BIF      |
|-------------------------------------------------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------|
| Față în față, la ghișeu                         | 87% | 82% | 91%  | 89% | 78% | 85% | 86% | 74%<br>↓ |
| La telefon                                      | 9%  | 9%  | 11%  | 13% | 7%  | 9%  | 6%  | 12%      |
| Online (e-mail, aplicații de mesagerie instant) | 12% | 16% | 6% ↓ | 11% | 25% | 19% | 19% | 35%<br>↑ |
| Prin poștă                                      | 2%  | 6%  | 2%   | 5%  | 3%  | 5%  | 4%  | 4%       |
| (SPONTAN) Nu știu/Nu răspund                    | 1%  | 3%  | 0%   | 0%  | 2%  | 1%  | 0%  | 0%       |

Tabel 502. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de cadastru și carte funciară în ultimii 10 ani? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107

| % pe coloane | NE    | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------|-------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Da           | 30% ↓ | 34% | 30% ↓ | 38% | 45% | 47% | 43% | 64% ↑ |



Nu 70% ↑ 66% 70% ↑ 62% 55% 53% 57% 36% ↓

Tabel 503. Ați fost nevoit/ă să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 928; total n = 1107

Se poate observa că majoritatea respondenților din toate regiunile de dezvoltare au ales să interacționeze față în față, la ghișeu, cu Serviciul public de cadastru și carte funciară în ultimii 10 ani. Procentele variază de la 74% în București-Ilfov până la 91% în regiunea Sud. Cu toate acestea, există diferențe notabile în ceea ce privește interacțiunea online: regiunea București-Ilfov înregistrează cel mai mare procent de interacțiune online, cu 35%, în timp ce regiunea Sud prezintă cel mai mic procent, cu doar 6%. În regiunea București-Ilfov, un procent mare de respondenți (64%) a afirmat că au fost nevoiți să aștepte la coadă, în timp ce în regiunea Centru, procentul este semnificativ mai mic, de doar 43%.

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sub 15 min.              | 38% | 31% | 17% | 29% | 31% | 24% | 34% | 17% |
| Între 15 min. și 30 min. | 35% | 22% | 33% | 37% | 33% | 48% | 40% | 38% |
| Între 30 și 45 minute    | 15% | 6%  | 17% | 17% | 18% | 16% | 10% | 13% |
| Între 45 min.-1 oră      | 0%  | 16% | 13% | 0%  | 7%  | 6%  | 2%  | 8%  |
| Peste 1 oră              | 12% | 25% | 21% | 17% | 11% | 6%  | 14% | 24% |

Tabel 504. Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 374; total n = 1107

| % pe coloane                                                                                                                                                          | NE    | SE  | S   | SV  | V     | NV  | C   | BIF   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-------|
| Întocmirea documentației cadastrale, înscrierea și înregistrarea imobilului dumneavoastră (teren, apartament, casă etc) în sistemul general de evidență a cadastrului | 75% ↑ | 70% | 68% | 64% | 48% ↓ | 55% | 52% | 55%   |
| Înscrierea/radierea obligațiilor în cartea funciară                                                                                                                   | 17%   | 18% | 18% | 16% | 19%   | 16% | 21% | 29% ↑ |
| Alt motiv                                                                                                                                                             | 7%    | 9%  | 14% | 19% | 31%   | 27% | 26% | 15%   |
| (SPONTAN) Nu răspund                                                                                                                                                  | 1%    | 3%  | 0%  | 1%  | 2%    | 2%  | 1%  | 1%    |

Tabel 505. Care este motivul pentru care ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107

Majoritatea respondenților din toate zonele de dezvoltare au interacționat cu Serviciul public de cadastru și carte funciară în principal pentru "Întocmirea documentației cadastrale, înscrierea și înregistrarea imobilului" (teren, apartament, casă etc.). Procentajele variază de la 75% în Nord-Est la 48% în Vest. Este interesant de remarcat faptul că regiunea Vest are cel mai scăzut procentaj în această categorie, cu 48%.

"Înscrierea/radierea obligațiilor în cartea funciară" este cel de-al doilea motiv major, cu procente care variază de la 17% în Nord-Est la 29% în București-Ilfov. În acest context,

regiunea București-Ilfov se distinge având cel mai mare procentaj de respondenți care au ales această opțiune.

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 5%  | 6%  | 5%  | 5%  | 2%  | 4%  | 3%  | 7%  |
| 2                       | 1%  | 2%  | 2%  | 0%  | 1%  | 2%  | 1%  | 2%  |
| 3                       | 1%  | 3%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%  | 0%  | 1%  |
| 4                       | 1%  | 2%  | 2%  | 2%  | 2%  | 1%  | 2%  | 1%  |
| 5                       | 9%  | 5%  | 6%  | 7%  | 8%  | 8%  | 7%  | 6%  |
| 6                       | 3%  | 1%  | 3%  | 6%  | 4%  | 5%  | 4%  | 6%  |
| 7                       | 6%  | 13% | 10% | 4%  | 7%  | 12% | 16% | 17% |
| 8                       | 22% | 18% | 23% | 24% | 27% | 23% | 16% | 18% |
| 9                       | 22% | 19% | 17% | 21% | 23% | 16% | 16% | 17% |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 29% | 32% | 31% | 32% | 27% | 28% | 35% | 26% |

Tabel 506. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1099; total n = 1107

Se poate observa că majoritatea respondenților se arată destul de mulțumiți de interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară, în special în regiunile de dezvoltare Nord-Vest, Centru și București-Ilfov, unde procentul celor care au acordat un scor de 10 („Foarte mulțumiți”) variază între 26% și 35%. Pe de altă parte, regiunea Vest înregistrează cel mai mare procentaj de respondenți foarte mulțumiți, cu 35%, dar și un nivel mai crescut de nemulțumire, având 2% din respondenți care au acordat un scor de 1. Cu toate acestea, regiunile Nord-Est, Sud-Est și Sud prezintă un echilibru între nivelurile de mulțumire, având procente similare pentru scorurile de 10 și 9.

| % pe coloane        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă        | 20% | 25% | 21% | 17% | 16% | 17% | 20% | 21% |
| Multă               | 54% | 46% | 51% | 57% | 61% | 51% | 64% | 53% |
| Puțină              | 19% | 18% | 18% | 19% | 19% | 24% | 14% | 19% |
| Foarte puțină/Deloc | 7%  | 11% | 10% | 7%  | 4%  | 8%  | 2%  | 8%  |

Tabel 507. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de cadastru și carte funciară? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1080; total n = 1107

Majoritatea respondenților din toate regiunile de dezvoltare au un nivel înalt de încredere în Serviciul public de cadastru și carte funciară. În special, regiunea Centru se distinge având cel mai mare procentaj de respondenți care au exprimat „Multă” încredere, cu 64%. Pe de altă parte, regiunea Sud-Est prezintă cel mai înalt procentaj de respondenți cu „Foarte multă” încredere, adică 25%. Totuși, este de remarcat că în regiunea Nord-Vest, procentul celor care au exprimat „Puțină” încredere este mai mare decât în alte regiuni, atingând 24%. În ceea ce privește lipsa de încredere, regiunea Centru are cel mai mic procentaj de respondenți care au indicat „Foarte puțină/Deloc” încredere, doar 2%.





| Medii                                                                                                                | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8,3 | 8,3 | 8,1 | 8,4 | 8,5 | 8,0 | 8,2 | 8,0   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8,1 | 8,3 | 8,1 | 8,3 | 8,5 | 8,0 | 8,3 | 8,0   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 7,7 | 7,8 | 7,6 | 7,8 | 8,2 | 7,5 | 8,1 | 7,3   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 8,1 | 8,2 | 7,9 | 8,2 | 8,5 | 7,9 | 8,4 | 7,6   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 8,0 | 8,2 | 8,0 | 8,1 | 8,4 | 7,9 | 8,5 | 7,6   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 7,8 | 7,9 | 7,6 | 7,7 | 8,2 | 7,7 | 8,1 | 7,6   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 8,1 | 8,4 | 8,3 | 8,5 | 8,9 | 8,3 | 8,7 | 8,3   |
| Costul serviciilor de cadastru și carte funciară                                                                     | 7,2 | 7,4 | 7,4 | 7,7 | 7,8 | 7,2 | 7,7 | 7,7   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                                                   | 7,9 | 7,8 | 8,0 | 7,8 | 7,9 | 7,5 | 8,0 | 6,8 ↓ |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7,4 | 7,6 | 7,8 | 7,9 | 7,8 | 7,5 | 7,6 | 7,1   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 8,9 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 8,7 | 8,9 | 8,5   |

Tabel 508. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (CALITATE) cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 893 la 1081; total n = 1107

Datele arată că, în general, respondenții din diferite regiuni de dezvoltare sunt destul de mulțumiți de calitatea Serviciului public de cadastru și carte funciară, cu note medii predominant peste 7,5. Un punct de interes este regiunea Sud-Vest, care prezintă cele mai mari note medii în mai multe categorii, inclusiv "Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari" și "Respectarea procedurilor și normelor legale", cu scoruri de 8,5 și 8,9, respectiv. Cu toate acestea, regiunea București-Ilfov are cea mai mică notă pentru "Timpul de așteptare la ghișeu", 6,8, sugerând că această regiune poate avea probleme cu eficiența sau aglomerația. Un alt aspect demn de remarcat este consistența notelor înalte privind "Aspectul îngrijit al funcționarilor", cu regiunile Sud-Est, Sud și Vest având cele mai ridicate scoruri, toate atingând 9,0.

| Medii                                                                                                                                                                                                                              | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C     | BIF   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru întocmirea documentației cadastrale, înscrierea și înregistrarea imobilului dumneavoastră (teren, apartament, casă etc) în sistemul general de evidență a cadastrului | 8,2 | 8,4 | 8,2 | 8,5 | 8,4 | 8,0 | 8,3   | 7,8   |
| Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                                                                                        | 8,2 | 8,2 | 8,0 | 8,3 | 8,4 | 7,9 | 8,2   | 7,8   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                                                                                               | 8,1 | 8,4 | 8,4 | 8,7 | 8,5 | 8,2 | 8,6   | 7,9   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                                                                                                       | 8,4 | 8,6 | 8,6 | 8,9 | 8,8 | 8,3 | 8,6   | 8,5   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                                                                                                    | 8,3 | 8,6 | 8,3 | 8,8 | 8,5 | 8,1 | 8,4   | 8,1   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                                                                                               | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,9 | 8,7 | 8,2 | 8,9   | 8,1   |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                                                                                               | 8,2 | 8,6 | 8,5 | 9,0 | 8,6 | 8,3 | 8,7   | 8,1   |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                                                                                              | 7,9 | 8,2 | 8,0 | 8,5 | 8,4 | 7,8 | 8,4   | 7,5   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                                                                                | 7,4 | 7,9 | 7,7 | 8,1 | 8,0 | 7,2 | 7,8   | 6,8 ↓ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției (acte necesare, programare, feed back etc.)                                                                            | 8,2 | 8,6 | 8,1 | 8,4 | 8,5 | 8,1 | 8,3   | 7,5 ↓ |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale]                                                                                                                                                                  | 9,0 | 9,3 | 9,0 | 9,2 | 9,1 | 8,7 | 9,4 ↑ | 8,8   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                                                                                                     | 8,5 | 8,8 | 8,5 | 9,0 | 8,9 | 8,4 | 8,9   | 8,2   |

Tabel 509. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (TRANSPARENȚĂ) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 742 la 1059; total n = 1107

Analizând datele privind transparența Serviciului public de cadastru și carte funciară în funcție de regiunea de dezvoltare, observăm că respondenții sunt, în general, satisfăcuți de disponibilitatea și claritatea informațiilor furnizate, cu note predominant peste 8,0 în majoritatea regiunilor. Regiunea Sud-Vest se remarcă în mod particular, cu scoruri ridicate în categorii precum "Informațiile despre programul de lucru/pauze" și "Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate", atingând 8,9 și 8,5, respectiv. Totuși, există aspecte unde unele regiuni prezintă un grad mai scăzut de satisfacție. De exemplu, regiunea București-Ilfov are cea mai mică notă în "Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite", cu un 6,8. Un alt aspect de interes este "Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale", unde regiunea Nord-Vest a primit cea mai mare notă, 9,4.

456

| Medii                                                                                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V     | NV    | C   | BIF   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                         | 7,8 | 8,2 | 7,9 | 8,3 | 7,9   | 7,8   | 7,8 | 7,1 ↓ |
| Existența parcărilor pentru public                                                                               | 6,4 | 6,5 | 6,5 | 6,4 | 6,9   | 6,0   | 6,6 | 5,3 ↓ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                         | 7,9 | 8,1 | 7,9 | 8,4 | 8,3   | 7,7   | 8,0 | 7,0 ↓ |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                             | 8,0 | 8,3 | 8,4 | 8,3 | 8,4   | 8,0   | 8,6 | 7,7   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                           | 7,5 | 7,8 | 7,9 | 8,4 | 7,8   | 7,2   | 7,5 | 7,3   |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                                                         | 8,4 | 8,7 | 8,5 | 8,5 | 8,7   | 8,3   | 8,5 | 8,1   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.) | 7,0 | 7,7 | 7,3 | 7,9 | 7,6   | 6,5 ↓ | 7,7 | 7,3   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                               | 7,2 | 7,1 | 7,0 | 7,0 | 7,8 ↑ | 6,6   | 6,8 | 6,5   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare)              | 7,4 | 7,5 | 7,6 | 8,0 | 8,0   | 7,2   | 7,7 | 7,3   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                     | 8,2 | 8,1 | 8,1 | 8,5 | 8,7 ↑ | 8,0   | 8,2 | 7,8   |
| Posibilitatea online de plata a taxelor de cadastru/carte funciară                                               | 8,2 | 8,5 | 8,0 | 8,7 | 8,7   | 8,1   | 8,7 | 8,3   |

## și/sau de rezolvare a problemelor

*Tabel 510. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (ACCESIBILITATE) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 461 la 1005; total n = 1107*

În ansamblu, majoritatea regiunilor prezintă o satisfacție moderată până la ridicată în privința accesibilității Serviciului public de cadastru și carte funciară, dar există anumite domenii în care sunt necesare îmbunătățiri pentru a crește nivelul de satisfacție al cetățenilor. În general, regiunile Sud-Vest și Vest se remarcă prin scoruri ridicate în multiple categorii, cum ar fi "Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale" și "Posibilitatea de informare online prin web site propriu sau pagina de media". Pe de altă parte, regiunea București-Ilfov înregistrează note mai scăzute în categorii precum "Dotarea cu echipament și mobilier modern", "Existența parcarilor pentru public" și "Existența unui program de lucru convenabil pentru public", indicând posibile neajunsuri în această zonă. Un alt aspect notabil este scăderea semnificativă a satisfacției în ceea ce privește "Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate" în regiunea Nord-Vest, cu o notă de 6,5.

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 35% | 27% | 32% | 41% | 27% | 31% | 38% | 33% |
| Nu           | 65% | 73% | 68% | 59% | 73% | 69% | 62% | 67% |

*Tabel 511. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare*  
*Eșantion total; Neponderat; bază n = 1022; total n = 1107;*

Nivelul de conștientizare al locuitorilor privind unde să reclame nemulțumirile referitoare la Serviciul public de cadastru și carte funciară variază considerabil în funcție de regiunea de dezvoltare. Regiunea Sud-Vest se distinge cu cel mai înalt procentaj de respondenți conștienți de procedura de reclamație, cu 41%, urmată de regiunea Centru, cu 38%. Pe de altă parte, regiunile Sud-Est și Vest au un procentaj mai redus, de 27% fiecare, indicând un nivel de informare mai scăzut. Majoritatea regiunilor prezintă o proporție mai mare de respondenți care nu sunt informați despre unde să adreseze reclamațiile, cu procente cuprinse între 59% și 73%.

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 8%  | 4%  | 6%  | 7%  | 3%  | 4%  | 3%  | 5%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 9%  | 10% | 9%  | 7%  | 5%  | 13% | 5%  | 14% |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 73% | 78% | 74% | 78% | 80% | 75% | 87% | 77% |
| (SPONTAN) Nu știu/Nu răspund        | 10% | 9%  | 10% | 8%  | 12% | 8%  | 4%  | 4%  |

*Tabel 512. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1106; total n = 1107*

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V    | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| Da           | 73% | 25% | 64% | 71% | 0%   | 83% | 25% | 57% |
| Nu           | 27% | 75% | 36% | 29% | 100% | 17% | 75% | 43% |

Tabel 513. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de cadastru și carte funciară a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 54$ ; total  $n = 1107$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                 | NE    | SE   | S   | SV  | V   | NV   | C    | BIF  |
|------------------------------|-------|------|-----|-----|-----|------|------|------|
| Imediat                      | 25%   | 0%   | 14% | 20% | 40% | 0%   | 0%   | 0%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 38%   | 100% | 86% | 80% | 60% | 100% | 100% | 100% |
| Prea târziu                  | 38% ↑ | 0%   | 0%  | 0%  | 0%  | 0%   | 0%   | 0%   |

Tabel 514. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 31$ ; total  $n = 1107$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

O mare majoritate a respondenților din toate regiunile de dezvoltare au menționat că nu au întâmpinat probleme cu Serviciul public de cadastru și carte funciară, cu procentaje variind de la 73% în Nord-Est la 87% în Centru. Cu toate acestea, există o variație semnificativă între regiuni în ceea ce privește raportarea și rezolvarea problemelor. În Tabelul 43, doar 8% din respondenții din Nord-Est au spus că au raportat o problemă, în timp ce în Sud-Est procentajul a fost doar de 4%.

În ceea ce privește rezolvarea problemelor, Tabelul 44 indică o variație semnificativă între regiuni: în Nord-Est, 73% dintre respondenți au afirmat că problema lor a fost rezolvată, în timp ce în Vest, 100% au spus că problema lor nu a fost rezolvată.

Tabelul 45 arată timpul de rezolvare a problemelor, cu Nord-Est indicând că 38% dintre probleme au fost rezolvate "prea târziu", în timp ce în Sud-Est și Sud, majoritatea problemelor au fost rezolvate "mai târziu, dar în timp util".

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 6%  | 6%  | 4%  | 4%  | 2%  | 3%  | 3%  | 7%  |
| 2                                | 2%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%  | 3%  | 1%  | 1%  |
| 3                                | 2%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 3%  | 0%  | 3%  |
| 4                                | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 2%  | 1%  | 0%  | 2%  |
| 5                                | 10% | 5%  | 6%  | 4%  | 4%  | 7%  | 7%  | 5%  |
| 6                                | 2%  | 1%  | 4%  | 3%  | 2%  | 5%  | 2%  | 7%  |
| 7                                | 10% | 9%  | 8%  | 3%  | 13% | 8%  | 6%  | 11% |
| 8                                | 10% | 18% | 17% | 15% | 16% | 20% | 25% | 15% |
| 9                                | 19% | 11% | 21% | 25% | 16% | 14% | 26% | 15% |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 40% | 48% | 37% | 43% | 44% | 37% | 30% | 35% |

Tabel 515. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de cadastru și carte funciară unui prieten sau unui coleg? cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; total  $n = 1107$

Mai departe, se observă o tendință pozitivă în recomandarea Serviciului public de cadastru și carte funciară în majoritatea regiunilor de dezvoltare. În special, procentajul cel mai mare de respondenți care ar recomanda cu siguranță serviciul este în regiunea Sud-Est, cu 48%, urmată de regiunea Vest cu 43%. Totuși, se observă o tendință mai rezervată în regiunea Nord-Vest și Centru, unde procentajul celor care ar recomanda cu siguranță serviciul este de 30% și, respectiv, 37%. În același timp, București-Ilfov prezintă cel mai mare procentaj de respondenți (7%) care "cu siguranță nu ar recomanda" serviciul, comparativ cu alte regiuni. Este de remarcat, de asemenea, că regiunea Vest se distinge prin 25% dintre respondenți oferind un scor de 9, ceea ce indică o înclinație pozitivă puternică spre recomandarea serviciului, chiar dacă nu este la nivelul maxim.



## 14. Ordine publică / Gestionarea cazierului judiciar

460

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1126 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori ai serviciului public de gestionare a cazierului judiciar

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

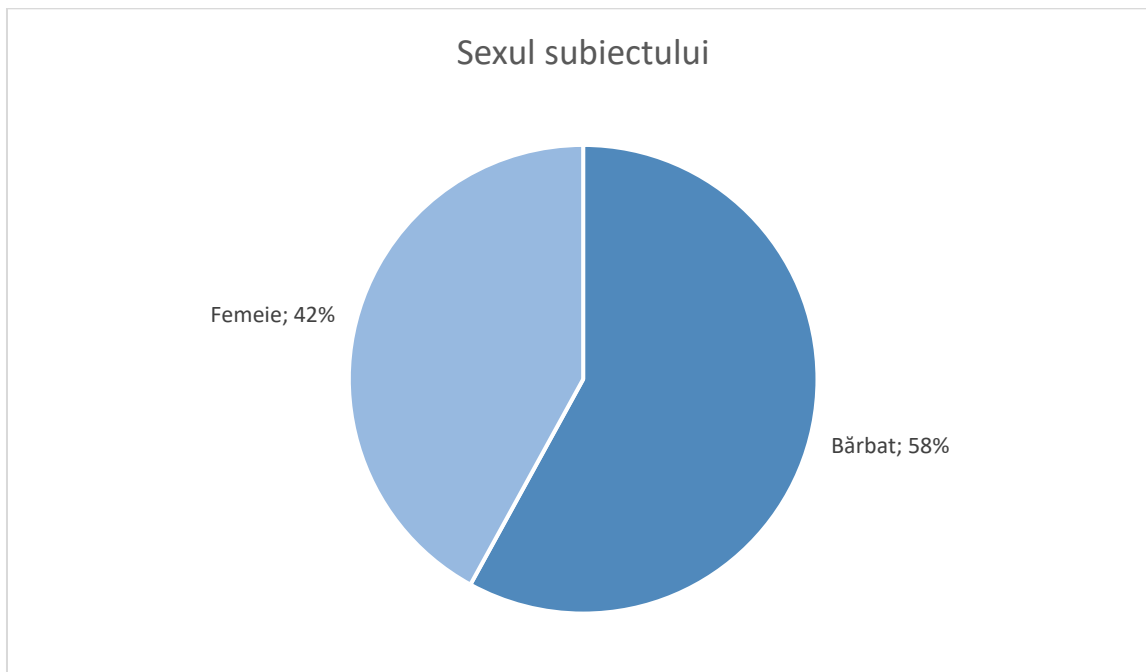
**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,95\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

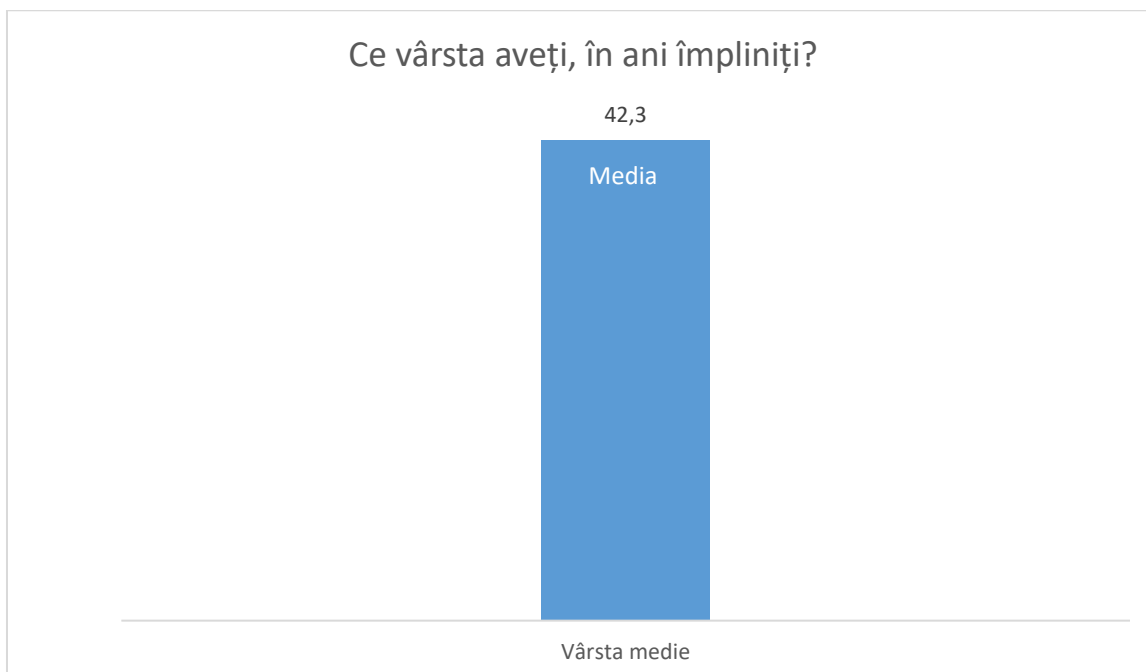


## REZULTATE



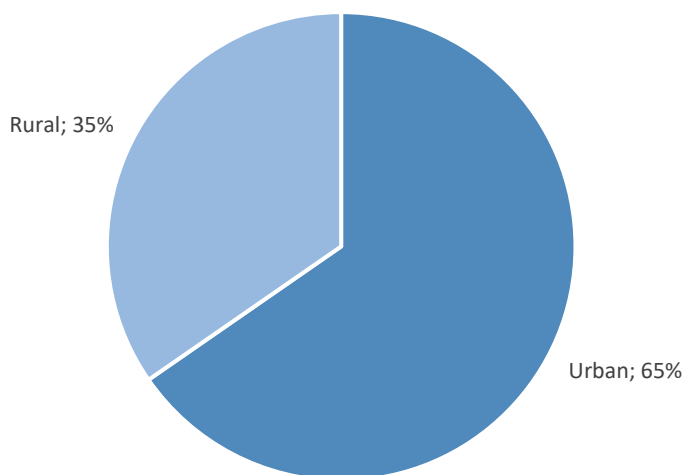
461

Grafic 299. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1126$



Grafic 300. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1126$

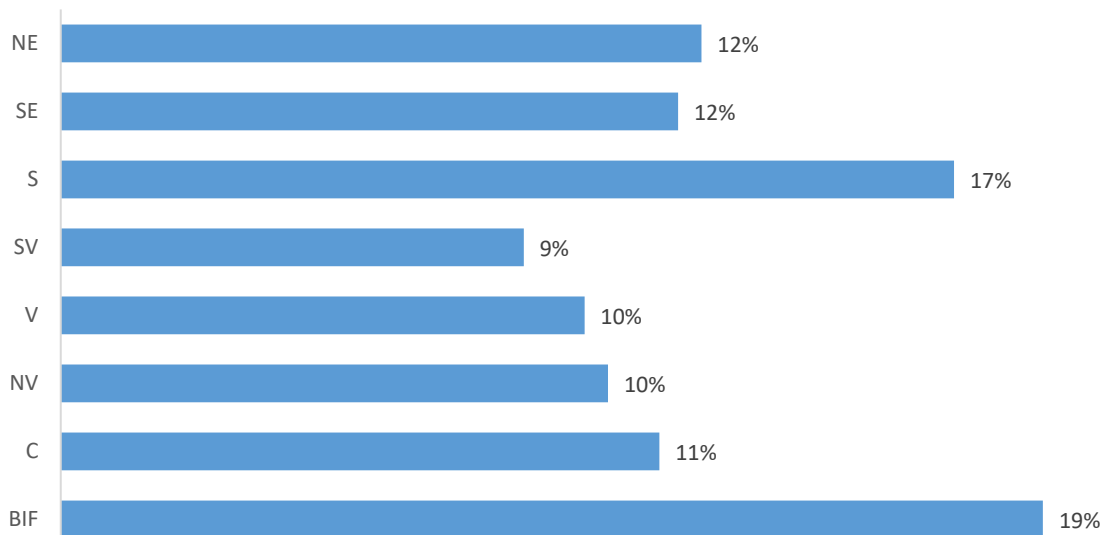
### Mediu de rezidență



462

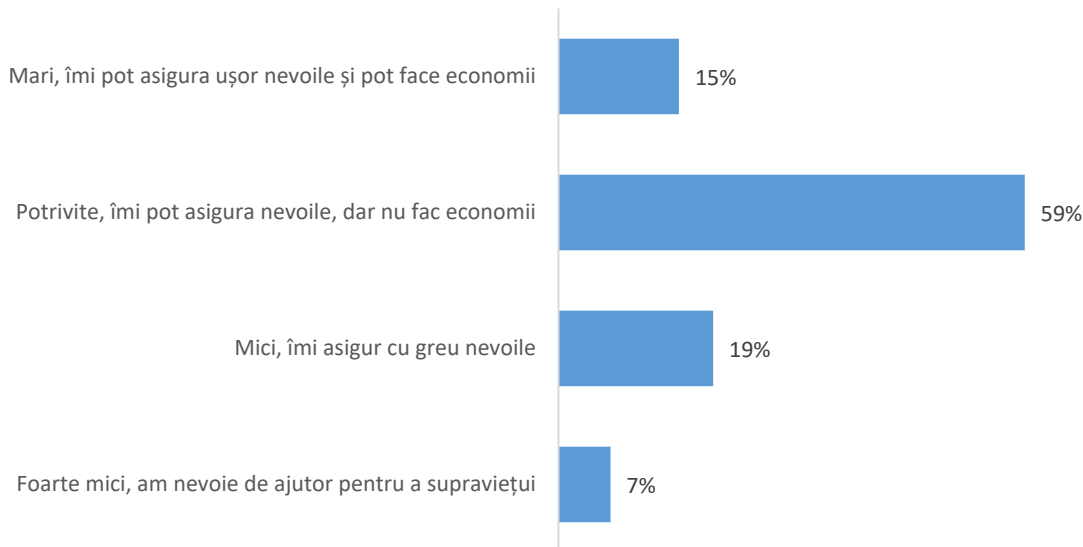
Grafic 301. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

### Regiunea de dezvoltare



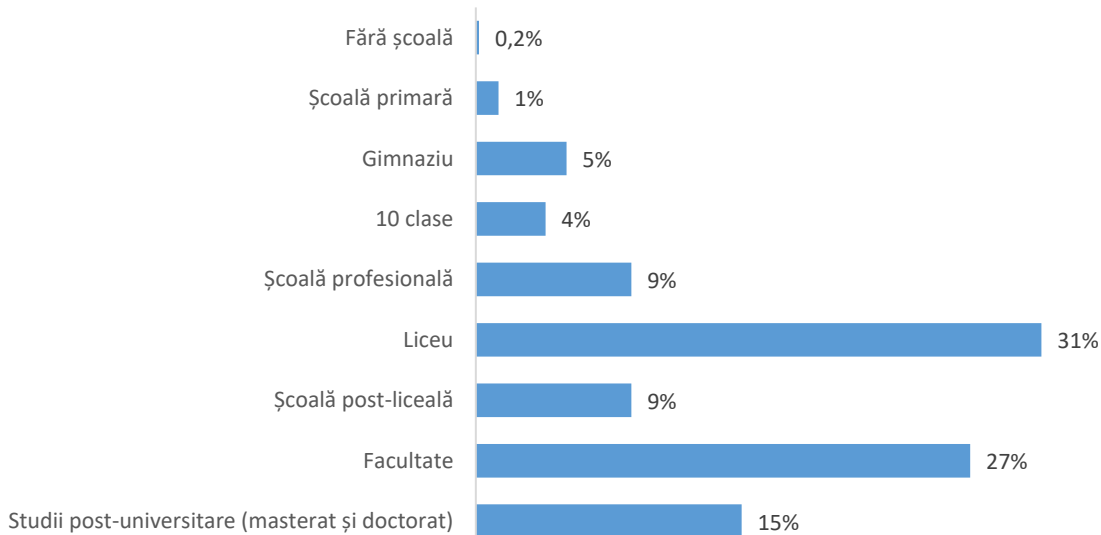
Grafic 302. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

### Veniturile dumneavoastră sunt....

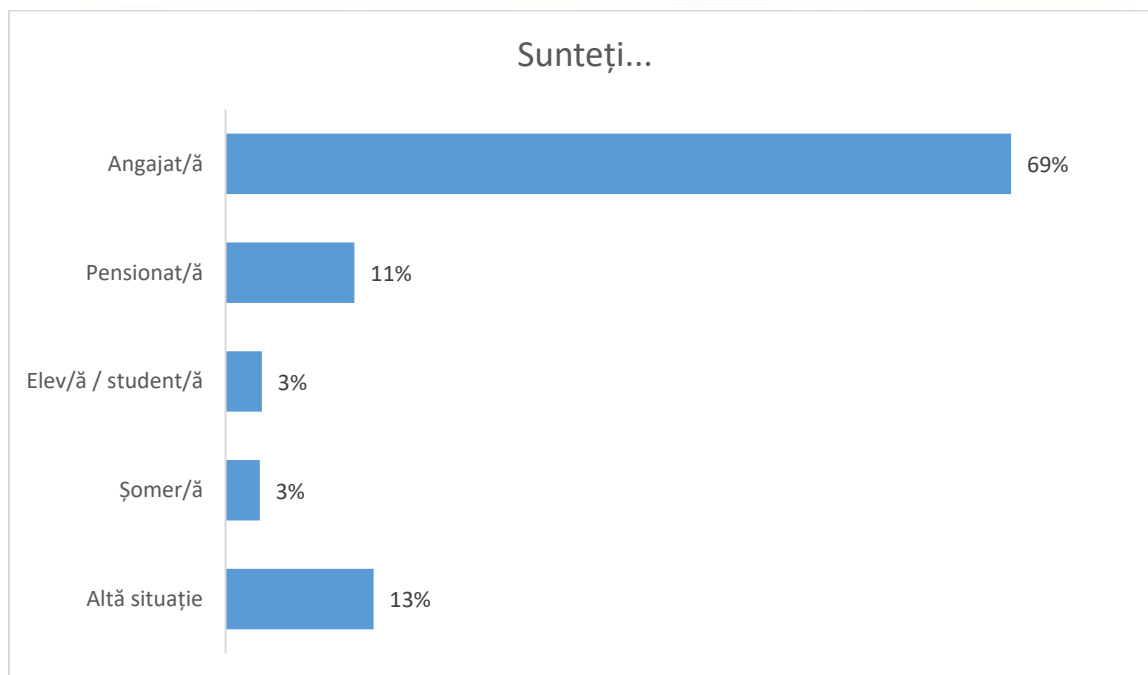


Grafic 303. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1113; total n = 1126

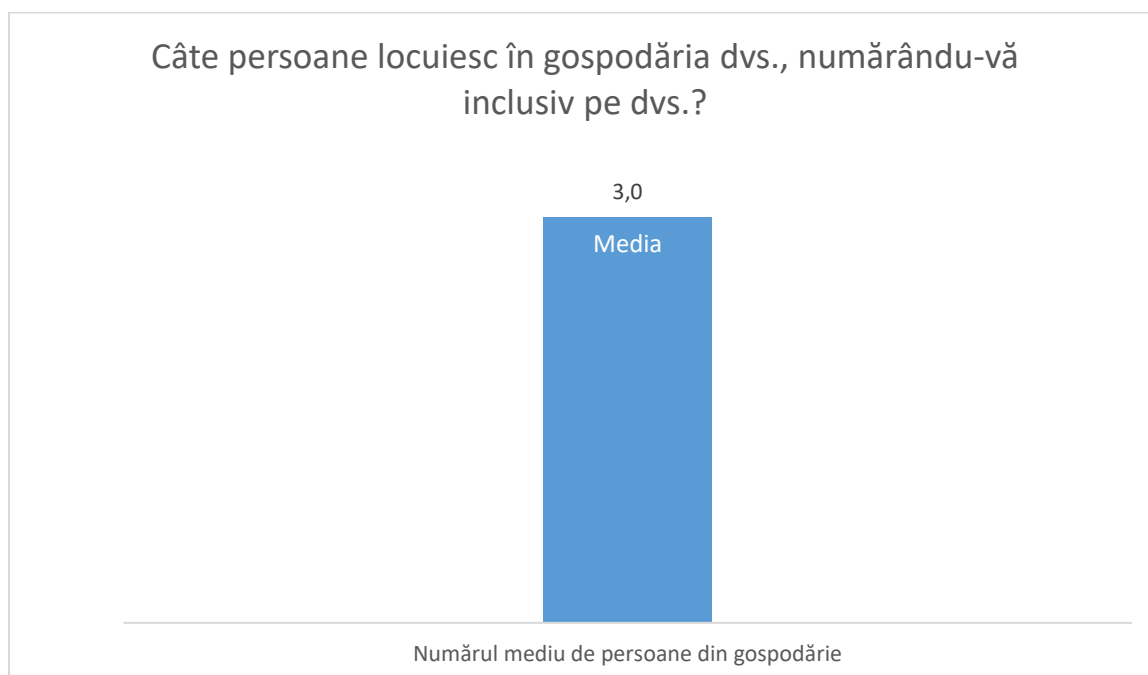
### Care este ultima școală absolvită?



Grafic 304. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1126

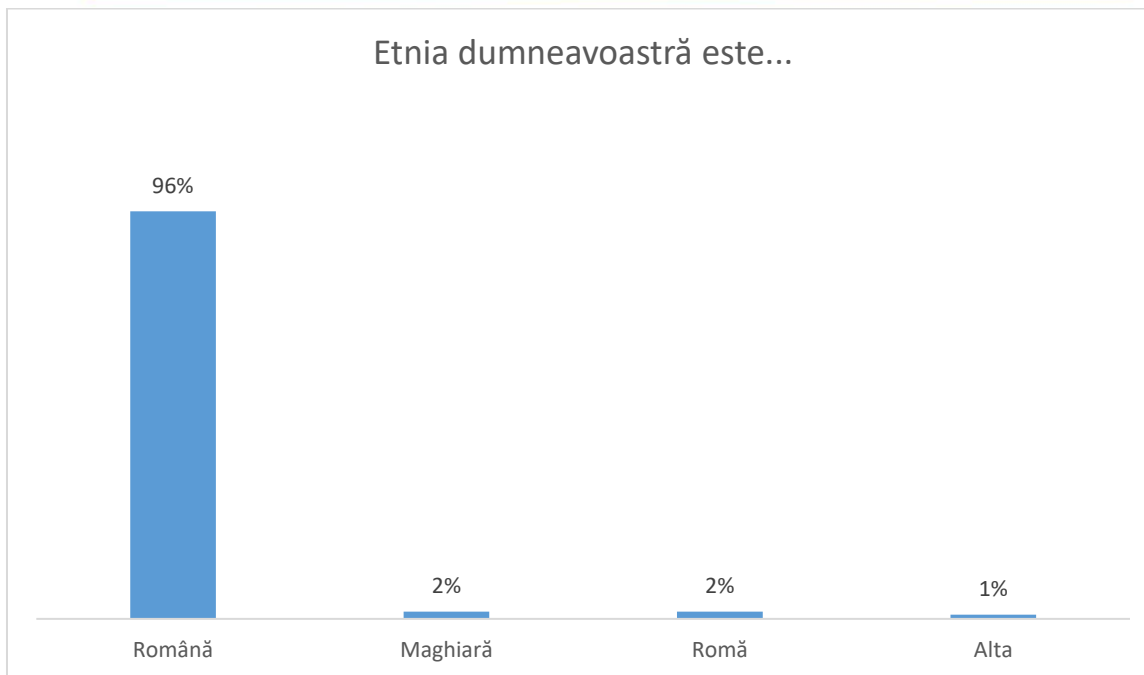


Grafic 305. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1126



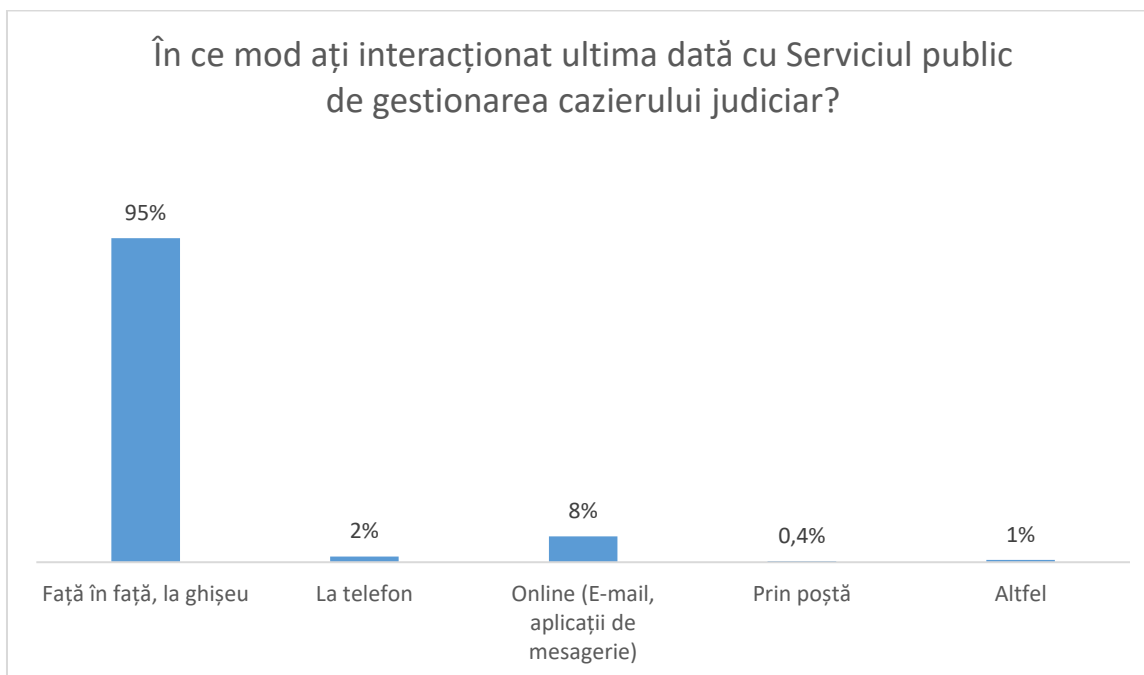
Grafic 306. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

### Etnia dumneavoastră este...



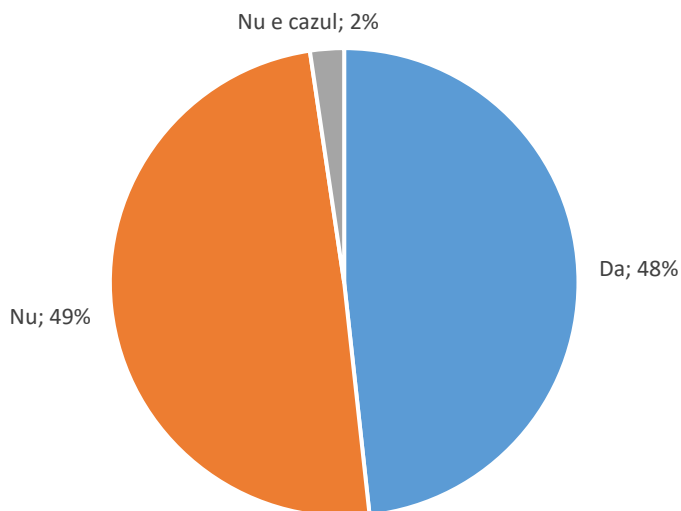
Grafic 307. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

### În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



Grafic 308. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

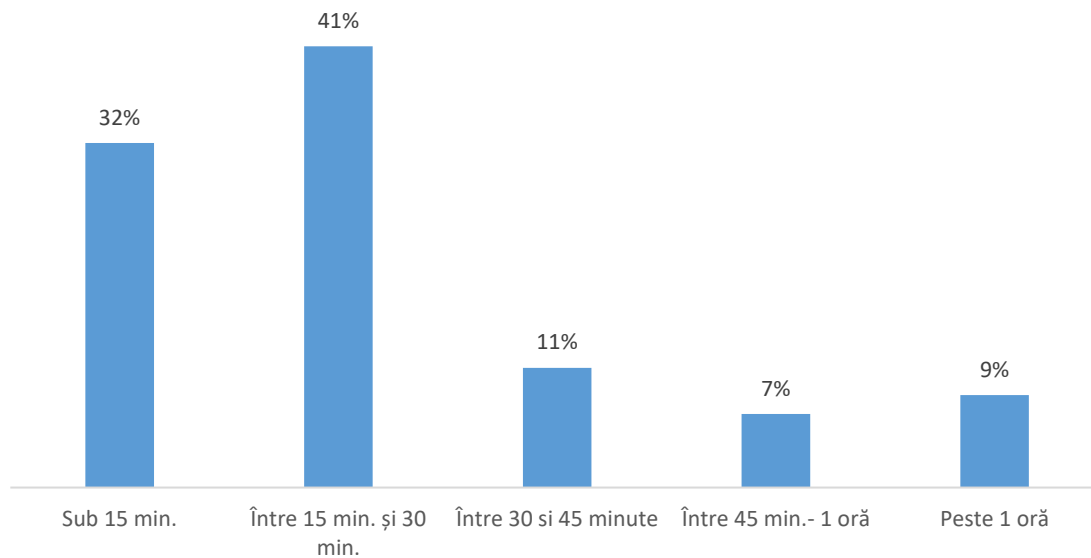
### Ați fost nevoit să stați la coadă?



466

Grafic 309. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1067; total n = 1126

### Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?

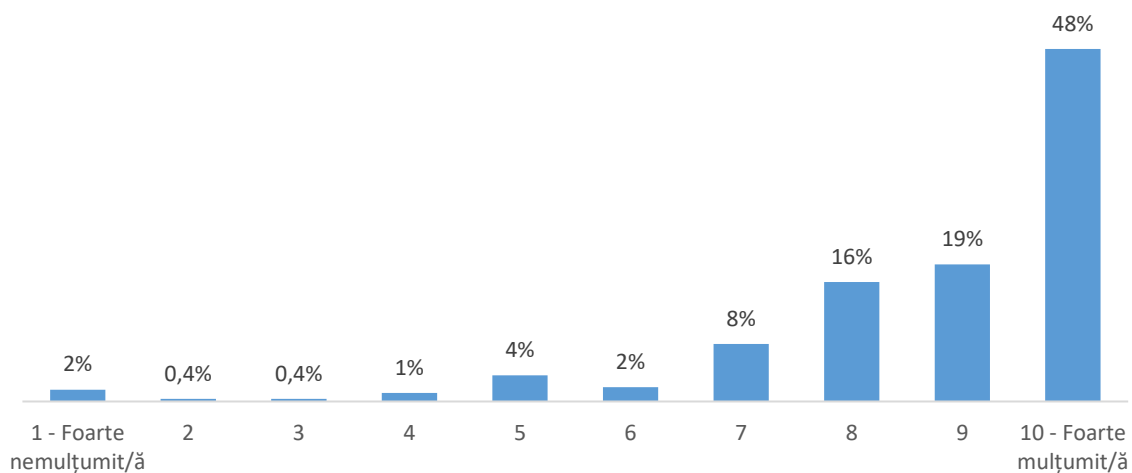


Grafic 310. Eșantion total; Neponderat; bază n = 510; total n = 1126

[illegible]

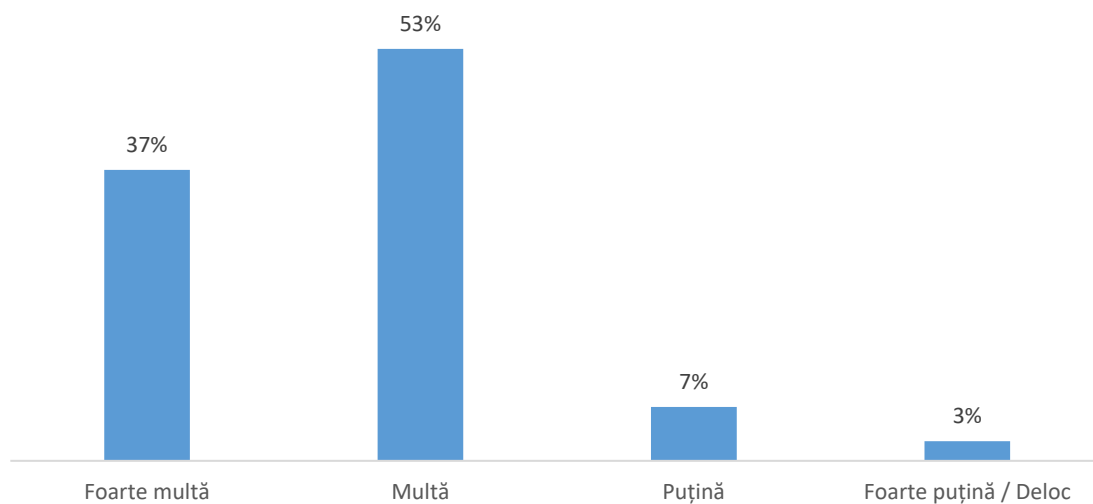
Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

### Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



Grafic 313. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1122; total n = 1126

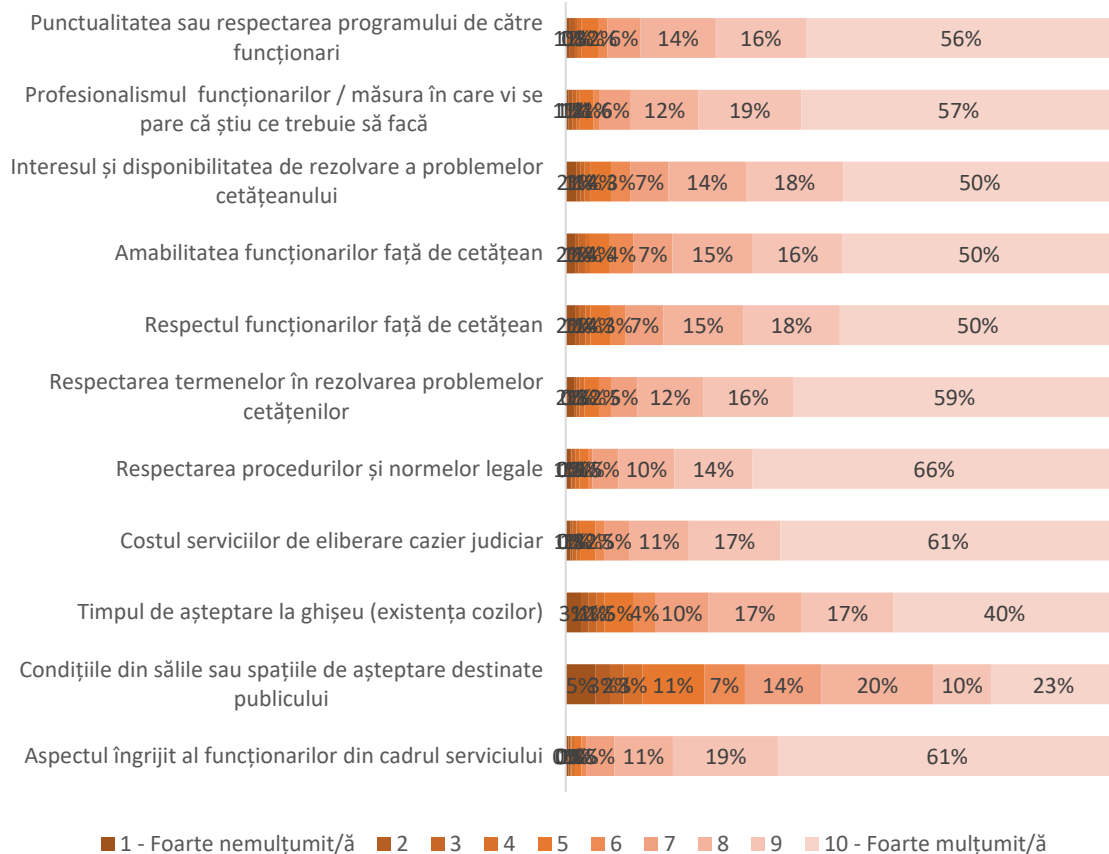
### Câtă încredere aveți în personalul Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



Grafic 314. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1110; total n = 1126

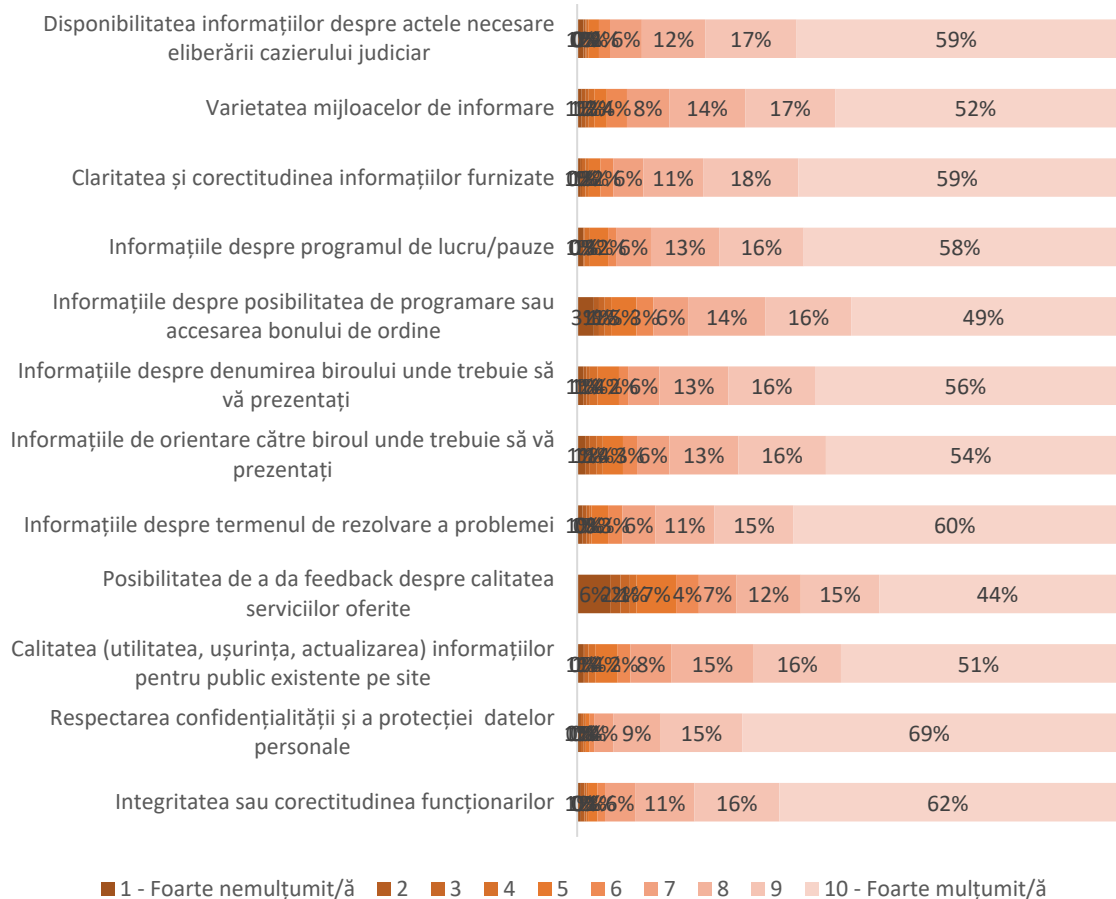


## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



Grafic 315. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 1033 la 1110; total n = 1126;

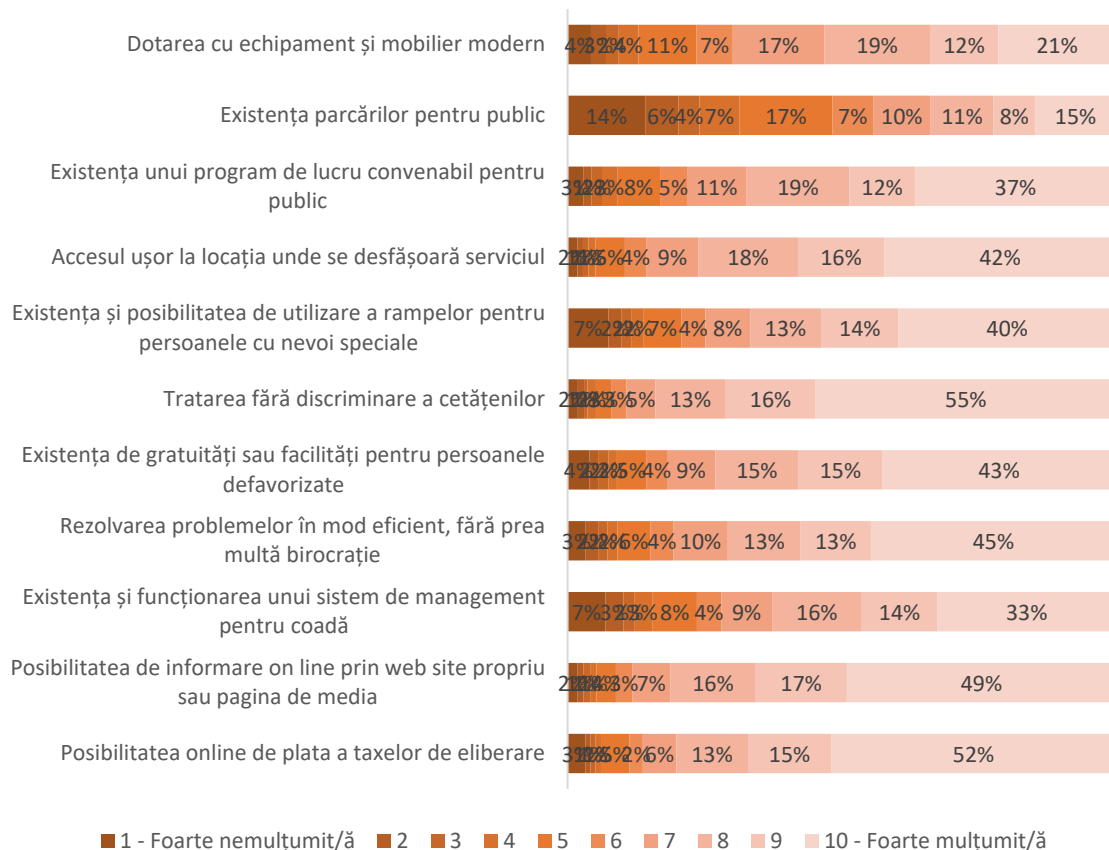
## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



470

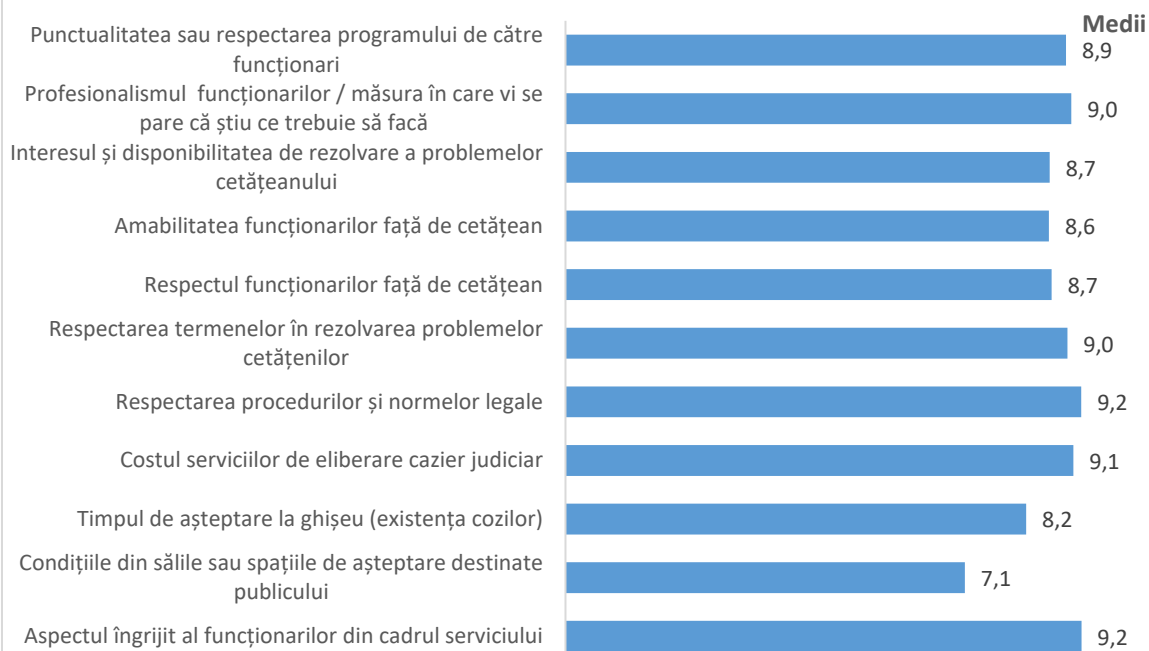
Grafic 316. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 899 la 1115; total n = 1126

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



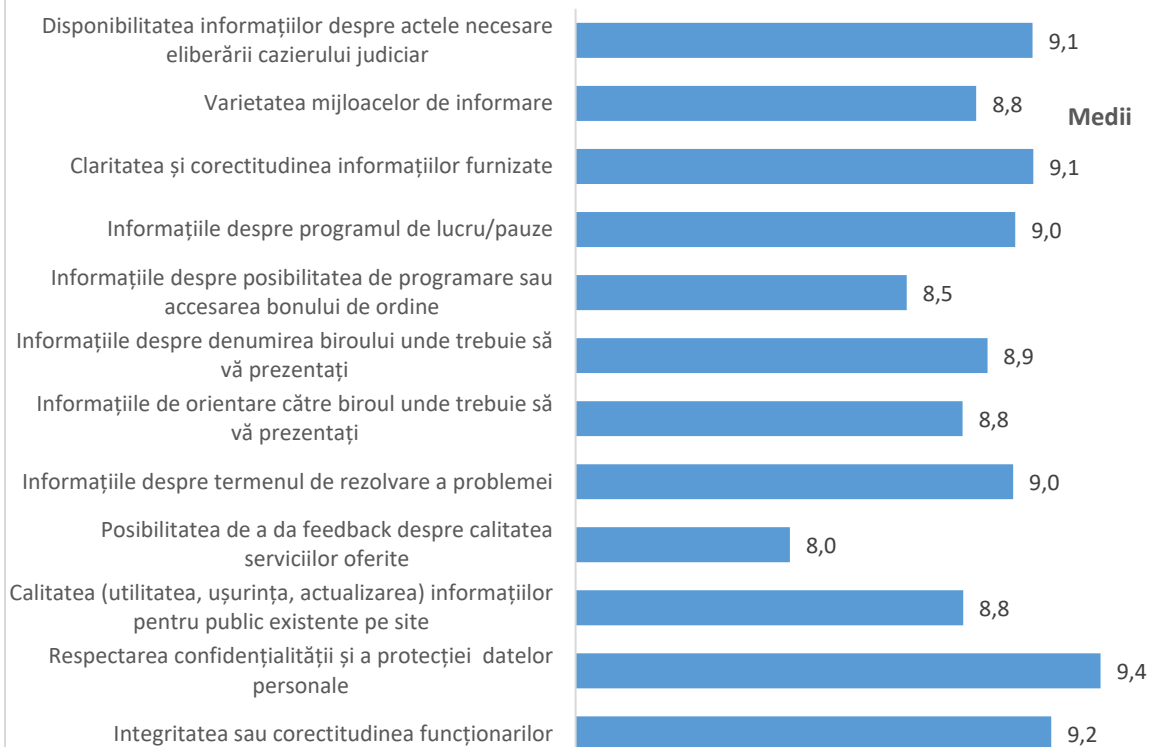
Grafic 317. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 579 la 1102; total n = 1126

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



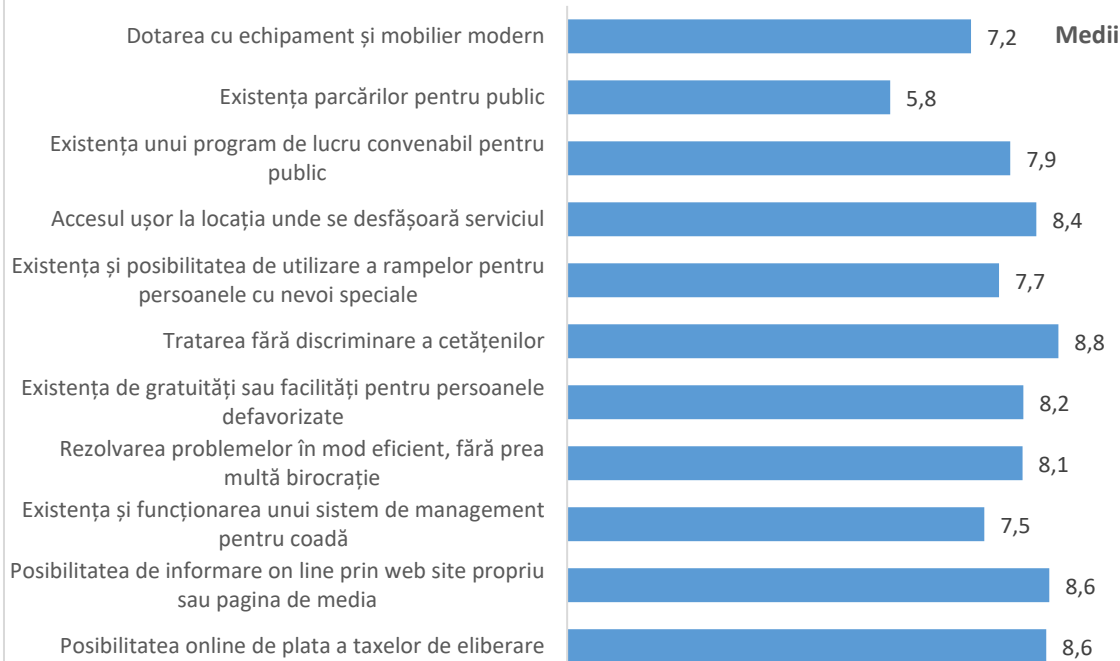
Grafic 318. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 869 la 1110; total n = 1126

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



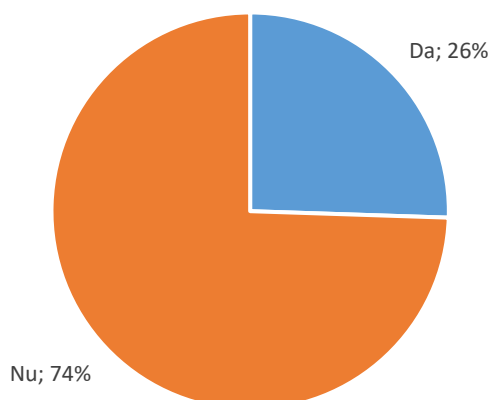
Grafic 319. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 671 la 1115; total n = 1126

### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



Grafic 320. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 449 la 1102; total n = 1126;

În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar, știți unde să reclamați situația respectivă?



Grafic 321. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1105; total n = 1126;

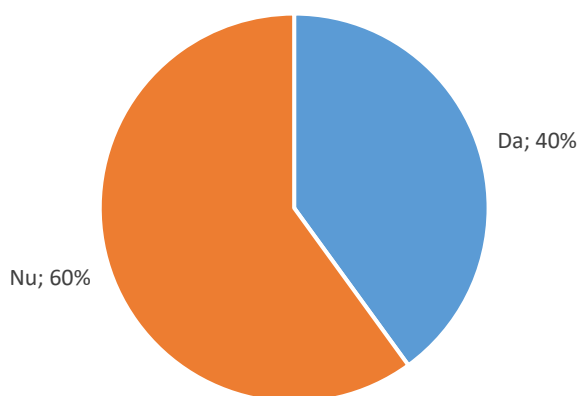
Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?



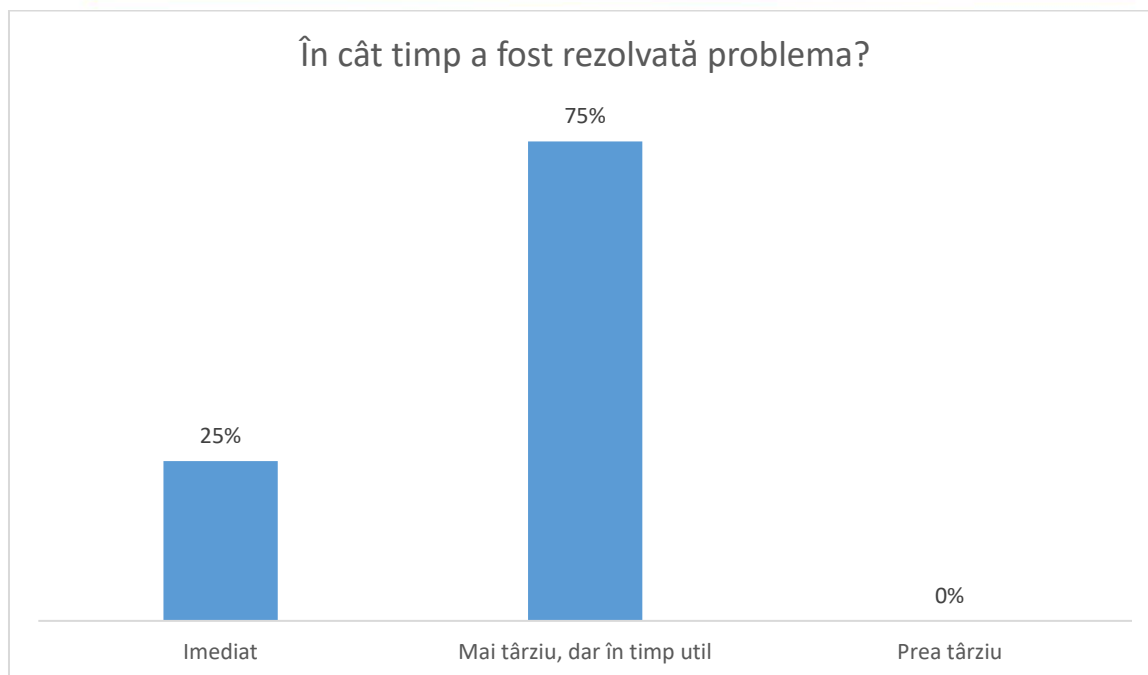
475

Grafic 322. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1124; total n = 1126;

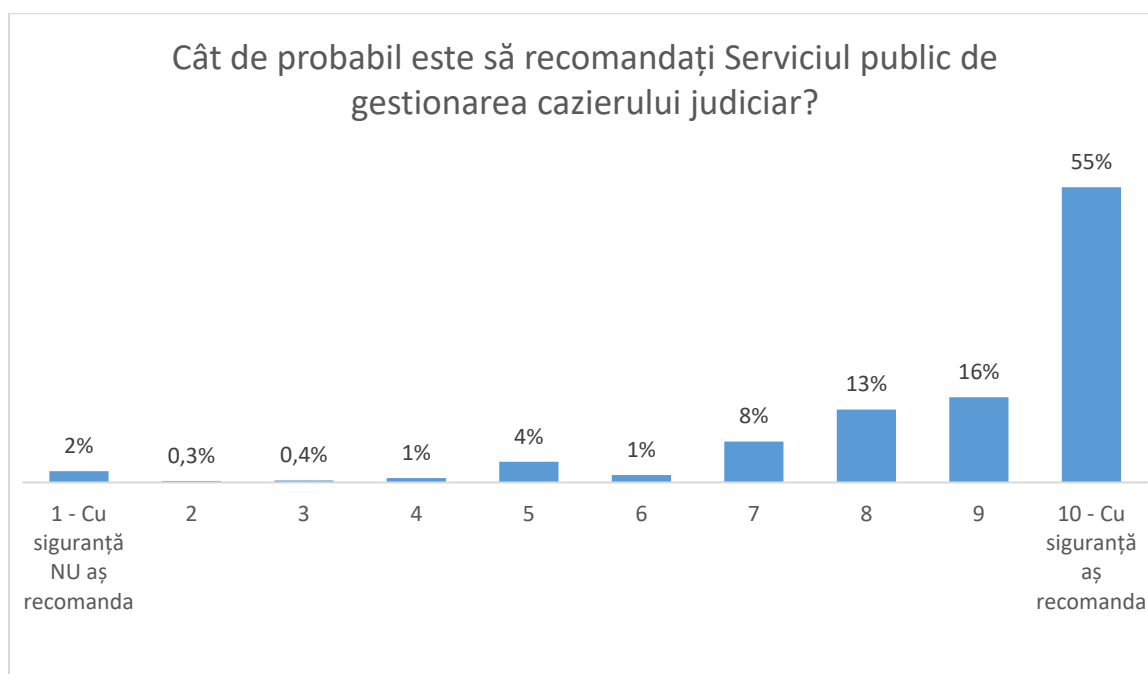
Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar a fost rezolvată?



Grafic 323. Eșantion total; Neponderat; **bază n = 10**; total n = 1126; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!



Grafic 324. Eșantion total; Neponderat; **bază n = 4**; total n = 1126; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!



Grafic 325. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1126





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

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 57%   | 60%   |
| Feminin      | 43%   | 40%   |

Tabel 516. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| Medii                              | Urban  | Rural  |
|------------------------------------|--------|--------|
| Ce vârstă aveți, în ani împliniți? | 42.8 ↑ | 41.1 ↓ |

Tabel 517. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| NE           | 11%   | 14%   |
| SE           | 12%   | 12%   |
| S            | 13% ↓ | 25% ↑ |
| SV           | 8%    | 11%   |
| V            | 10%   | 9%    |
| NV           | 9%    | 12%   |
| C            | 11%   | 11%   |
| BIF          | 26% ↑ | 6% ↓  |

Tabel 518. Regiunea de dezvoltare cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 17% ↑ | 11% ↓ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 60%   | 56%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 17% ↓ | 25% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 6%    | 8%    |

Tabel 519. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1113; total n = 1126

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 1% ↓  | 3% ↑  |
| Gimnaziu                                        | 3% ↓  | 9% ↑  |
| 10 clase                                        | 2% ↓  | 8% ↑  |
| Școală profesională                             | 6% ↓  | 13% ↑ |
| Liceu                                           | 28% ↓ | 36% ↑ |
| Școală post-liceală                             | 9%    | 7%    |
| Facultate                                       | 32% ↑ | 18% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 19% ↑ | 6% ↓  |

Tabel 520. Care este ultima școală absolvită? cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1126;

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat/ă          | 74% ↑ | 60% ↓ |
| Pensionat/ă        | 12%   | 11%   |
| Elev/ă / student/ă | 3%    | 4%    |
| Șomer/ă            | 2%    | 4%    |
| Altă situație      | 9% ↓  | 20% ↑ |

Tabel 521. Sunteți... cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1126

| Medii                                                     | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., inclusiv dvs.? | 2.7 ↓ | 3.6 ↑ |

Tabel 522. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 95%   | 96%   |
| Maghiară     | 2% ↑  | 0% ↓  |
| Romă         | 1%    | 2%    |
| Alta         | 1%    | 1%    |

Tabel 523. Etnia dumneavoastră este... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane                            | Urban | Rural |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la ghișeu                 | 95%   | 97%   |
| La telefon                              | 2%    | 2%    |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 9%    | 5%    |
| Prin poștă                              | 1%    | 0%    |
| Altfel                                  | 1%    | 1%    |

Tabel 524. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 48%   | 48%   |
| Nu           | 50%   | 49%   |
| Nu e cazul   | 2%    | 3%    |

Tabel 525. Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1067; total n = 1126;

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min.              | 34%   | 28%   |
| Între 15 min. și 30 min. | 41%   | 42%   |
| Între 30 și 45 minute    | 11%   | 12%   |
| Între 45 min.- 1 oră     | 6%    | 9%    |
| Peste 1 oră              | 9%    | 8%    |

Tabel 526. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 510; total n = 1126;

| % pe coloane                                        | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------|-------|-------|
| Angajare                                            | 58%   | 51%   |
| Școala de șoferi                                    | 36%   | 43%   |
| Emigrare și vize                                    | 5%    | 5%    |
| Licitație                                           | 1%    | 1%    |
| Înregistrarea în anumite profesii                   | 10%   | 8%    |
| Adopții și îngrijirea copiilor                      | 1%    | 1%    |
| Înființarea unei afaceri sau obținerea unei licențe | 6%    | 5%    |
| Altul                                               | 15%   | 17%   |

Tabel 527. Care este motivul pentru care ați interacționat cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 2%    | 2%    |
| 2                       | 0%    | 1%    |
| 3                       | 0%    | 1%    |
| 4                       | 1%    | 2%    |
| 5                       | 3%    | 4%    |
| 6                       | 2%    | 2%    |
| 7                       | 8%    | 7%    |
| 8                       | 17%   | 14%   |
| 9                       | 19%   | 18%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 48%   | 49%   |

Tabel 528. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1122; total n = 1126

| % pe coloane          | Urban | Rural |
|-----------------------|-------|-------|
| Foarte multă          | 38%   | 36%   |
| Multă                 | 54%   | 52%   |
| Puțină                | 6%    | 8%    |
| Foarte puțină / Deloc | 2%    | 3%    |

Tabel 529. Câtă încredere aveți în personalul Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1110; total n = 1126

| Medii                                                                                  | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                        | 9.0   | 8.8   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă | 9.1   | 8.9   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                  | 8.7   | 8.6   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                           | 8.7   | 8.6   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                              | 8.7   | 8.7   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                           | 9.1   | 8.8   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                            | 9.3   | 9.1   |
| Costul serviciilor de eliberare cazier judiciar                                        | 9.1   | 9.0   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                     | 8.2   | 8.2   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului                   | 7.1   | 7.3   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                             | 9.3   | 9.1   |

Tabel 530. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 869 la 1110

| Medii                                                                                        | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare eliberării cazierului judiciar         | 9.1   | 9.0   |
| Variatatea mijloacelor de informare                                                          | 8.8   | 8.8   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                         | 9.1   | 9.0   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                 | 9.1   | 8.8   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine              | 8.5   | 8.5   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                         | 8.9   | 8.8   |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                         | 8.8   | 8.7   |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                        | 9.0   | 8.9   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                          | 7.8   | 8.2   |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site | 8.8   | 8.7   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                             | 9.4   | 9.3   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                               | 9.2   | 9.0   |

Tabel 531. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 671 la 1115

| Medii                                                                                  | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                               | 7.0 ↓ | 7.6 ↑ |
| Existența parcărilor pentru public                                                     | 5.6   | 6.0   |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                               | 7.8   | 8.2   |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                   | 8.4   | 8.3   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale | 7.7   | 7.8   |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                               | 8.9   | 8.6   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate                  | 8.1   | 8.3   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                     | 8.1   | 8.1   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă                       | 7.3   | 7.6   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media           | 8.6   | 8.6   |
| Posibilitatea online de plata a taxelor de eliberare                                   | 8.5   | 8.6   |

Tabel 532. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 449 la 1102

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 26%   | 25%   |
| Nu           | 74%   | 75%   |

Tabel 533. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar, știți unde să reclamați situația respectivă? Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1105; total n = 1126;

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 1%    | 1%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 4%    | 4%    |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 96%   | 95%   |

Tabel 534. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1124



| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 60%   | 20%   |
| Nu           | 40%   | 80%   |

Tabel 535. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 10**; total n = 1126; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

484

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 33%   | 0%    |
| Mai târziu, dar în timp util | 67%   | 100%  |
| Prea târziu                  | 0%    | 0%    |

Tabel 536. Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar - În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 4**; total n = 1126; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță NU aș recomanda | 2%    | 3%    |
| 2                                | 0%    | 0%    |
| 3                                | 0%    | 1%    |
| 4                                | 1%    | 1%    |
| 5                                | 4%    | 4%    |
| 6                                | 1%    | 2%    |
| 7                                | 8%    | 6%    |
| 8                                | 13%   | 13%   |
| 9                                | 17%   | 14%   |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 53%   | 57%   |

Tabel 537. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Mediu de rezidență Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1126



## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 54% | 59% | 64% | 57% | 50% | 59% | 61% | 57% |
| Feminin      | 46% | 41% | 36% | 43% | 50% | 41% | 39% | 43% |

Tabel 538. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| Medii                              | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF  |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ce vârstă aveți, în ani împliniți? | 39.8 | 40.7 | 44.1 | 45.2 | 42.0 | 40.3 | 44.3 | 41.6 |

Tabel 539. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane | NE  | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Urban        | 60% | 66% | 49% ↓ | 58% | 67% | 59% | 66% | 90% ↑ |
| Rural        | 40% | 34% | 51% ↑ | 42% | 33% | 41% | 34% | 10% ↓ |

Tabel 540. Mediu de rezidență cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 12% | 13% | 9%  | 9%  | 15% | 15% | 21% | 24% ↑ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 63% | 55% | 59% | 55% | 67% | 62% | 56% | 56%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 17% | 23% | 23% | 27% | 17% | 20% | 17% | 15%   |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 8%  | 9%  | 10% | 9%  | 2%  | 3%  | 6%  | 5%    |

Tabel 541. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1113; total n = 1126;

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%  | 0%    | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 4%  | 0%  | 2%    | 2%  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 4%  | 7%  | 7%    | 5%  | 4%  | 8%  | 5%  | 1%    |
| 10 clase                                        | 2%  | 0%  | 7%    | 4%  | 5%  | 2%  | 5%  | 3%    |
| Școală profesională                             | 14% | 11% | 8%    | 8%  | 14% | 8%  | 6%  | 2% ↓  |
| Liceu                                           | 23% | 41% | 36%   | 33% | 26% | 40% | 27% | 25%   |
| Școală post-liceală                             | 12% | 8%  | 13%   | 9%  | 4%  | 4%  | 11% | 7%    |
| Facultate                                       | 24% | 25% | 16% ↓ | 28% | 29% | 29% | 30% | 36% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 18% | 8%  | 11%   | 10% | 16% | 9%  | 13% | 25% ↑ |

Tabel 542. Care este ultima școală absolvită? cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1126

| % pe coloane       | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Angajat/ă          | 66% | 67% | 69% | 63% | 69% | 63% | 70% | 80% ↑ |
| Pensionat/ă        | 9%  | 14% | 11% | 14% | 13% | 11% | 12% | 10%   |
| Elev/ă / student/ă | 4%  | 5%  | 2%  | 3%  | 4%  | 7%  | 1%  | 2%    |
| Șomer/ă            | 4%  | 3%  | 4%  | 6%  | 0%  | 4%  | 2%  | 2%    |
| Altă situație      | 18% | 11% | 14% | 14% | 15% | 15% | 16% | 6% ↓  |

Tabel 543. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1126

| Medii                                                                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? | 3.2 | 3.0 | 3.3 | 3.1 | 3.1 | 3.2 | 2.9 | 2.7 ↓ |

Tabel 544. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV    | C     | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|
| Română       | 98% | 97% | 98% | 99% | 96% | 89% ↓ | 91% ↓ | 97% |
| Maghiară     | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 2%  | 6% ↑  | 8% ↑  | 0%  |
| Romă         | 2%  | 2%  | 2%  | 1%  | 1%  | 3%    | 2%    | 1%  |
| Alta         | 0%  | 2%  | 1%  | 0%  | 2%  | 2%    | 0%    | 2%  |

Tabel 545. Etnia dumneavoastră este... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-----------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Față în față, la ghișeu                 | 96% | 95% | 97% | 97% | 97% | 95% | 98% | 91% ↓ |
| La telefon                              | 2%  | 2%  | 2%  | 1%  | 2%  | 2%  | 1%  | 2%    |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 6%  | 11% | 6%  | 4%  | 4%  | 7%  | 5%  | 14% ↑ |
| Prin poștă                              | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 1%  | 2%  | 0%    |
| Altfel                                  | 0%  | 0%  | 2%  | 1%  | 2%  | 0%  | 0%  | 0%    |

Tabel 546. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 53% | 55% | 51% | 42% | 49% | 49% | 38% | 48% |
| Nu           | 46% | 42% | 45% | 57% | 50% | 48% | 58% | 51% |
| Nu e cazul   | 2%  | 2%  | 4%  | 1%  | 2%  | 3%  | 4%  | 1%  |

Tabel 547. Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar - Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1067; total n = 1126;

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sub 15 min.              | 41% | 26% | 32% | 25% | 35% | 28% | 40% | 30% |
| Între 15 min. și 30 min. | 41% | 30% | 47% | 35% | 38% | 53% | 43% | 40% |
| Între 30 și 45 minute    | 10% | 17% | 8%  | 18% | 4%  | 8%  | 9%  | 16% |
| Între 45 min.- 1 oră     | 6%  | 10% | 7%  | 18% | 6%  | 8%  | 4%  | 2%  |
| Peste 1 oră              | 3%  | 16% | 7%  | 5%  | 17% | 4%  | 4%  | 11% |

Tabel 548. Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar - Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 510; total n = 1126;

| % pe coloane                                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-----------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Angajare                                            | 52% | 52% | 53% | 44% | 56% | 54% | 55% | 66% ↑ |
| Școala de șoferi                                    | 46% | 44% | 41% | 44% | 34% | 37% | 34% | 31%   |
| Emigrare și vize                                    | 4%  | 11% | 5%  | 5%  | 5%  | 3%  | 6%  | 2%    |
| Licitație                                           | 1%  | 1%  | 0%  | 1%  | 2%  | 2%  | 2%  | 1%    |
| Înregistrarea în anumite profesii                   | 9%  | 5%  | 8%  | 12% | 7%  | 11% | 11% | 11%   |
| Adopții și îngrijirea copiilor                      | 1%  | 0%  | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  | 1%  | 0%    |
| Înființarea unei afaceri sau obținerea unei licențe | 5%  | 3%  | 3%  | 9%  | 9%  | 5%  | 5%  | 9%    |
|                                                     | 13% | 12% | 18% | 15% | 18% | 18% | 16% | 15%   |
| Altul                                               |     |     |     |     |     |     |     |       |

Tabel 549. Care este motivul pentru care ați interacționat cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 1%  | 5%  | 1%  | 2%  | 2%  | 2%  | 1%  | 1%  |
| 2                       | 0%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  |
| 3                       | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  | 1%  | 0%  | 1%  |
| 4                       | 2%  | 0%  | 1%  | 0%  | 1%  | 3%  | 1%  | 1%  |
| 5                       | 2%  | 3%  | 5%  | 3%  | 3%  | 5%  | 4%  | 3%  |
| 6                       | 2%  | 3%  | 3%  | 0%  | 4%  | 1%  | 2%  | 1%  |
| 7                       | 8%  | 8%  | 6%  | 10% | 8%  | 12% | 7%  | 7%  |
| 8                       | 8%  | 24% | 17% | 17% | 7%  | 24% | 13% | 19% |
| 9                       | 15% | 17% | 26% | 14% | 26% | 16% | 16% | 17% |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 62% | 39% | 41% | 54% | 48% | 37% | 57% | 50% |

Tabel 550. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1122; total n = 1126

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă | 44% | 36% | 37% | 43% | 37% | 26% | 42% | 35% |
| Multă        | 50% | 53% | 52% | 51% | 47% | 61% | 54% | 55% |
| Puțină       | 4%  | 5%  | 10% | 4%  | 11% | 9%  | 3%  | 8%  |

Foarte puțină / Deloc 2% 6% 1% 2% 5% 3% 1% 1%

Tabel 551. Câtă încredere aveți în personalul Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1110; total n = 1126;

| Medii                                                                                  | NE   | SE   | S   | SV  | V   | NV  | C    | BIF |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                        | 9.1  | 8.7  | 8.8 | 9.1 | 8.9 | 8.8 | 9.3↑ | 9.0 |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă | 9.2  | 8.9  | 8.9 | 9.2 | 8.9 | 8.9 | 9.4↑ | 9.0 |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                  | 8.9  | 8.5  | 8.5 | 8.9 | 8.5 | 8.4 | 9.1↑ | 8.6 |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                           | 8.8  | 8.3  | 8.5 | 8.9 | 8.6 | 8.3 | 9.2↑ | 8.6 |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                              | 8.9  | 8.4  | 8.5 | 9.0 | 8.7 | 8.4 | 9.1↑ | 8.7 |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                           | 9.1  | 8.8  | 8.8 | 9.3 | 8.8 | 8.8 | 9.4↑ | 8.9 |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                            | 9.3  | 9.1  | 9.1 | 9.5 | 9.1 | 9.0 | 9.4  | 9.3 |
| Costul serviciilor de eliberare cazier judiciar                                        | 9.3  | 8.8  | 8.9 | 9.0 | 9.3 | 8.7 | 9.4↑ | 9.2 |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                      | 8.5  | 7.5↓ | 8.2 | 8.5 | 8.4 | 7.9 | 8.6  | 8.3 |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului                   | 7.7↑ | 6.8  | 7.3 | 7.5 | 6.9 | 6.8 | 7.3  | 6.9 |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                             | 9.3  | 9.1  | 9.2 | 9.5 | 9.3 | 9.2 | 9.3  | 9.1 |

Tabel 552. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 869 la 1110; total n = 1126

| Medii                                                                                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare eliberării cazierului judiciar         | 9.2 | 8.9 | 8.8 | 9.3 | 9.2 | 9.0 | 9.3 | 9.0 |
| Varietatea mijloacelor de informare                                                          | 8.9 | 8.9 | 8.8 | 8.9 | 8.7 | 8.8 | 9.0 | 8.7 |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                         | 9.2 | 9.0 | 9.0 | 9.3 | 9.0 | 8.9 | 9.3 | 9.0 |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                 | 9.1 | 8.8 | 8.9 | 9.2 | 8.9 | 8.9 | 9.1 | 9.0 |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine              | 8.9 | 8.1 | 8.5 | 8.7 | 8.5 | 8.5 | 8.5 | 8.4 |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                         | 8.9 | 8.6 | 8.8 | 9.1 | 9.0 | 8.8 | 9.1 | 8.8 |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                         | 8.7 | 8.5 | 8.8 | 9.0 | 8.8 | 8.6 | 8.9 | 8.8 |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                        | 9.1 | 8.7 | 8.9 | 9.1 | 9.1 | 8.9 | 9.3 | 8.9 |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                          | 8.4 | 7.8 | 8.2 | 8.6 | 8.1 | 7.7 | 8.0 | 7.3 |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site | 8.9 | 8.8 | 8.7 | 9.0 | 8.7 | 8.5 | 9.0 | 8.7 |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                             | 9.5 | 9.1 | 9.4 | 9.6 | 9.5 | 9.1 | 9.6 | 9.3 |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                               | 9.3 | 8.9 | 9.1 | 9.3 | 9.2 | 9.0 | 9.5 | 9.1 |

Tabel 553. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 671 la 1115; total n = 1126

| Medii                                                                                  | NE  | SE    | S     | SV  | V   | NV  | C     | BIF   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-------|-----|-----|-----|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                               | 7.8 | 7.2   | 7.4   | 7.5 | 7.1 | 7.1 | 7.2   | 6.7 ↓ |
| Existența parcarilor pentru public                                                     | 6.0 | 5.6   | 5.8   | 6.0 | 5.8 | 6.2 | 5.6   | 5.4   |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                               | 8.1 | 7.5   | 8.1   | 8.3 | 7.7 | 8.0 | 8.0   | 7.7   |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                   | 8.3 | 7.8 ↓ | 8.4   | 8.7 | 8.6 | 8.3 | 8.5   | 8.5   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale | 7.8 | 7.3   | 8.3 ↑ | 7.7 | 7.9 | 7.2 | 7.5   | 7.6   |
| Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                               | 8.9 | 8.2   | 8.9   | 9.0 | 8.9 | 8.4 | 9.2 ↑ | 8.8   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate                  | 8.5 | 7.3   | 8.6   | 8.4 | 8.6 | 7.9 | 8.3   | 7.8   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                     | 8.2 | 8.0   | 8.1   | 8.4 | 8.3 | 8.0 | 8.3   | 7.9   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă                       | 7.8 | 7.2   | 7.6   | 7.9 | 7.5 | 7.1 | 7.7   | 7.1   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media           | 8.9 | 8.6   | 8.5   | 8.9 | 8.7 | 8.5 | 8.6   | 8.5   |
| Posibilitatea online de plata a taxelor de eliberare                                   | 8.9 | 8.3   | 8.6   | 8.8 | 8.6 | 8.3 | 8.3   | 8.6   |

Tabel 554. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 449 la 1102; total n = 1126

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 27% | 27% | 29% | 26% | 31% | 25% | 19% | 22% |
| Nu           | 73% | 73% | 71% | 74% | 69% | 75% | 81% | 78% |

Tabel 555. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1105; total n = 1126;



| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 2%  | 2%  | 1%  | 0%  | 1%  | 2%  | 0%  | 0%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 4%  | 5%  | 4%  | 2%  | 5%  | 3%  | 4%  | 3%  |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 93% | 93% | 96% | 98% | 94% | 96% | 96% | 97% |

Tabel 556. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1124; total n = 1126

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță NU<br>aș recomanda | 1%  | 3%  | 3%  | 1%  | 2%  | 3%  | 3%  | 1%  |
| 2                                   | 0%  | 1%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  |
| 3                                   | 0%  | 0%  | 1%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  |
| 4                                   | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 2%  | 2%  | 0%  | 2%  |
| 5                                   | 4%  | 3%  | 4%  | 3%  | 6%  | 1%  | 5%  | 4%  |
| 6                                   | 0%  | 1%  | 2%  | 0%  | 2%  | 4%  | 1%  | 1%  |
| 7                                   | 3%  | 10% | 6%  | 4%  | 6%  | 14% | 7%  | 9%  |
| 8                                   | 13% | 19% | 17% | 15% | 7%  | 12% | 10% | 13% |
| 9                                   | 21% | 15% | 18% | 13% | 18% | 15% | 10% | 14% |
| 10 - Cu siguranță<br>aș recomanda   | 57% | 48% | 49% | 62% | 57% | 50% | 63% | 54% |

Tabel 557. Cât de probabil este să recomandați Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1100; total n = 1126



## 15. DGASPC / Protecție și promovare a drepturilor copilului

493

### METODOLOGIE

**Volumul eșantionului:** 1103 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, la nivel național, utilizatori ai serviciului public de protecție și promovare a drepturilor copilului

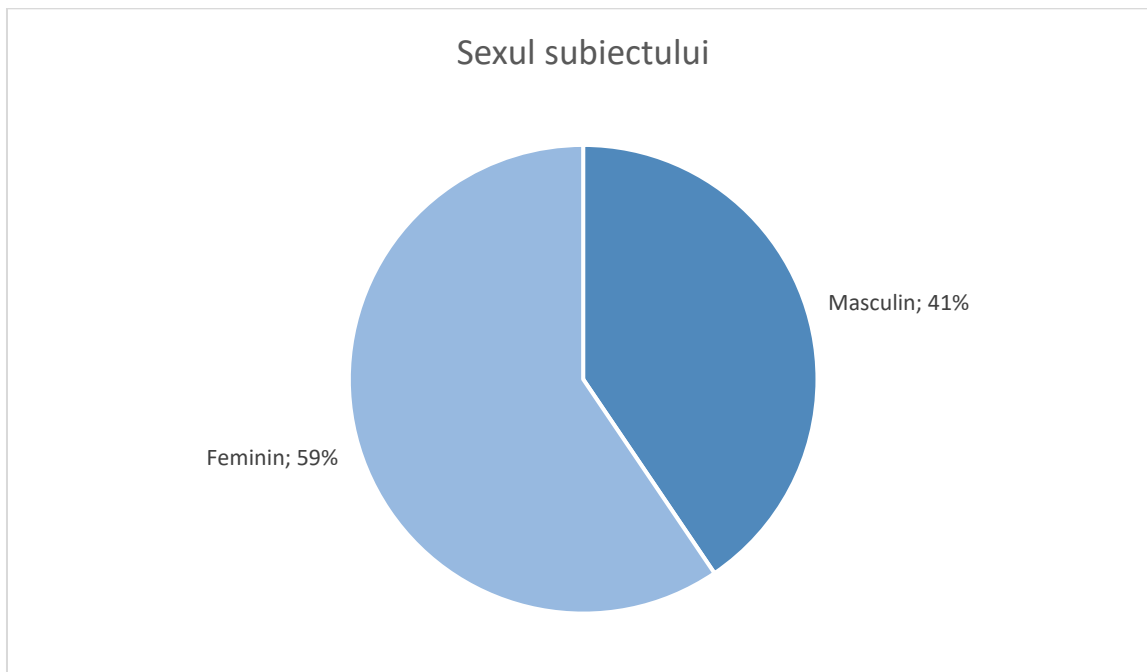
**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,95\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

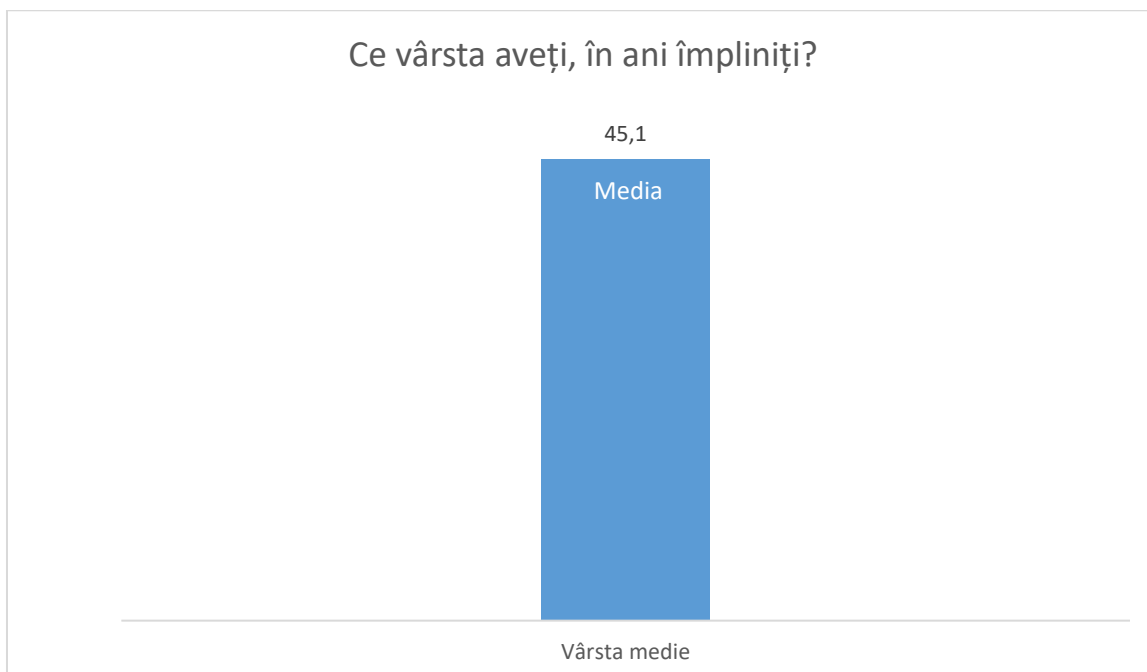
**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

## REZULTATE



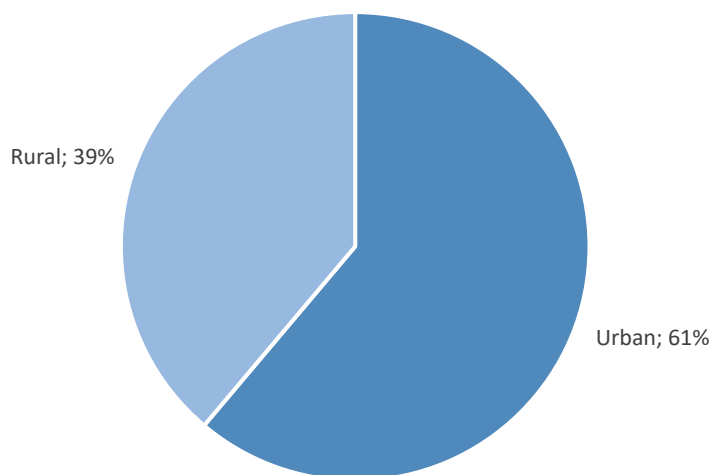
494

Grafic 327. Eșantion total; neponderat; bază n = 1103



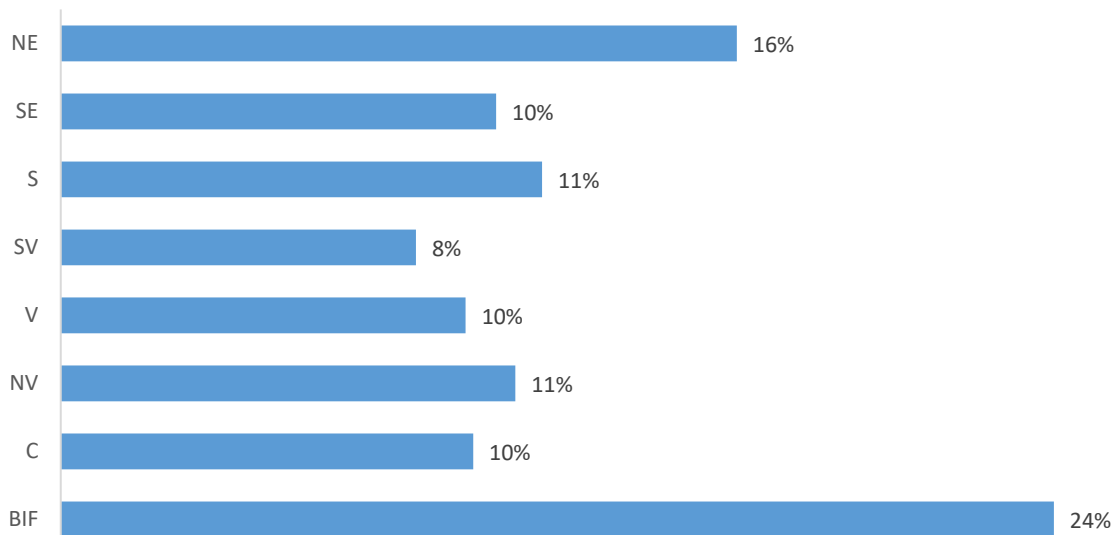
Grafic 328. Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

### Mediul de rezidență



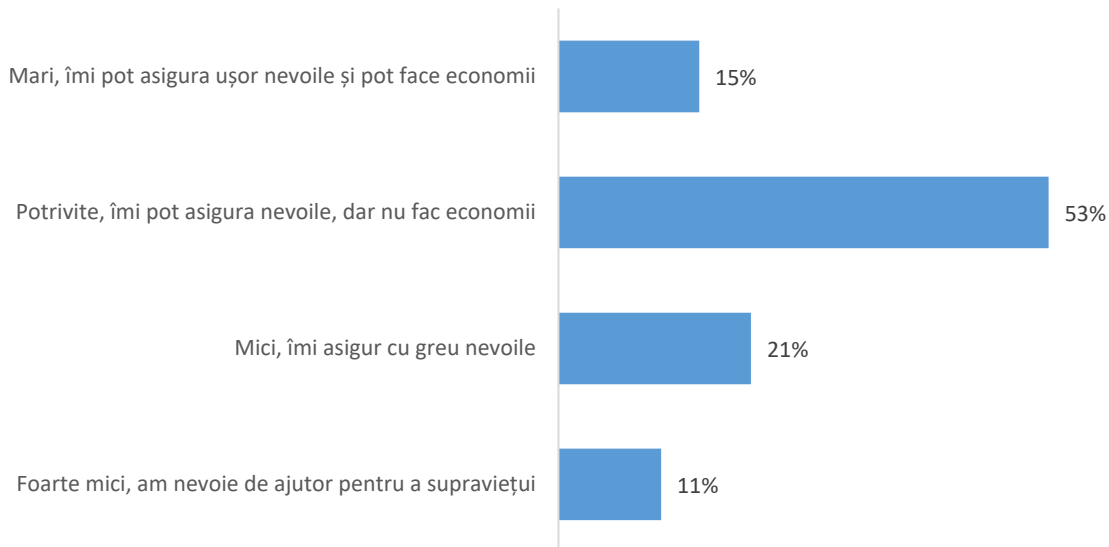
Grafic 329. Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

### Regiunea de dezvoltare



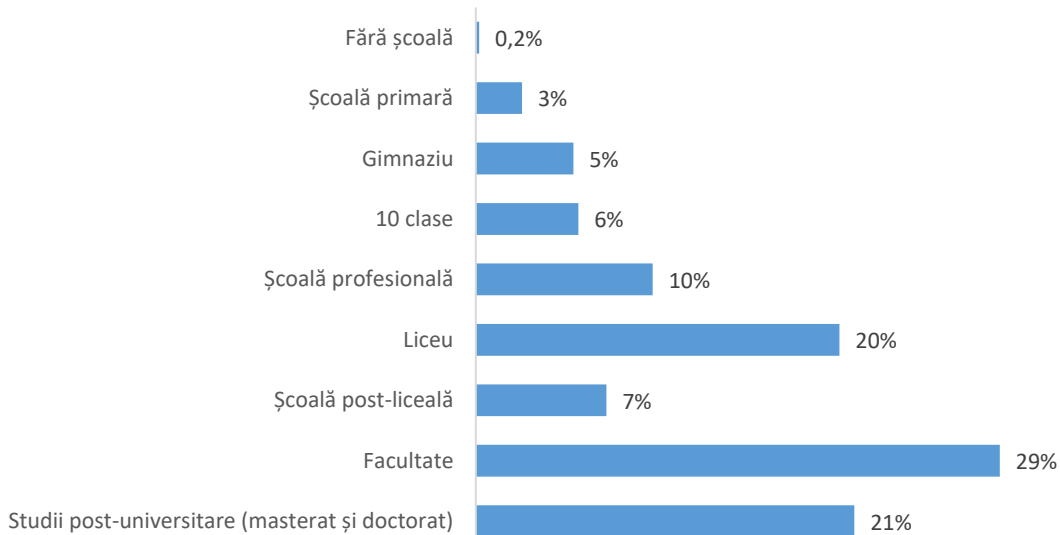
Grafic 330. Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

### Veniturile dumneavoastră sunt....

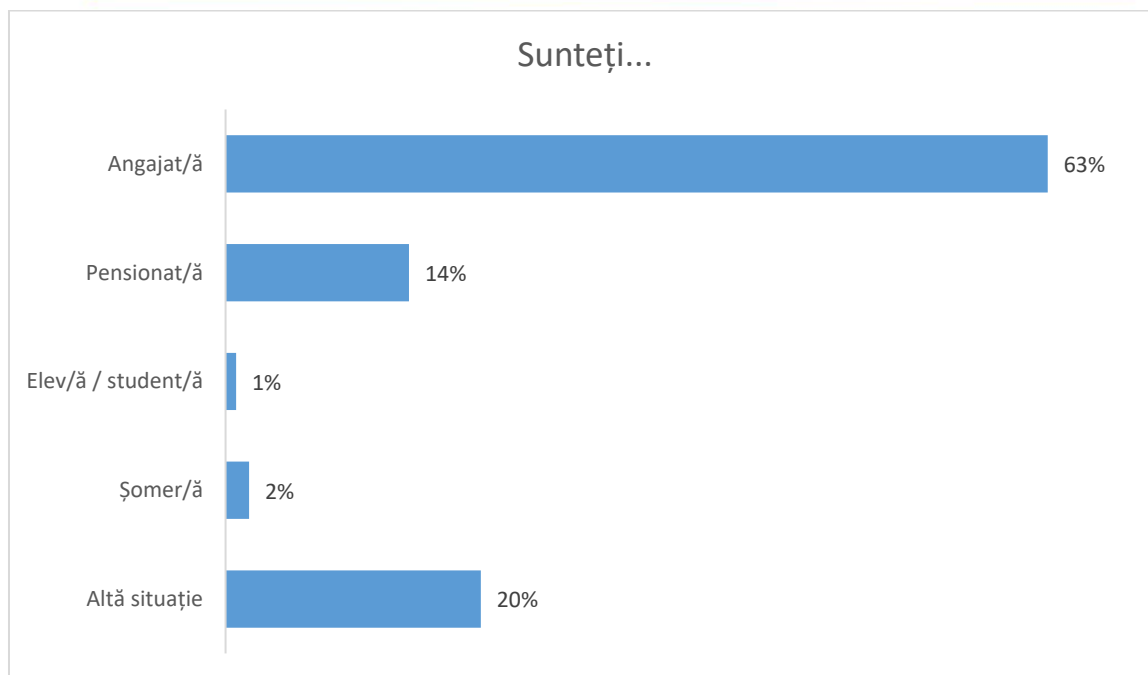


Grafic 331. Eșantion total; neponderat; bază n = 1092; total n = 1103

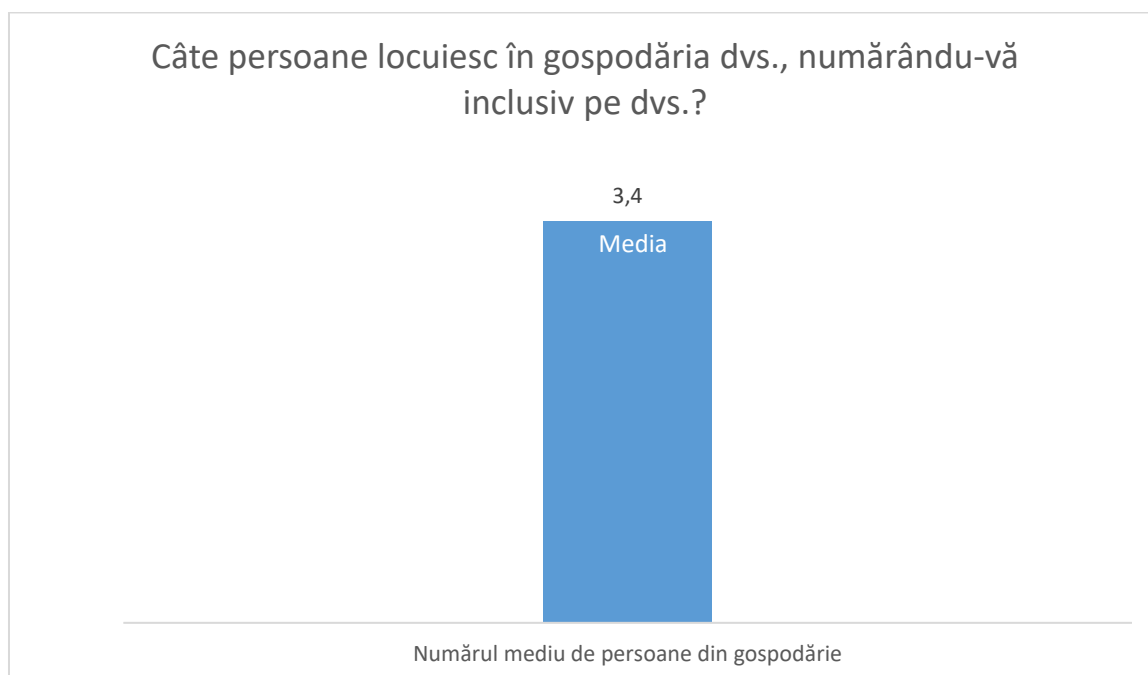
### Care este ultima școală absolvită?



Grafic 332. Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

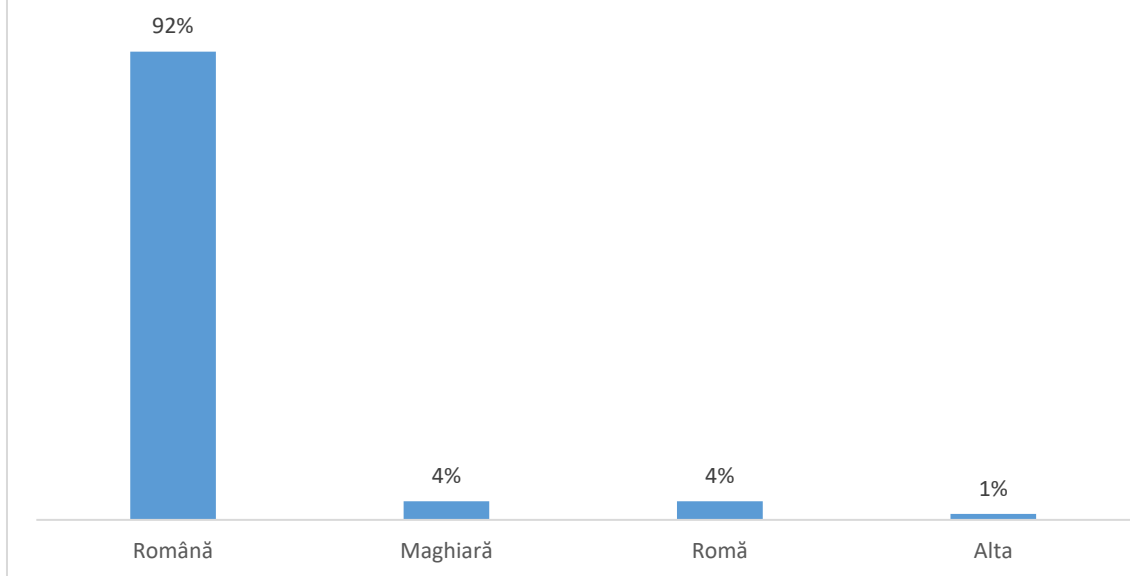


Grafic 333. Eșantion total; neponderat; bază n = 1101; total n = 1103



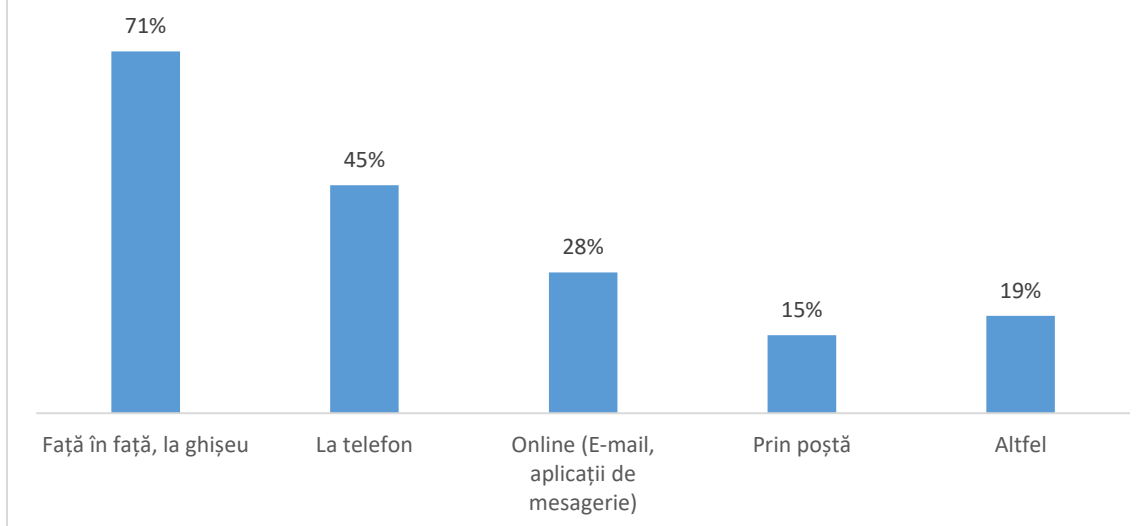
Grafic 334. Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

### Etnia dumneavoastră este...



Grafic 335. Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

### În ce mod ați interacționat ultima dată cu DGASPC în ultimii 10 ani? (răspuns multiplu)



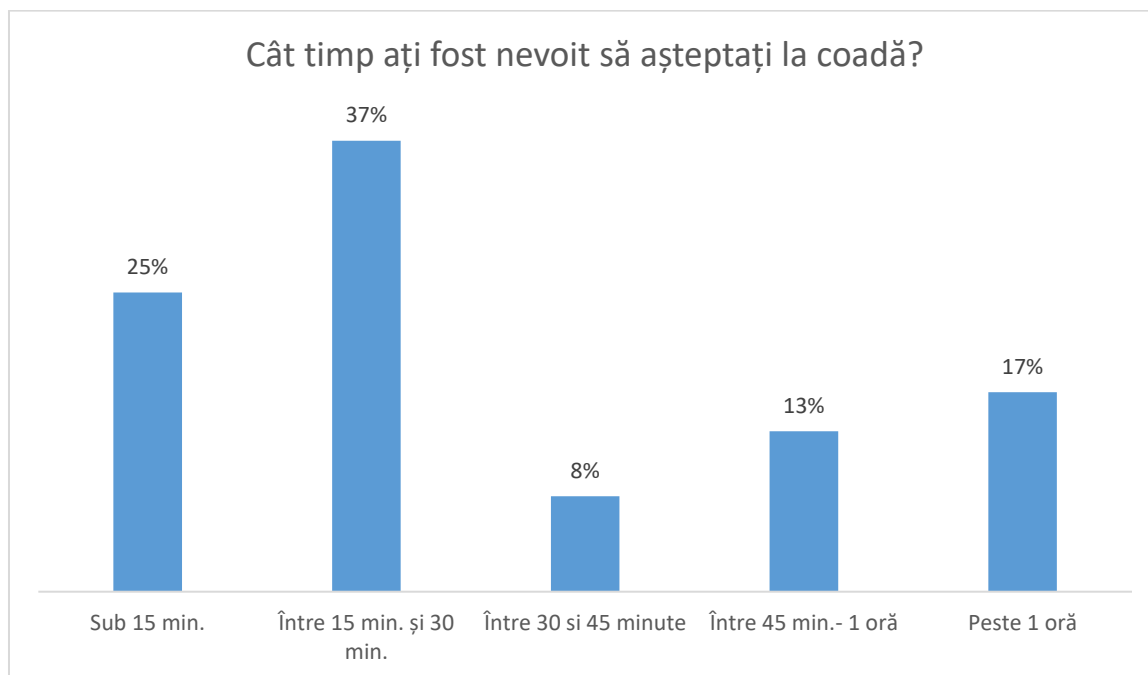
Grafic 336. Eșantion total; neponderat; bază n = 1103



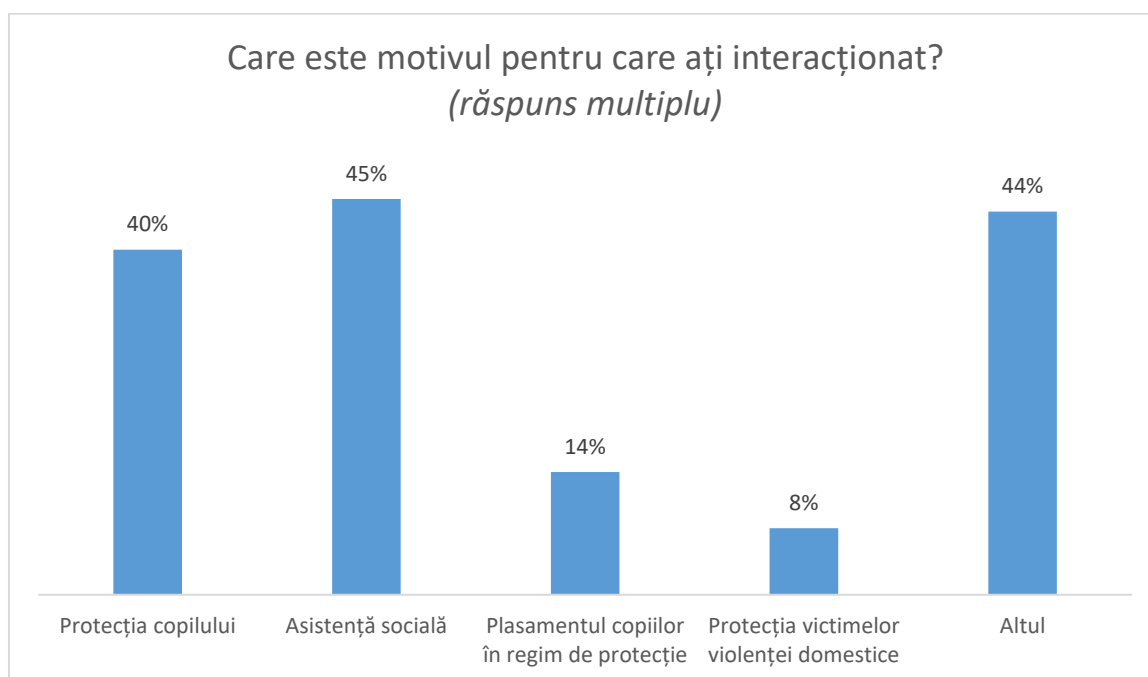
### Ați fost nevoit să stați la coadă?

| Răspuns    | Procent |
|------------|---------|
| Nu         | 58%     |
| Da         | 36%     |
| Nu e cazul | 6%      |

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



Grafic 339. Eșantion total; neponderat; bază n = 278; total n = 1103

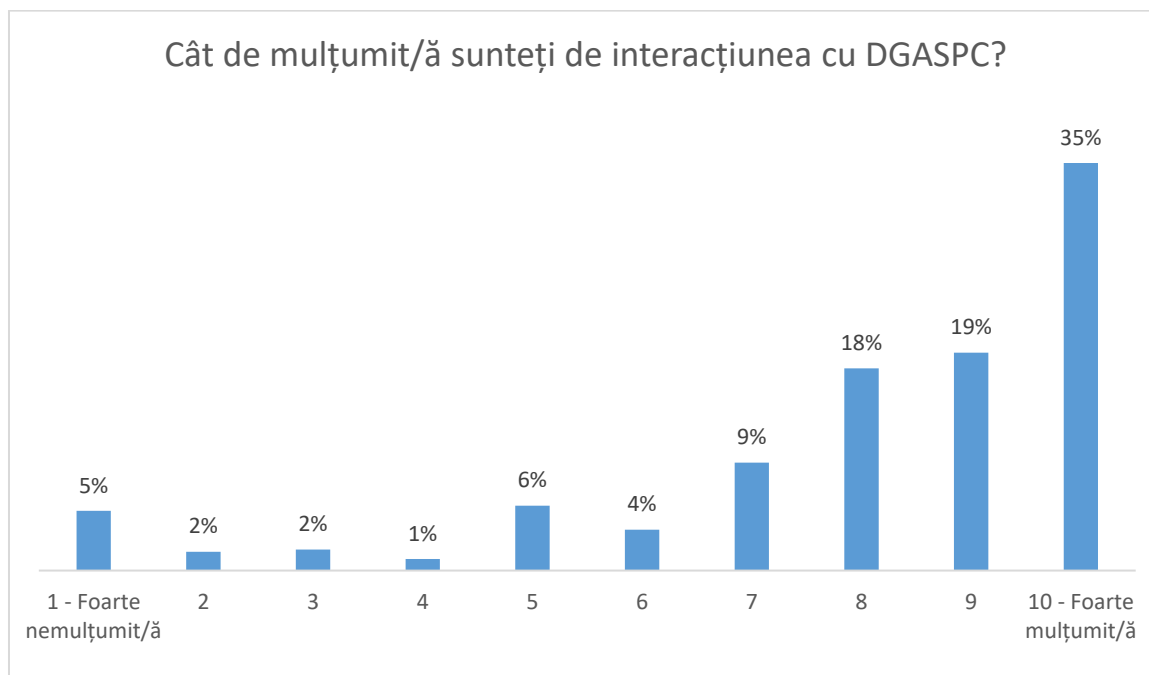


Grafic 340. Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

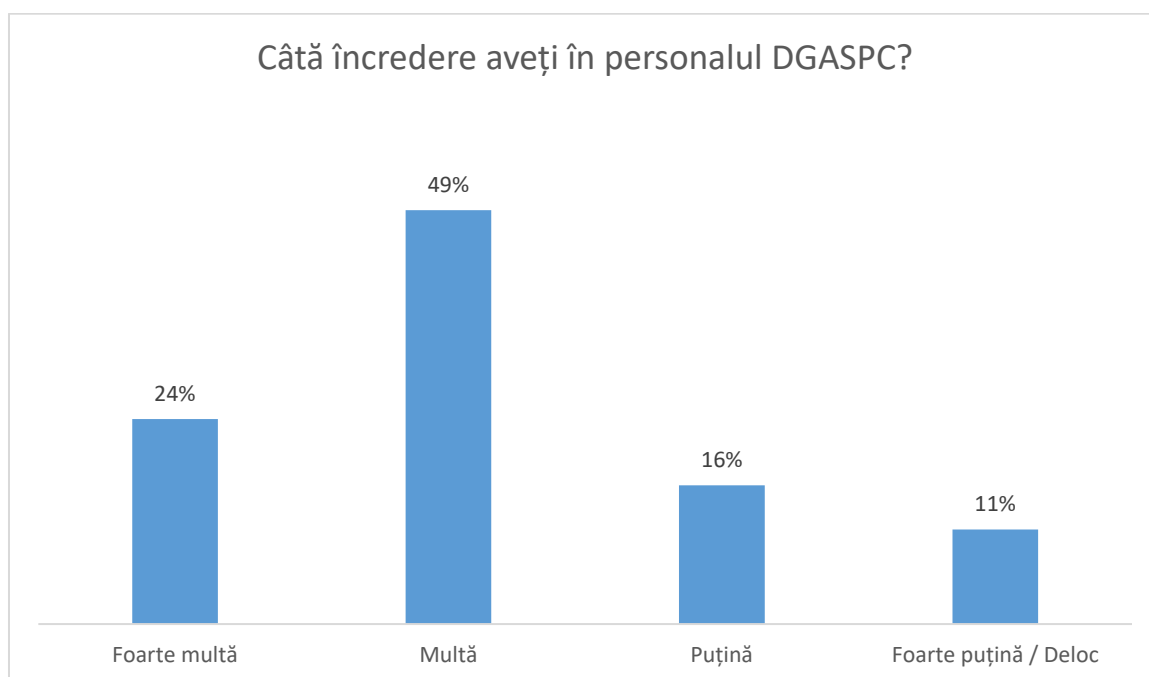




Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

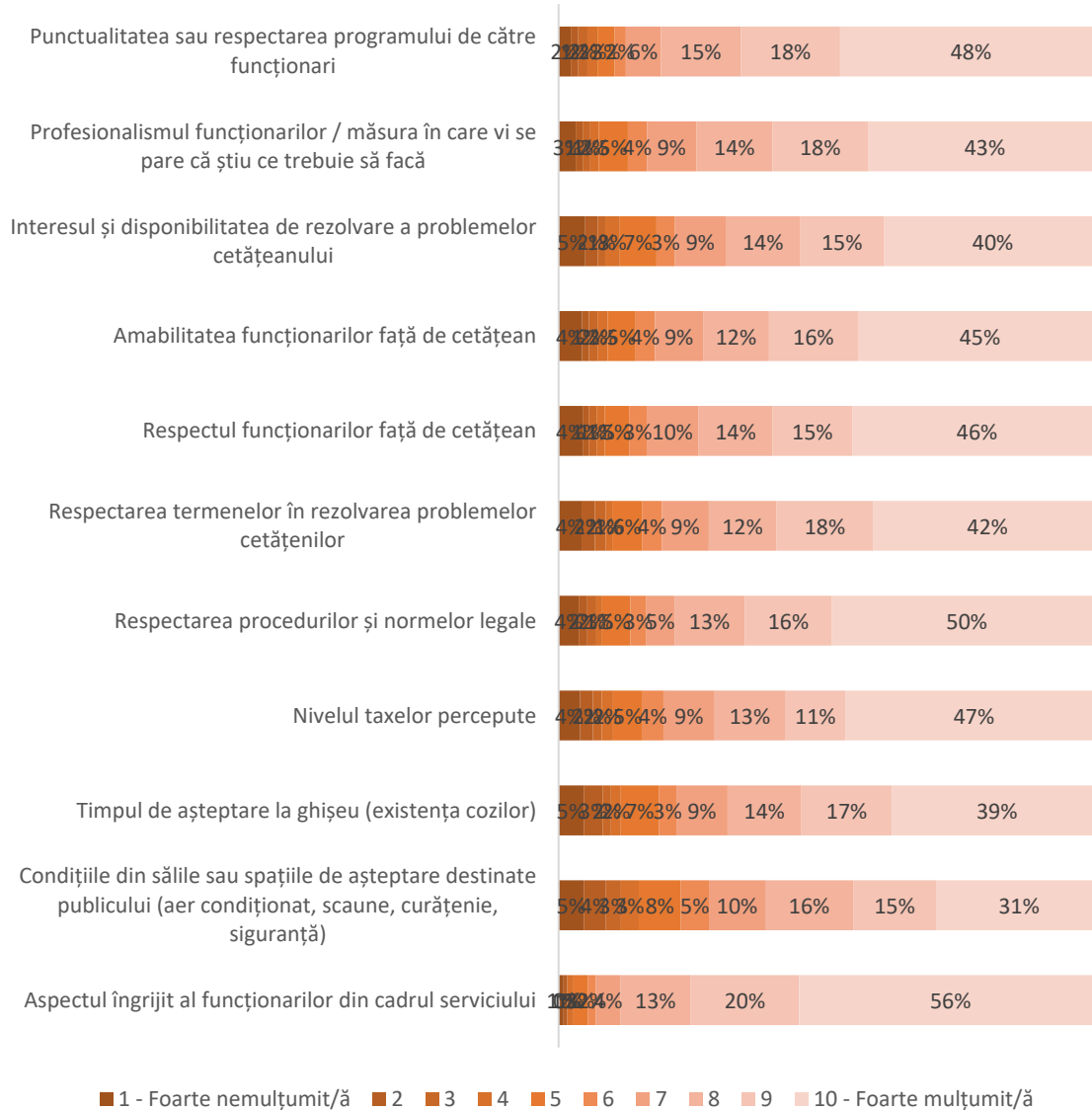


Grafic 342. Eșantion total; neponderat; bază n = 1100; total n = 1103



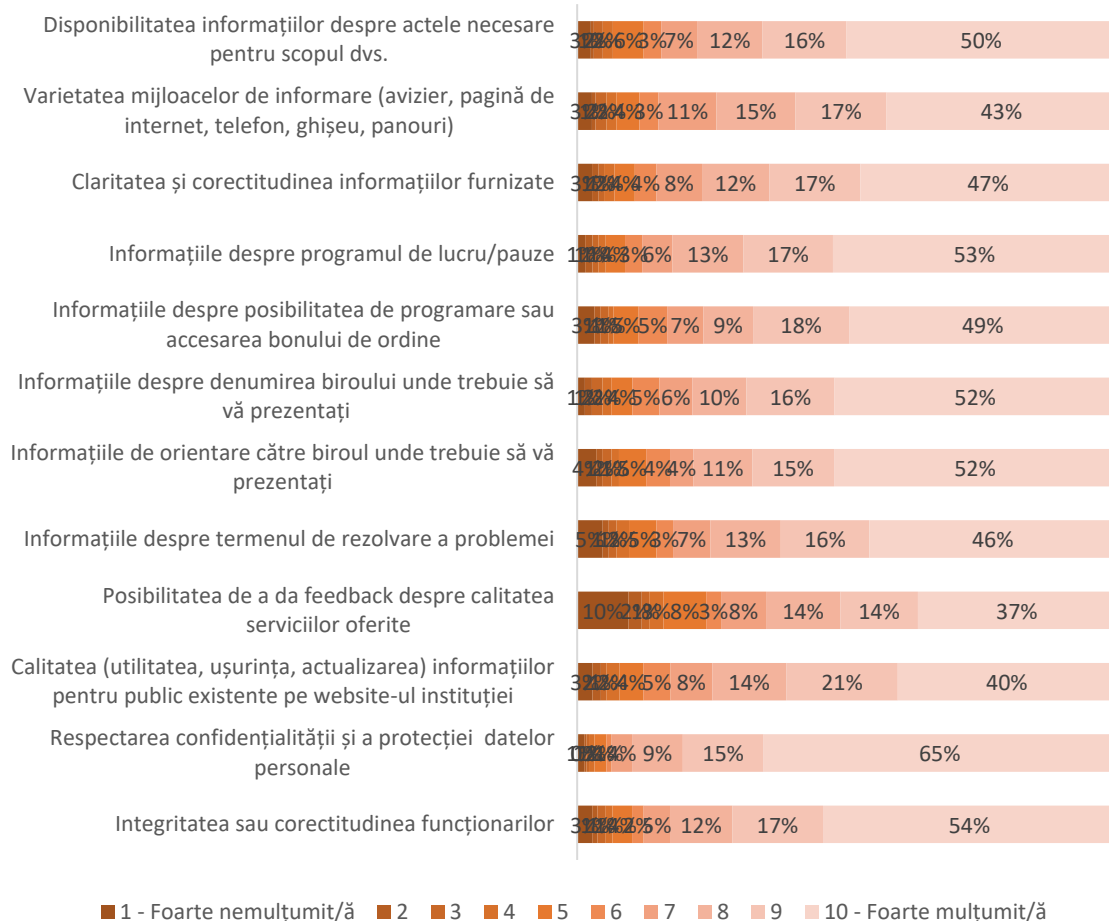
Grafic 343. Eșantion total; neponderat; bază n = 1081; total n = 1103

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC?



Grafic 344. Eșantion total; neponderat; bază n = de la 679 la 1087; total n = 1103

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC?



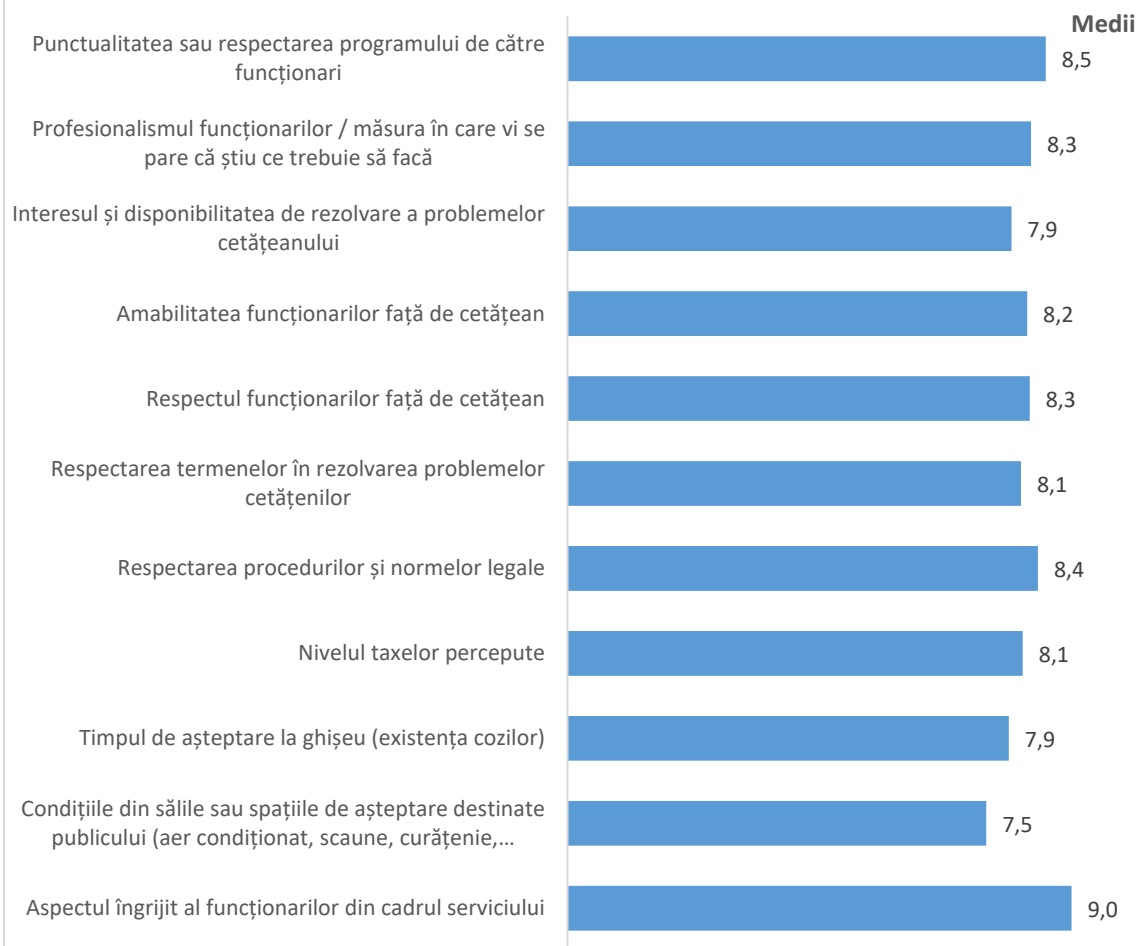
Grafic 345. Eșantion total; neponderat; bază n = de la 815 la 1083; total n = 1103

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC?



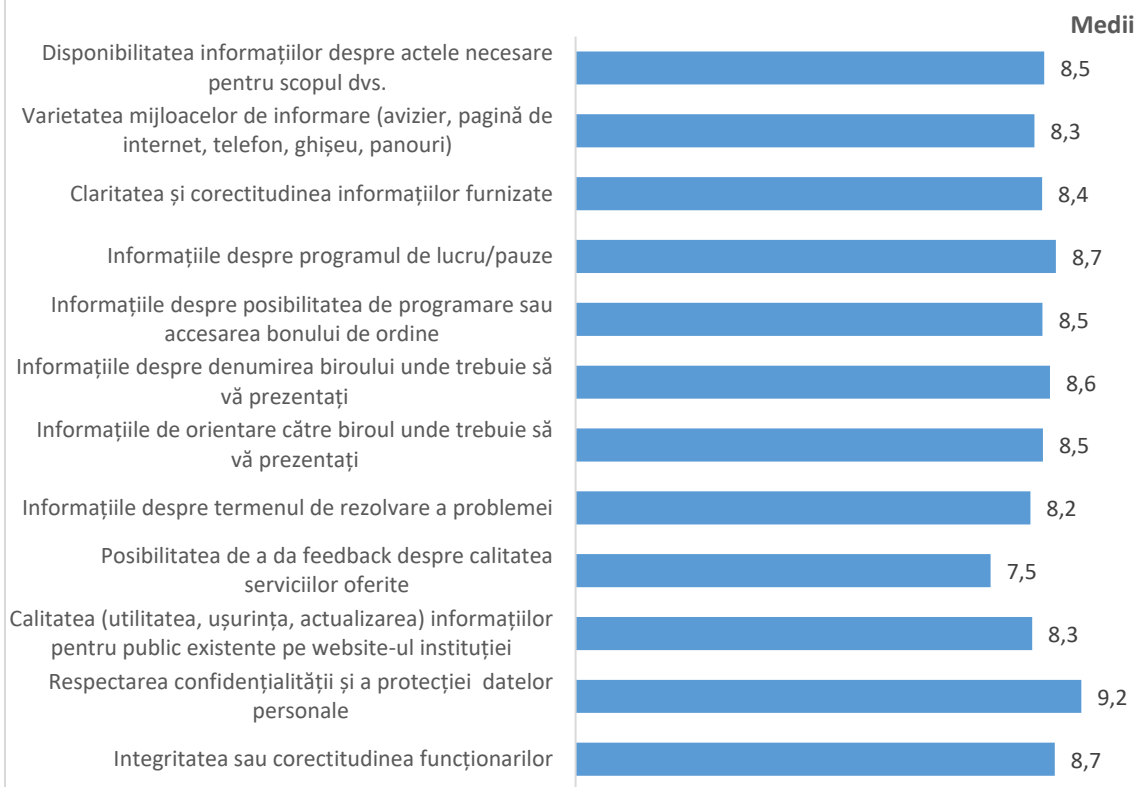
Grafic 346. Eșantion total; neponderat; bază n = de la 706 la 1047; total n = 1103

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC?



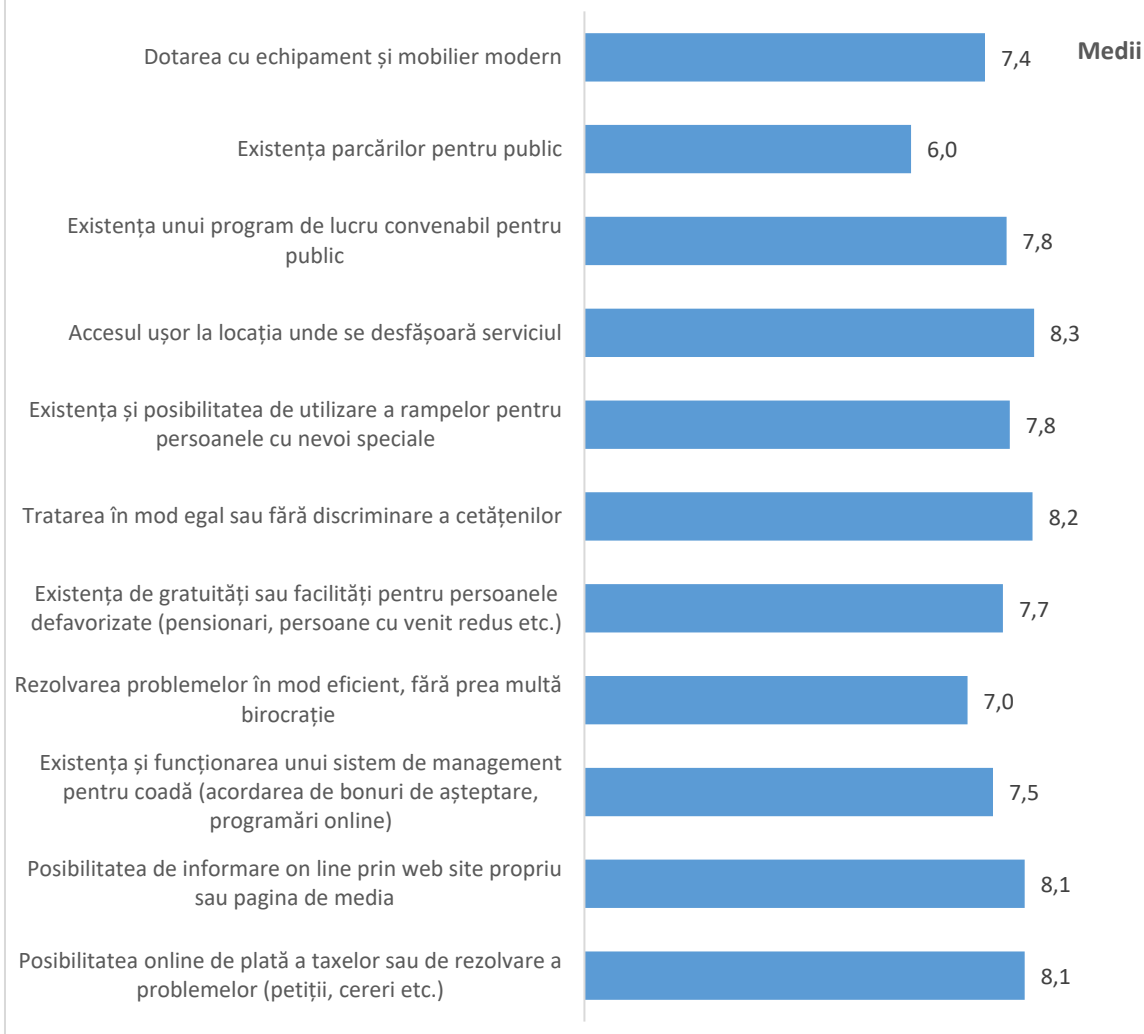
Grafic 347. Eșantion total; neponderat; bază n = de la 546 la 1087; total n = 1103

### Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC?



Grafic 348. Eșantion total; neponderat; bază n = de la 605 la 1083; total n = 1103

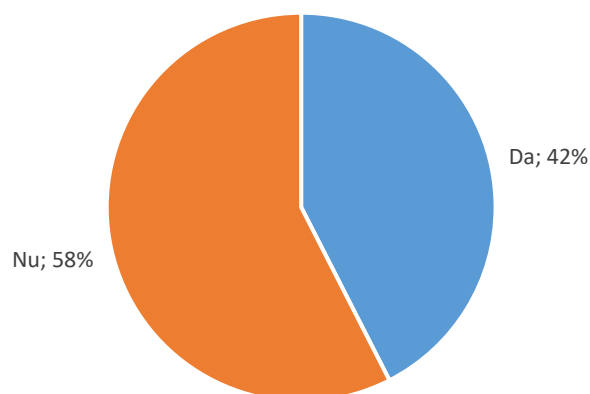
## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC?



Grafic 349. Eșantion total; neponderat; bază n = de la 460 la 1047; total n = 1103

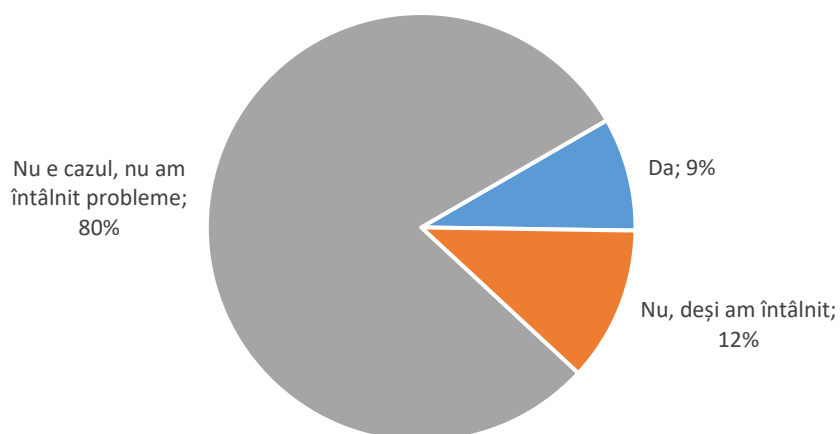


În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de DGASPC, știți unde să reclamați situația respectivă?



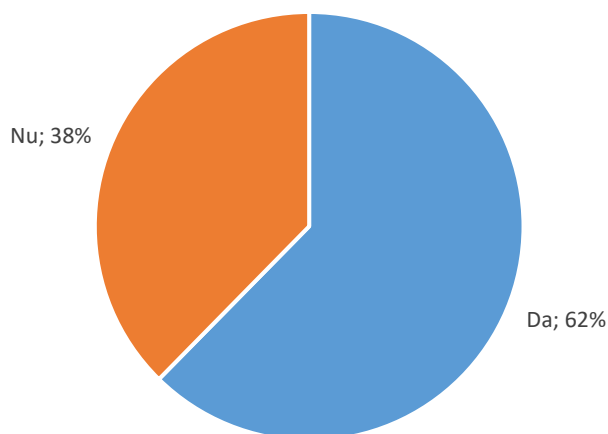
Grafic 350. Eșantion total; neponderat; bază n = 1066; total n = 1103

Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de DGASPC?



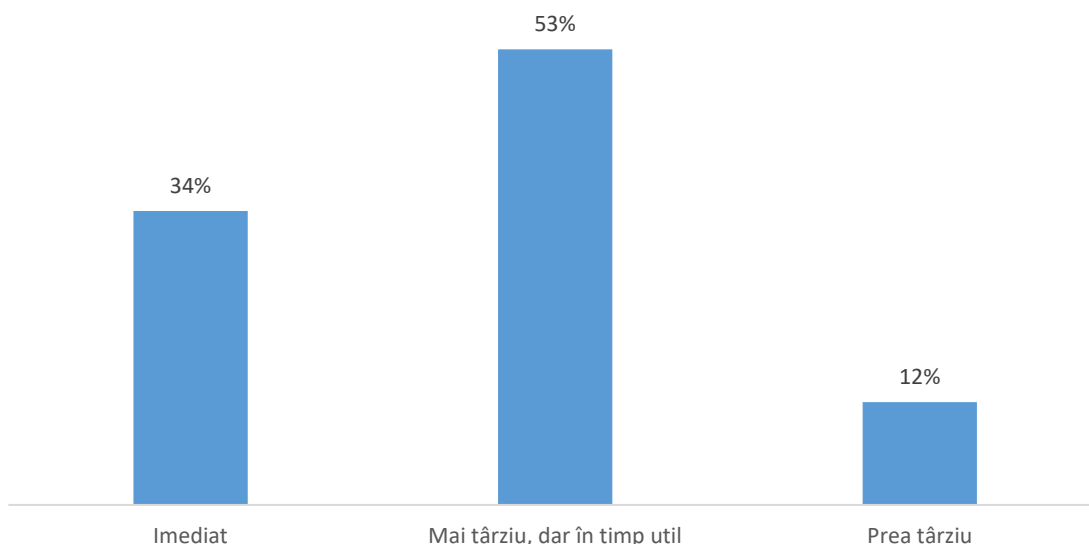
Grafic 351. Eșantion total; neponderat; bază n = 1097; total n = 1103

### Problema raportată de dumneavoastră cu privire la DGASPC a fost rezolvată?



Grafic 352. Eșantion total; neponderat; bază  $n = 93$ ; total  $n = 1103$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

### În cât timp a fost rezolvată problema?



Grafic 353. Eșantion total; neponderat; bază  $n = 58$ ; total  $n = 1103$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

[illegible]

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

## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 41%   | 40%   |
| Feminin      | 59%   | 60%   |

Tabel 558. Sexul subiectului cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

| Medii                              | Urban | Rural |
|------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârsta aveți, în ani împliniți? | 45.8  | 45.7  |

Tabel 559. Ce vârsta aveți, în ani împliniți? cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| NE           | 16% ↓ | 26% ↑ |
| SE           | 14%   | 11%   |
| S            | 11% ↓ | 19% ↑ |
| SV           | 12%   | 8%    |
| V            | 13%   | 10%   |
| NV           | 15%   | 10%   |
| C            | 13%   | 10%   |
| BIF          | 6%    | 7%    |

Tabel 560. Regiunea de dezvoltare cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

| % pe coloane                                            | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 18% ↑ | 7% ↓  |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 53%   | 51%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 18% ↓ | 28% ↑ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 11%   | 14%   |

Tabel 561. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 892; total n = 1103

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 1%    |
| Școală primară                                  | 3%    | 3%    |
| Gimnaziu                                        | 4% ↓  | 10% ↑ |
| 10 clase                                        | 3% ↓  | 12% ↑ |
| Școală profesională                             | 11%   | 13%   |
| Liceu                                           | 18% ↓ | 24% ↑ |
| Școală post-liceală                             | 10%   | 6%    |
| Facultate                                       | 28%   | 23%   |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 24% ↑ | 8% ↓  |

Tabel 562. Care este ultima școală absolvită? cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat/ă          | 65% ↑ | 53% ↓ |
| Pensionat/ă        | 15%   | 17%   |
| Elev/ă / student/ă | 0% ↓  | 2% ↑  |
| Șomer/ă            | 2%    | 3%    |
| Altă situație      | 18% ↓ | 25% ↑ |

Tabel 563. Sunteți... cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 899; total n = 1103

| Medii                                                     | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., inclusiv dvs.? | 3.3 ↓ | 3.8 ↑ |

Tabel 564. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 90%   | 91%   |
| Maghiară     | 5%    | 4%    |
| Romă         | 4%    | 4%    |
| Alta         | 2%    | 1%    |

Tabel 565. Etnia dumneavoastră este... cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

| % pe coloane                            | Urban | Rural |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| Față în față, la ghișeu                 | 72%   | 72%   |
| La telefon                              | 39% ↓ | 49% ↑ |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 23%   | 25%   |
| Prin poștă                              | 15%   | 18%   |
| Altfel                                  | 22%   | 19%   |

Tabel 566. În ce mod ați interacționat ultima dată cu DGASPC în ultimii 10 ani? cu Mediul de rezidență

Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 32%   | 37%   |
| Nu           | 63%   | 55%   |
| Nu e cazul   | 5%    | 8%    |

Tabel 567. Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Mediul de rezidență

Eșantion total; neponderat; bază n = 649; total n = 1103

| % pe coloane             | Urban | Rural |
|--------------------------|-------|-------|
| Sub 15 min.              | 31%   | 26%   |
| Între 15 min. și 30 min. | 37%   | 35%   |
| Între 30 și 45 minute    | 7%    | 9%    |
| Între 45 min.- 1 oră     | 11%   | 15%   |
| Peste 1 oră              | 14%   | 15%   |

Tabel 568. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Mediul de rezidență

Eșantion total; neponderat; bază n = 216; total n = 1103

| % pe coloane                               | Urban | Rural |
|--------------------------------------------|-------|-------|
| Protecția copilului                        | 40%   | 45%   |
| Asistență socială                          | 45% ↓ | 54% ↑ |
| Plasamentul copiilor în regim de protecție | 14%   | 20%   |
| Protecția victimelor violenței domestice   | 7%    | 11%   |
| Altul                                      | 42%   | 37%   |

Tabel 569. Care este motivul pentru care ați interacționat? cu Mediul de rezidență

Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 5%    | 6%    |
| 2                       | 1%    | 1%    |
| 3                       | 2%    | 2%    |
| 4                       | 1%    | 1%    |
| 5                       | 6%    | 4%    |
| 6                       | 3%    | 3%    |
| 7                       | 10%   | 7%    |
| 8                       | 17%   | 18%   |
| 9                       | 20%   | 15%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 36%   | 42%   |

Tabel 570. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu DGASPC? cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 898; total n = 1103

| % pe coloane          | Urban | Rural |
|-----------------------|-------|-------|
| Foarte multă          | 23%   | 27%   |
| Multă                 | 50%   | 47%   |
| Puțină                | 17%   | 14%   |
| Foarte puțină / Deloc | 10%   | 12%   |

Tabel 571. Câtă încredere aveți în personalul DGASPC? cu Mediul de rezidență  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 888; total n = 1103

| Medii                                                                                                                | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8.5   | 8.6   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8.3   | 8.4   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 8.0   | 8.1   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 8.3   | 8.3   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 8.3   | 8.4   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 8.2   | 8.1   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 8.5   | 8.4   |
| Nivelul taxelor percepute                                                                                            | 7.9 ↓ | 8.5 ↑ |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                                                   | 8.1   | 7.9   |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7.6   | 7.8   |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 9.0   | 9.1   |

Tabel 572. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; neponderat; bază n = de la 467 la 891; total n = 1103

| Medii                                                                                                          | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru scopul dvs.                                       | 8.5   | 8.6   |
| Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                    | 8.4   | 8.5   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                           | 8.5   | 8.5   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                   | 8.7   | 8.8   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                | 8.6   | 8.6   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                           | 8.7   | 8.8   |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                           | 8.5   | 8.6   |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                          | 8.3   | 8.3   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                            | 7.7   | 8.0   |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției | 8.3   | 8.5   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                               | 9.1   | 9.3   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                 | 8.7   | 8.8   |

Tabel 573. 2Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; neponderat; bază n = de la 512 la 885; total n = 1103



| Medii                                                                                                                  | Urban | Rural |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                               | 7.4   | 7.9   |
| Existența parcărilor pentru public                                                                                     | 6.2   | 6.4   |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                               | 7.8   | 8.2   |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                   | 8.3   | 8.5   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                 | 7.8   | 8.1   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                               | 8.3   | 8.3   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)       | 7.8   | 7.7   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                     | 7.1   | 7.3   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online) | 7.7   | 7.6   |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                           | 8.2   | 8.2   |
| Posibilitatea online de plată a taxelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, cereri etc.)                          | 8.1   | 8.2   |

Tabel 574. 3Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; neponderat; bază n = de la 402 la 852; total n = 1103

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Da           | 45%   | 47%   |
| Nu           | 55%   | 53%   |

Tabel 575. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de DGASPC, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; neponderat; bază n = 873; total n = 1103

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 8%    | 10%   |
| Nu, deși am întâlnit                | 12%   | 10%   |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 80%   | 80%   |

Tabel 576. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de DGASPC? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; neponderat; bază n = 899; total n = 1103

#### % pe coloane Urban Rural

|    |     |     |
|----|-----|-----|
| Da | 68% | 65% |
| Nu | 32% | 35% |

Tabel 577. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la DGASPC a fost rezolvată? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; neponderat; bază n = 78; total n = 1103; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

#### % pe coloane Urban Rural

|                              |     |     |
|------------------------------|-----|-----|
| Imediat                      | 27% | 55% |
| Mai târziu, dar în timp util | 67% | 45% |
| Prea târziu                  | 7%  | 0%  |

Tabel 578. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediul de rezidență Eșantion total; neponderat; bază n = 52; total n = 1103; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

#### % pe coloane Urban Rural

|                                  |       |       |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță NU aş recomanda | 5%    | 4%    |
| 2                                | 2% ↑  | 0% ↓  |
| 3                                | 2%    | 2%    |
| 4                                | 1%    | 1%    |
| 5                                | 4%    | 5%    |
| 6                                | 3%    | 3%    |
| 7                                | 6%    | 8%    |
| 8                                | 16%   | 14%   |
| 9                                | 19% ↑ | 10% ↓ |
| 10 - Cu siguranță aş recomanda   | 41% ↓ | 53% ↑ |

Tabel 579. Cât de probabil este să recomandați DGASPC unui prieten sau unui coleg? cu Mediul de rezidență; Eșantion total; neponderat; bază n = 886; total n = 1103

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 40% | 46% | 34% | 47% | 44% | 34% | 43% | 40% |
| Feminin      | 60% | 54% | 66% | 53% | 56% | 66% | 57% | 60% |

Tabel 580. Sexul subiectului cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

| Medii                              | NE   | SE   | S         | SV        | V    | NV        | C         | BIF       |
|------------------------------------|------|------|-----------|-----------|------|-----------|-----------|-----------|
| Ce vârstă aveți, în ani împliniți? | 44.5 | 46.9 | 47.2<br>↑ | 48.9<br>↑ | 46.2 | 47.7<br>↑ | 42.2<br>↓ | 42.0<br>↓ |

Tabel 581. Ce vârstă aveți, în ani împliniți? cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

| % pe coloane | NE    | SE  | S     | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Urban        | 49% ↓ | 68% | 48% ↓ | 69% | 68% | 70% | 68% | 59% |
| Rural        | 51% ↑ | 32% | 52% ↑ | 31% | 32% | 30% | 32% | 41% |

Tabel 582. Mediul de rezidență cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 901; total n = 1103

| % pe coloane                                            | NE  | SE  | S    | SV    | V   | NV  | C     | BIF   |
|---------------------------------------------------------|-----|-----|------|-------|-----|-----|-------|-------|
| Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii | 12% | 12% | 6% ↓ | 9%    | 16% | 15% | 13%   | 26% ↑ |
| Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii | 53% | 46% | 54%  | 49%   | 45% | 51% | 67% ↑ | 55%   |
| Mici, îmi asigur cu greu nevoile                        | 20% | 29% | 25%  | 32% ↑ | 25% | 20% | 11% ↓ | 15% ↓ |
| Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui   | 15% | 12% | 15%  | 10%   | 14% | 14% | 8%    | 5% ↓  |

Tabel 583. Veniturile dumneavoastră sunt.... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 1092; total n = 1103

| % pe coloane                                    | NE    | SE   | S   | SV  | V   | NV  | C     | BIF   |
|-------------------------------------------------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 2% ↑ | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 2%    | 8% ↑ | 4%  | 1%  | 1%  | 3%  | 4%    | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 7%    | 9%   | 3%  | 2%  | 10% | 8%  | 4%    | 2% ↓  |
| 10 clase                                        | 13% ↑ | 4%   | 10% | 6%  | 5%  | 2%  | 1%    | 3%    |
| Școală profesională                             | 12%   | 9%   | 16% | 5%  | 12% | 13% | 18% ↑ | 1% ↓  |
| Liceu                                           | 14%   | 21%  | 22% | 27% | 23% | 18% | 24%   | 18%   |
| Școală post-liceală                             | 4%    | 13%  | 8%  | 12% | 5%  | 10% | 11%   | 3% ↓  |
| Facultate                                       | 28%   | 21%  | 20% | 31% | 26% | 31% | 16% ↓ | 42% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat și doctorat) | 20%   | 14%  | 17% | 15% | 18% | 15% | 23%   | 31% ↑ |

Tabel 584. Care este ultima școală absolvită? cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

| % pe coloane       | NE    | SE  | S   | SV  | V     | NV  | C   | BIF   |
|--------------------|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-------|
| Angajat/ă          | 58%   | 53% | 62% | 60% | 55%   | 58% | 73% | 76% ↑ |
| Pensionat/ă        | 11%   | 18% | 20% | 20% | 14%   | 20% | 9%  | 9% ↓  |
| Elev/ă / student/ă | 3% ↑  | 0%  | 2%  | 0%  | 0%    | 2%  | 0%  | 0%    |
| Șomer/ă            | 0%    | 2%  | 3%  | 3%  | 1%    | 3%  | 2%  | 2%    |
| Altă situație      | 29% ↑ | 27% | 13% | 16% | 30% ↑ | 17% | 16% | 13% ↓ |

Tabel 585. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 1101; total n = 1103

| Medii                                                                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? | 4.3 | 3.5 | 3.4 | 3.1 | 3.1 | 3.4 | 3.2 | 3.3 |

Tabel 586. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs., numărându-vă inclusiv pe dvs.? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

| % pe coloane | NE   | SE   | S   | SV     | V    | NV    | C     | BIF   |
|--------------|------|------|-----|--------|------|-------|-------|-------|
| Română       | 95%  | 90%  | 94% | 100% ↑ | 89%  | 75% ↓ | 83% ↓ | 98% ↑ |
| Maghiară     | 0% ↓ | 0%   | 0%  | 0%     | 6%   | 20% ↑ | 9% ↑  | 0% ↓  |
| Romă         | 2%   | 8% ↑ | 6%  | 0%     | 2%   | 5%    | 6%    | 2%    |
| Alta         | 3%   | 2%   | 1%  | 0%     | 4% ↑ | 0%    | 1%    | 0%    |

Tabel 587. Etnia dumneavoastră este... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

| % pe coloane | NE | SE | S | SV | V | NV | C | BIF |
|--------------|----|----|---|----|---|----|---|-----|
|--------------|----|----|---|----|---|----|---|-----|

|                                         |       |     |       |       |       |     |     |       |
|-----------------------------------------|-------|-----|-------|-------|-------|-----|-----|-------|
| Față în față, la ghișeu                 | 68%   | 80% | 75%   | 71%   | 71%   | 66% | 77% | 68%   |
| La telefon                              | 44%   | 38% | 44%   | 47%   | 43%   | 41% | 45% | 50%   |
| Online (E-mail, aplicații de mesagerie) | 22%   | 20% | 17% ↓ | 15% ↓ | 28%   | 29% | 26% | 45% ↑ |
| Prin poștă                              | 11%   | 15% | 16%   | 12%   | 31% ↑ | 14% | 19% | 12%   |
| Altfel                                  | 27% ↑ | 14% | 23%   | 25%   | 22%   | 20% | 15% | 12% ↓ |

Tabel 588. În ce mod ați interacționat ultima dată cu DGASPC în ultimii 10 ani? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV    | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|
| Da           | 32% | 27% | 46% | 15% ↓ | 44% | 33% | 34% | 44% |
| Nu           | 58% | 65% | 52% | 77% ↑ | 47% | 61% | 63% | 54% |
| Nu e cazul   | 10% | 8%  | 2%  | 8%    | 9%  | 6%  | 4%  | 2%  |

Tabel 589. Ați fost nevoit să stați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; neponderat; bază n = 783; total n = 1103

| % pe coloane             | NE  | SE  | S   | SV  | V    | NV  | C     | BIF |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-------|-----|
| Sub 15 min.              | 42% | 35% | 16% | 40% | 3% ↓ | 32% | 50% ↑ | 14% |
| Între 15 min. și 30 min. | 26% | 35% | 30% | 60% | 55%  | 48% | 32%   | 36% |
| Între 30 și 45 minute    | 8%  | 4%  | 9%  | 0%  | 18%  | 0%  | 4%    | 9%  |
| Între 45 min. - 1 oră    | 18% | 9%  | 21% | 0%  | 6%   | 12% | 7%    | 15% |
| Peste 1 oră              | 5%  | 17% | 23% | 0%  | 18%  | 8%  | 7%    | 26% |

Tabel 590. Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; neponderat; bază n = 278; total n = 1103

| % pe coloane                               | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Protecția copilului                        | 49% | 45% | 44% | 37% | 42% | 44% | 39% | 28% ↓ |
| Asistență socială                          | 47% | 50% | 51% | 38% | 48% | 45% | 55% | 37% ↓ |
| Plasamentul copiilor în regim de protecție | 18% | 17% | 21% | 9%  | 22% | 17% | 18% | 3% ↓  |
| Protecția victimelor violenței domestice   | 12% | 11% | 10% | 11% | 3%  | 11% | 5%  | 2% ↓  |
| Altul                                      | 36% | 39% | 40% | 51% | 42% | 35% | 40% | 58% ↑ |

Tabel 591. Care este motivul pentru care ați interacționat? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; neponderat; bază n = 1103

| % pe coloane            | NE  | SE    | S   | SV  | V    | NV    | C   | BIF   |
|-------------------------|-----|-------|-----|-----|------|-------|-----|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 6%  | 5%    | 7%  | 5%  | 10%  | 1%    | 6%  | 3%    |
| 2                       | 0%  | 0%    | 0%  | 1%  | 4%   | 2%    | 0%  | 4% ↑  |
| 3                       | 1%  | 2%    | 2%  | 0%  | 8% ↑ | 2%    | 2%  | 0%    |
| 4                       | 0%  | 2%    | 0%  | 1%  | 2%   | 0%    | 2%  | 2%    |
| 5                       | 3%  | 4%    | 6%  | 7%  | 5%   | 1%    | 11% | 8%    |
| 6                       | 2%  | 4%    | 4%  | 1%  | 5%   | 1%    | 2%  | 7% ↑  |
| 7                       | 12% | 6%    | 11% | 3%  | 7%   | 8%    | 6%  | 13%   |
| 8                       | 16% | 12%   | 20% | 23% | 13%  | 28% ↑ | 11% | 17%   |
| 9                       | 21% | 16%   | 21% | 20% | 10%  | 18%   | 25% | 19%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 38% | 50% ↑ | 29% | 39% | 36%  | 40%   | 35% | 26% ↓ |

Tabel 592. Cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu DGASPC? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; neponderat; bază n = 1100; total n = 1103

| % pe coloane          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Foarte multă          | 25% | 25% | 20% | 32% | 25% | 27% | 29% | 19% |
| Multă                 | 48% | 47% | 46% | 45% | 40% | 55% | 48% | 53% |
| Puțină                | 17% | 12% | 20% | 13% | 21% | 13% | 15% | 17% |
| Foarte puțină / Deloc | 10% | 16% | 14% | 10% | 15% | 5%  | 8%  | 10% |

Tabel 593. Câtă încredere aveți în personalul DGASPC? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; neponderat; bază n = 1081; total n = 1103

| Medii                                                                                                                | NE  | SE    | S   | SV  | V     | NV    | C   | BIF   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----|-----|-------|-------|-----|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      | 8.4 | 9.0 ↑ | 8.3 | 8.7 | 7.8 ↓ | 8.6   | 8.8 | 8.7   |
| Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               | 8.4 | 8.5   | 8.0 | 8.4 | 7.3 ↓ | 8.9 ↑ | 8.5 | 8.2   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                | 8.1 | 8.2   | 7.8 | 8.4 | 7.0 ↓ | 8.6 ↑ | 7.9 | 7.7   |
| Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         | 8.3 | 8.6   | 7.9 | 8.6 | 7.5   | 8.9 ↑ | 8.2 | 8.1   |
| Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            | 8.5 | 8.4   | 8.1 | 8.6 | 7.5   | 8.8 ↑ | 8.2 | 8.0   |
| Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         | 8.3 | 8.1   | 7.9 | 8.1 | 7.6   | 8.6 ↑ | 8.3 | 7.9   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          | 8.5 | 8.1   | 8.7 | 8.3 | 7.8   | 8.8   | 8.5 | 8.4   |
| Nivelul taxelor percepute                                                                                            | 8.1 | 8.2   | 8.3 | 7.9 | 7.0 ↓ | 8.5   | 8.6 | 8.2   |
| Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                    | 8.1 | 8.2   | 7.8 | 8.4 | 7.2   | 8.6 ↑ | 8.0 | 7.3 ↓ |
| Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) | 7.6 | 7.8   | 8.1 | 7.3 | 7.4   | 7.8   | 7.7 | 6.8 ↓ |
| Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           | 8.9 | 9.1   | 9.0 | 9.1 | 8.8   | 9.3 ↑ | 9.1 | 8.9   |

Tabel 594. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; neponderat; bază n = de la 546 la 1087; total n = 1103



| Medii                                                                                                          | NE  | SE  | S   | SV  | V     | NV    | C     | BIF   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru scopul dvs.                                       | 8.5 | 8.6 | 8.5 | 8.6 | 7.9   | 9.0 ↑ | 8.5   | 8.4   |
| Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                    | 8.3 | 8.5 | 8.3 | 8.5 | 8.0   | 8.7 ↑ | 8.4   | 8.0   |
| Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                           | 8.5 | 8.5 | 8.6 | 8.5 | 8.2   | 8.7   | 8.6   | 8.2   |
| Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                   | 8.6 | 8.6 | 8.9 | 8.7 | 8.5   | 8.9   | 9.0   | 8.6   |
| Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                | 8.4 | 8.7 | 8.3 | 8.4 | 8.4   | 8.8   | 8.8   | 8.1   |
| Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                           | 8.7 | 8.6 | 8.8 | 8.9 | 8.2   | 9.1 ↑ | 8.7   | 8.1 ↓ |
| Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                           | 8.6 | 8.3 | 8.6 | 8.5 | 8.3   | 9.1 ↑ | 8.6   | 8.1   |
| Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                          | 8.2 | 8.3 | 8.2 | 8.5 | 7.3 ↓ | 8.8 ↑ | 8.4   | 8.1   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                            | 8.0 | 8.1 | 7.7 | 7.8 | 7.3   | 8.4 ↑ | 7.9   | 6.2 ↓ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției | 8.4 | 8.4 | 8.4 | 8.4 | 8.0   | 8.6   | 8.6   | 7.8 ↓ |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                               | 9.2 | 9.0 | 9.1 | 9.2 | 8.8   | 9.4 ↑ | 9.5 ↑ | 9.1   |
| Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                 | 8.7 | 8.7 | 8.8 | 8.7 | 8.3   | 9.0   | 8.7   | 8.6   |

Tabel 595. 2Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; neponderat; bază n = de la 605 la 1083; total n = 1103



| Medii                                                                                                                  | NE    | SE    | S     | SV    | V   | NV    | C   | BIF   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-----|-------|
| Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                               | 7.7   | 7.9 ↑ | 8.1 ↑ | 7.4   | 6.6 | 7.9 ↑ | 7.5 | 6.4 ↓ |
| Existența parcarilor pentru public                                                                                     | 6.2   | 6.2   | 6.9 ↑ | 6.2   | 5.8 | 7.1 ↑ | 5.9 | 4.8 ↓ |
| Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                               | 8.0   | 7.9   | 8.4 ↑ | 8.0   | 7.8 | 8.4 ↑ | 7.6 | 6.9 ↓ |
| Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                   | 8.1   | 8.5   | 8.9 ↑ | 8.6   | 8.1 | 8.2   | 8.5 | 7.8 ↓ |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                 | 8.2   | 7.3   | 8.3   | 7.8   | 7.4 | 8.5 ↑ | 7.9 | 7.2   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                               | 8.3   | 8.1   | 7.7   | 8.7   | 7.9 | 8.9 ↑ | 8.2 | 8.3   |
| Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)       | 8.3 ↑ | 6.9   | 7.2   | 8.5 ↑ | 7.2 | 8.2   | 7.9 | 7.4   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                     | 7.3   | 7.3   | 7.1   | 7.4   | 6.5 | 7.5   | 7.2 | 6.5 ↓ |
| Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online) | 7.6   | 7.6   | 7.8   | 7.8   | 7.4 | 8.1   | 7.8 | 6.8 ↓ |
| Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                           | 8.1   | 8.0   | 8.1   | 8.4   | 7.7 | 8.7 ↑ | 8.5 | 7.8   |
| Posibilitatea online de plată a taxelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, cereri etc.)                          | 7.9   | 8.2   | 7.8   | 8.1   | 8.1 | 8.7 ↑ | 8.5 | 7.8   |

Tabel 596. 3Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; neponderat; bază n = de la 460 la 1047; total n = 1103

| % pe coloane | NE    | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Da           | 54% ↑ | 50% | 44% | 52% | 40% | 36% | 50% | 29% ↓ |
| Nu           | 46% ↓ | 50% | 56% | 48% | 60% | 64% | 50% | 71% ↑ |

Tabel 597. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de DGASPC, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; neponderat; bază n = 1066; total n = 1103



| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                                  | 7%  | 11% | 13% | 7%  | 11% | 5%  | 8%  | 7%  |
| Nu, deși am întâlnit                | 12% | 11% | 11% | 5%  | 15% | 11% | 11% | 14% |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 81% | 79% | 75% | 88% | 74% | 84% | 80% | 79% |

Tabel 598. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de DGASPC? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; neponderat; bază n = 1097; total n = 1103

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV   | C   | BIF   |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-------|
| Da           | 77% | 33% | 65% | 83% | 67% | 100% | 89% | 33% ↓ |
| Nu           | 23% | 67% | 35% | 17% | 33% | 0%   | 11% | 67% ↑ |

Tabel 599. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la DGASPC a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; neponderat; bază n = 93; total n = 1103

| % pe coloane                 | NE  | SE   | S   | SV     | V   | NV  | C   | BIF   |
|------------------------------|-----|------|-----|--------|-----|-----|-----|-------|
| Imediat                      | 20% | 0%   | 55% | 100% ↑ | 50% | 17% | 25% | 0%    |
| Mai târziu, dar în timp util | 80% | 100% | 45% | 0%     | 50% | 83% | 50% | 17%   |
| Prea târziu                  | 0%  | 0%   | 0%  | 0%     | 0%  | 0%  | 25% | 83% ↑ |

Tabel 600. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare Eșantion total; neponderat; bază n = 58; total n = 1103

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV    | C   | BIF |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță NU aș recomanda | 5%  | 11% | 8%  | 2%  | 3%  | 2%    | 3%  | 4%  |
| 2                                | 2%  | 0%  | 0%  | 1%  | 3%  | 1%    | 1%  | 2%  |
| 3                                | 1%  | 2%  | 1%  | 2%  | 6%  | 2%    | 5%  | 3%  |
| 4                                | 1%  | 2%  | 2%  | 0%  | 0%  | 2%    | 0%  | 3%  |
| 5                                | 5%  | 1%  | 3%  | 4%  | 8%  | 5%    | 3%  | 7%  |
| 6                                | 4%  | 4%  | 2%  | 3%  | 3%  | 2%    | 4%  | 3%  |
| 7                                | 5%  | 8%  | 8%  | 5%  | 12% | 3%    | 7%  | 8%  |
| 8                                | 12% | 10% | 15% | 11% | 16% | 26% ↑ | 14% | 18% |
| 9                                | 14% | 23% | 13% | 19% | 8%  | 14%   | 19% | 18% |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 51% | 41% | 48% | 52% | 42% | 44%   | 45% | 35% |



*Tabel 601. Cât de probabil este să recomandați DGASPC unui prieten sau unui coleg? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; neponderat; bază n = 1070; total n = 1103*



## 16. Sănătate publică / Paturi de spital

### METODOLOGIE

529

**Volumul eșantionului:** 1.129 indivizi cu vârsta de 18 ani și peste, beneficiari ai serviciului de asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi, la nivel național

**Tipul eșantionului:** Simplu, aleatoriu, RDD

**Reprezentativitate:** Eroare maximă tolerată:  $\pm 2,92\%$  la nivelul întregului eșantion.

**Metoda:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

**Perioadă de desfășurare:** iunie - octombrie 2023

### REZULTATE

Demografic, studiul a inclus o distribuție relativ echilibrată a genurilor, cu o ușoară prevalență a femeilor, acestea reprezentând 55% din eșantion, în timp ce bărbații constituie 45%. Majoritatea respondenților, 94%, sunt români, cu 4% de etnie maghiară și 1% de etnie romă.

Din datele prezentate mai jos, se poate observa că majoritatea persoanelor intervievate în acest studiu au un nivel de educație mediu spre înalt. Aproximativ 29% dintre respondenți au absolvit liceul, urmați de 22% care au studii superioare și 9% cu studii postuniversitare. Doar un procent mic de 1% a menționat că au doar educație primară, iar nimeni nu s-a identificat ca fiind fără școală.

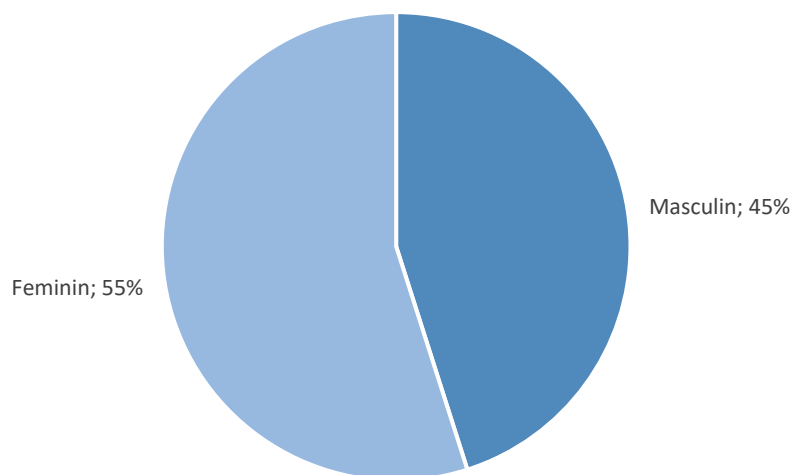
În ceea ce privește ocupația, aproape jumătate (47%) dintre respondenți sunt angajați, în timp ce 39% sunt pensionari. Restul procentualilor sunt împărțiți între persoanele casnice (10%), elevi sau studenți (2%) și șomeri (1%). Printre profesiile menționate se enumeră administrator, profesionist și antreprenor.

Vârsta medie a respondenților este de 52,8 ani, indicând că majoritatea persoanelor intervievate sunt dintr-o categorie de vârstă mai înaintată, lucru care ar putea fi corelat cu procentul mare de pensionari din eșantion.

55% locuiesc în mediul urban și 45% în mediul rural, iar media persoanelor care locuiesc într-o gospodărie este de 2,8.

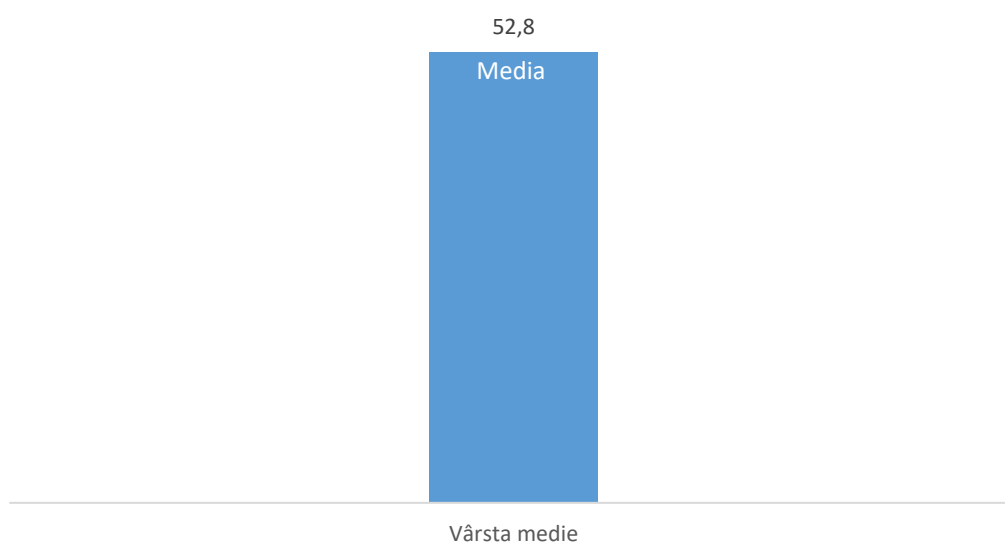
Observăm o distribuție relativ echilibrată a respondenților în funcție de regiunea de dezvoltare. Cele mai reprezentate regiuni sunt Sud și București-Ilfov, ambele cu un procent de 16%, urmate de Nord-Est și Nord-Vest, fiecare cu 13%. Regiunile Sud-Est, Sud-Vest și Centru au procente similare, variind între 10% și 12%, în timp ce Vest are cel mai mic procent, cu 9%.

### Sexul respondentului



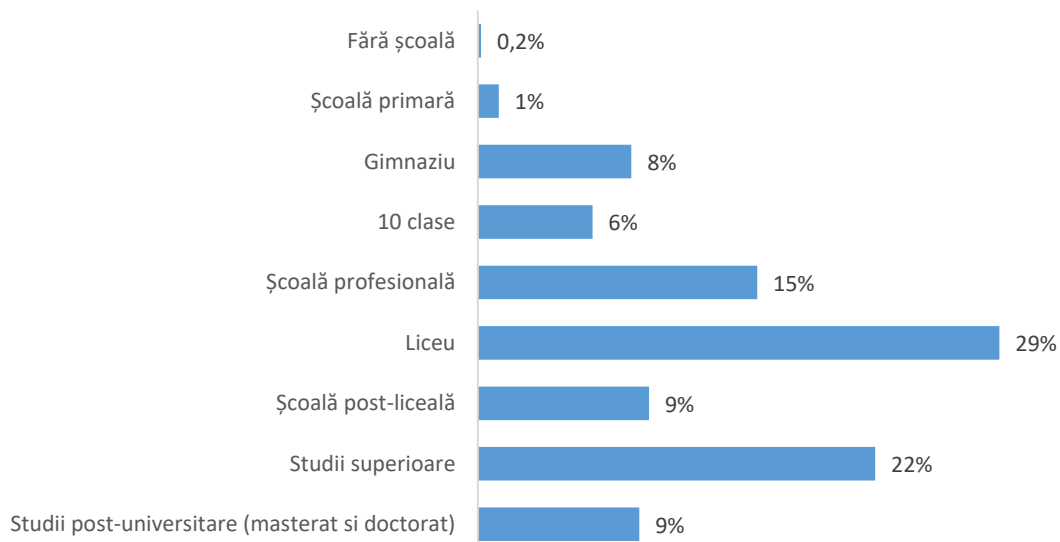
Grafic 356. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

### Ce vârstă aveți? (în ani împliniți)



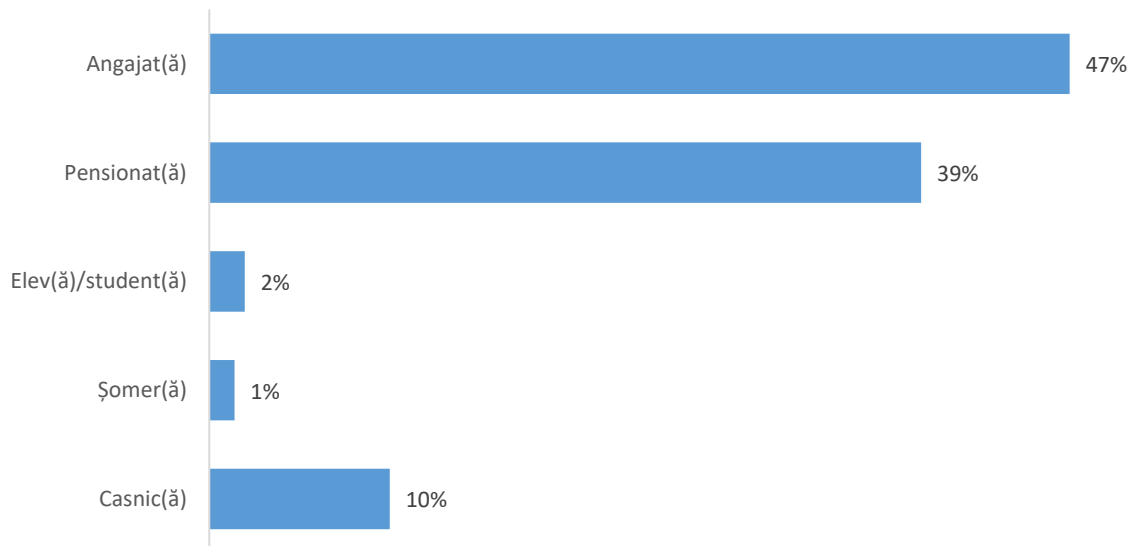
Grafic 357. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

### Ultima școală absolvită



Grafic 358. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

### Sunteți...

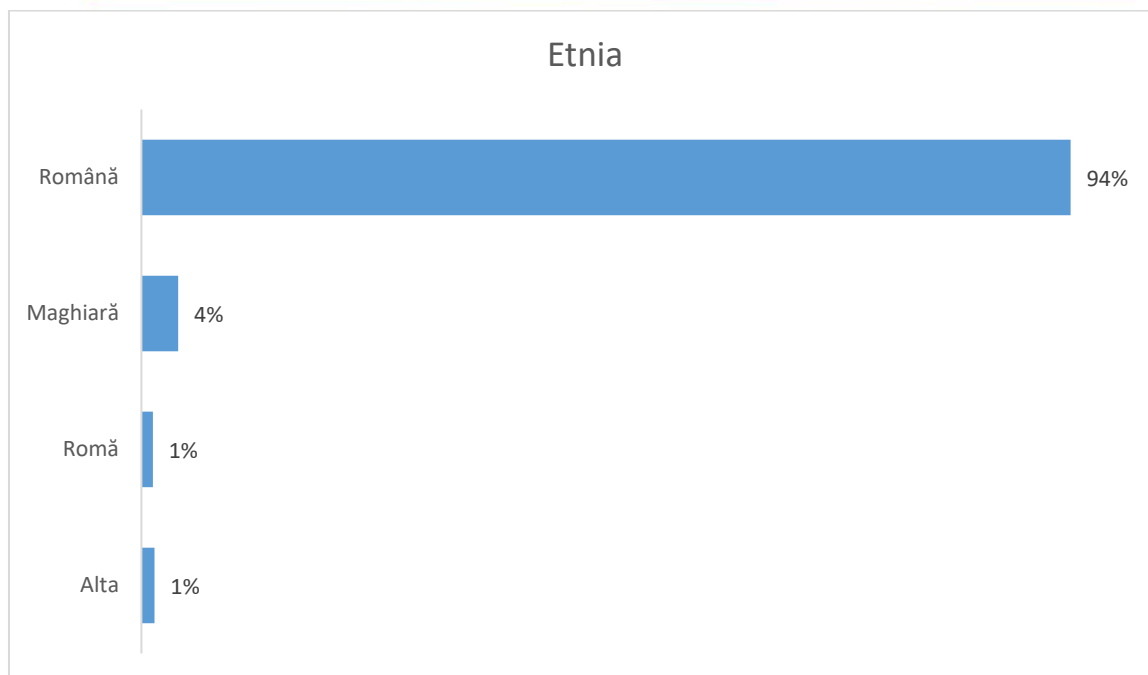


Grafic 359. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1075; total n = 1129

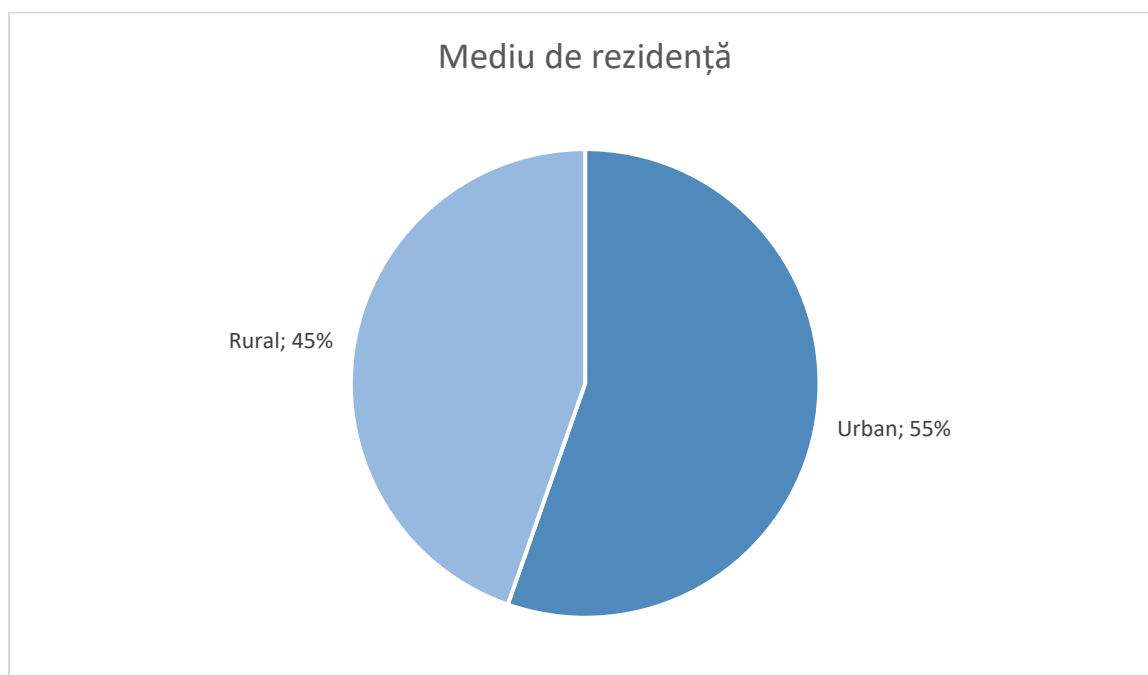


Grafic 361. Esantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1129

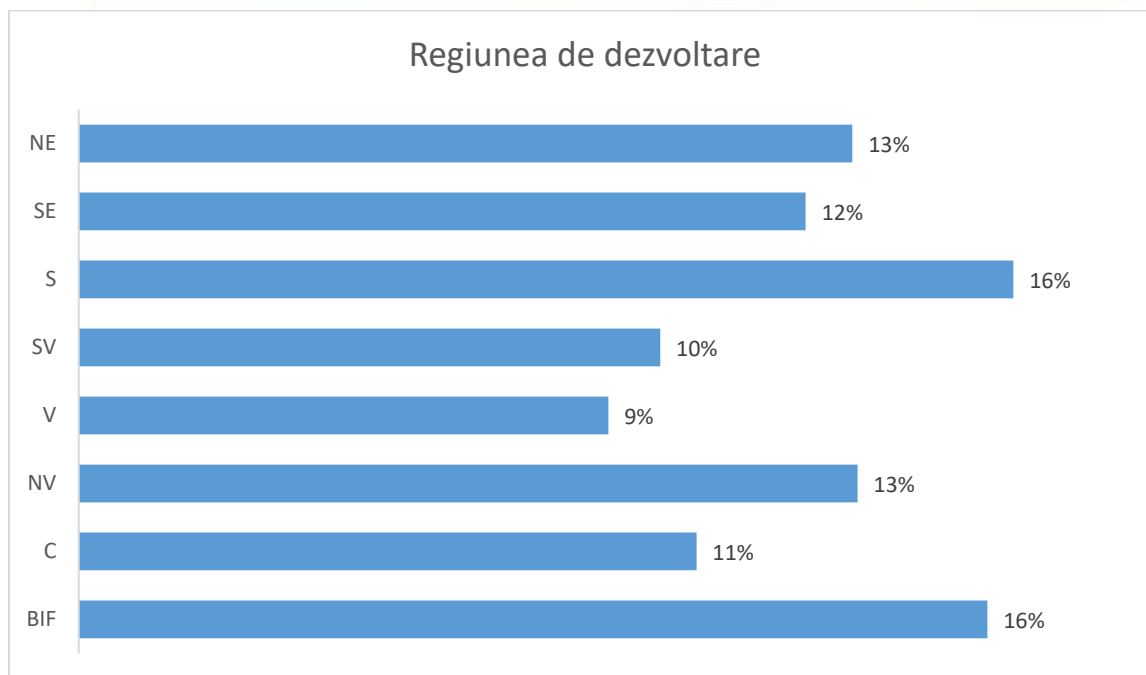




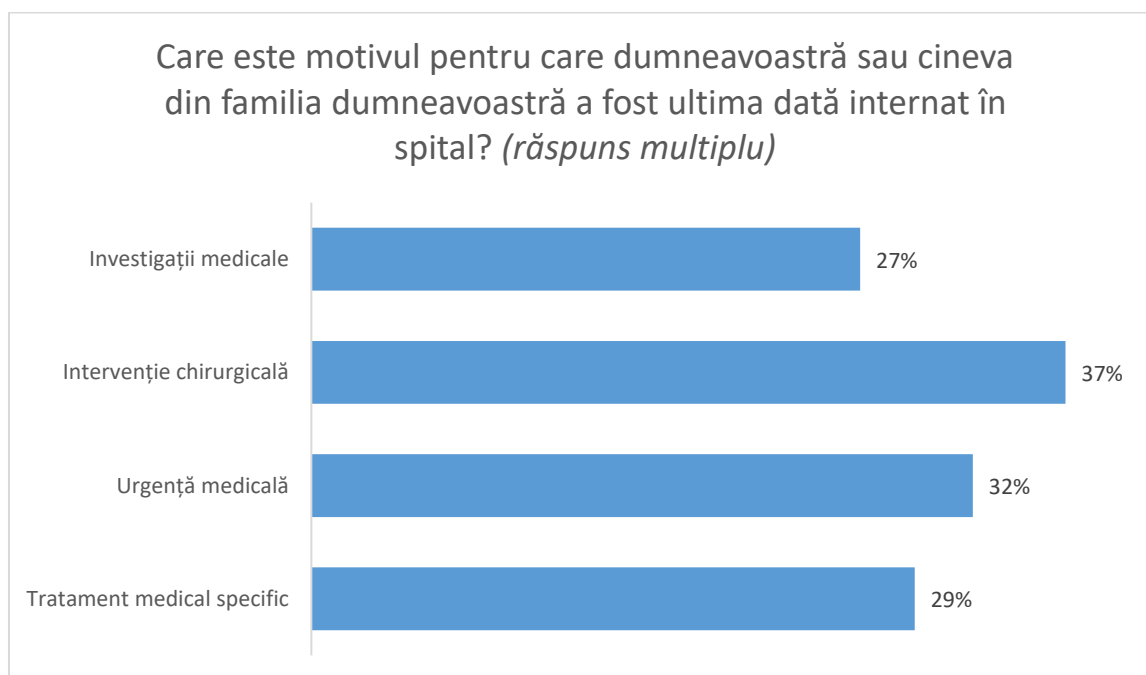
Grafic 362. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129



Grafic 363. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129



Grafic 364. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129



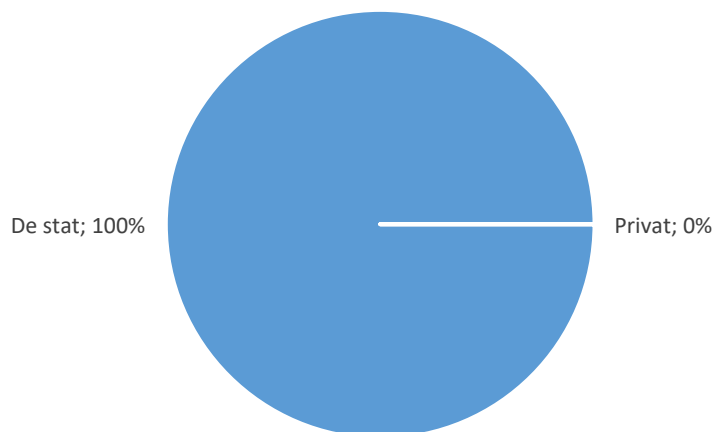
Grafic 365. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129



Grafic 366. Care este motivul pentru care dumneavoastră sau cineva din familia dumneavoastră a fost ultima dată internat în spital?; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

Motivele de internare invocate cele mai frecvent sunt intervenția chirurgicală, menționată de 37% dintre respondenți, urmată de urgența medicală, indicată de 32% dintre aceștia. Tratamentul medical specific și investigațiile medicale sunt menționate de către 29%, respectiv 27% din grupul interviuat. Alte servicii de sănătate care au fost spontan menționate de către respondenți ca fiind accesate în ultimele 12 luni includ cele legate de COVID, naștere și procesul de recuperare.

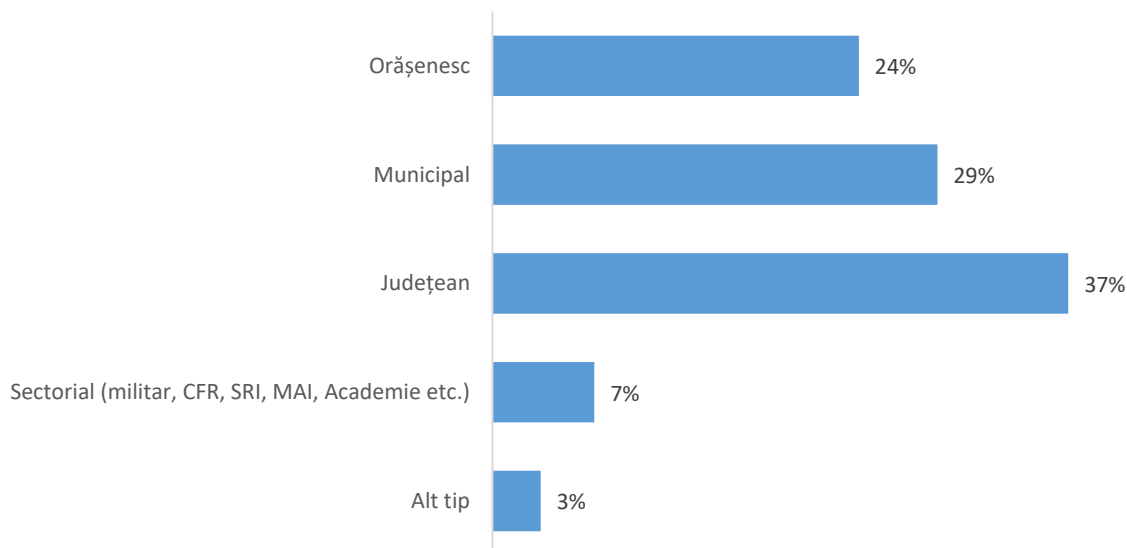
Ce fel de spital este cel în care ați fost internat dumneavoastră sau o altă persoană din familie ultima dată?



536

Grafic 367. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

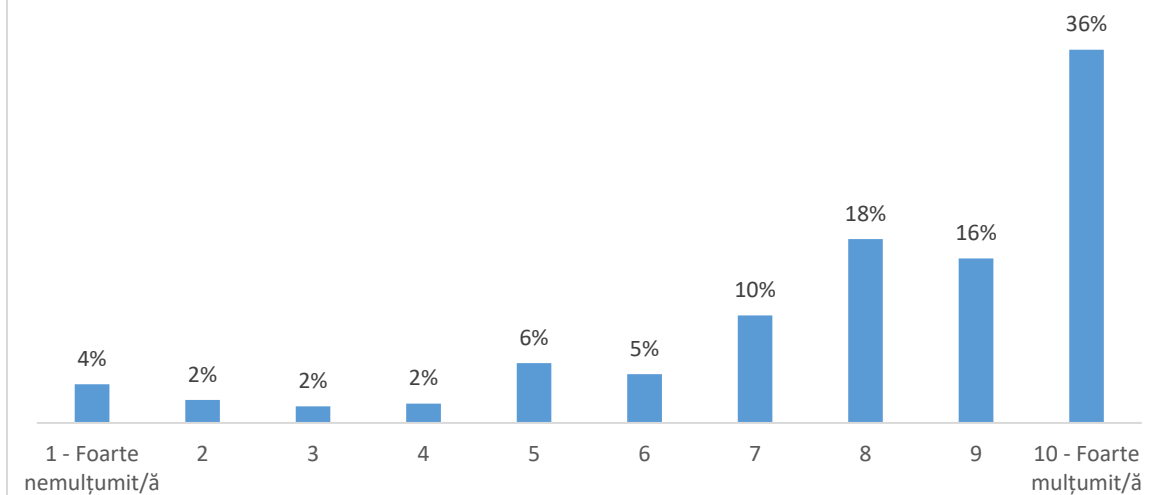
Acesta este un spital...



Grafic 368. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

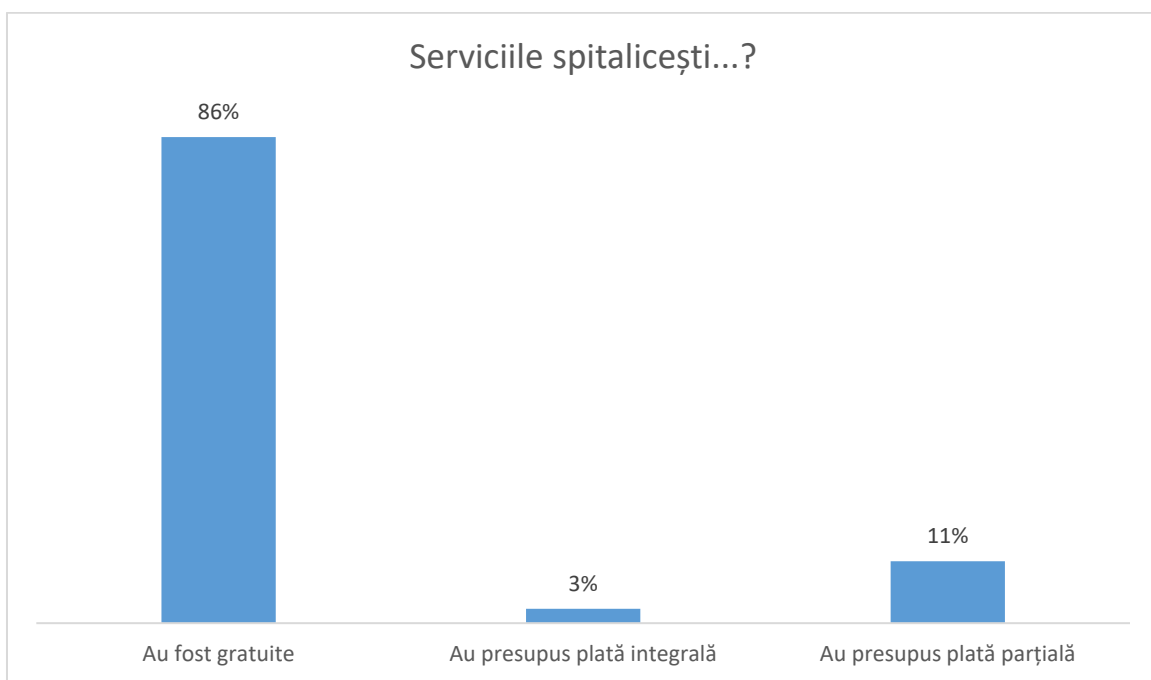
Toți respondenții intervievați au avut experiența internării în spitale de stat. 37% au fost internați în spitale județene, 28% în spitale municipale, 23% în unități spitalicești de tip orășenesc, 6% în spitale sectoriale precum cele militare, ale CFR-ului, ale MAI-ului sau ale Academiei, în timp ce 3% au fost internați în alte tipuri de spitale publice.

Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit sunteți de asistența medicală oferită pe durata internării în spital?



Grafic 369. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126; total n = 1129

Nivelul de satisfacție în ceea ce privește asistența medicală furnizată pe parcursul celei mai recente internări în spital este înalt. Astfel, 91% dintre respondenți acordă o notă de cel puțin 5, cu 36% dintre aceștia exprimând o satisfacție foarte mare, acordând nota maximă, adică 10. Numai 4% dintre respondenți dau o notă minimă de 1, indicând o nemulțumire profundă.

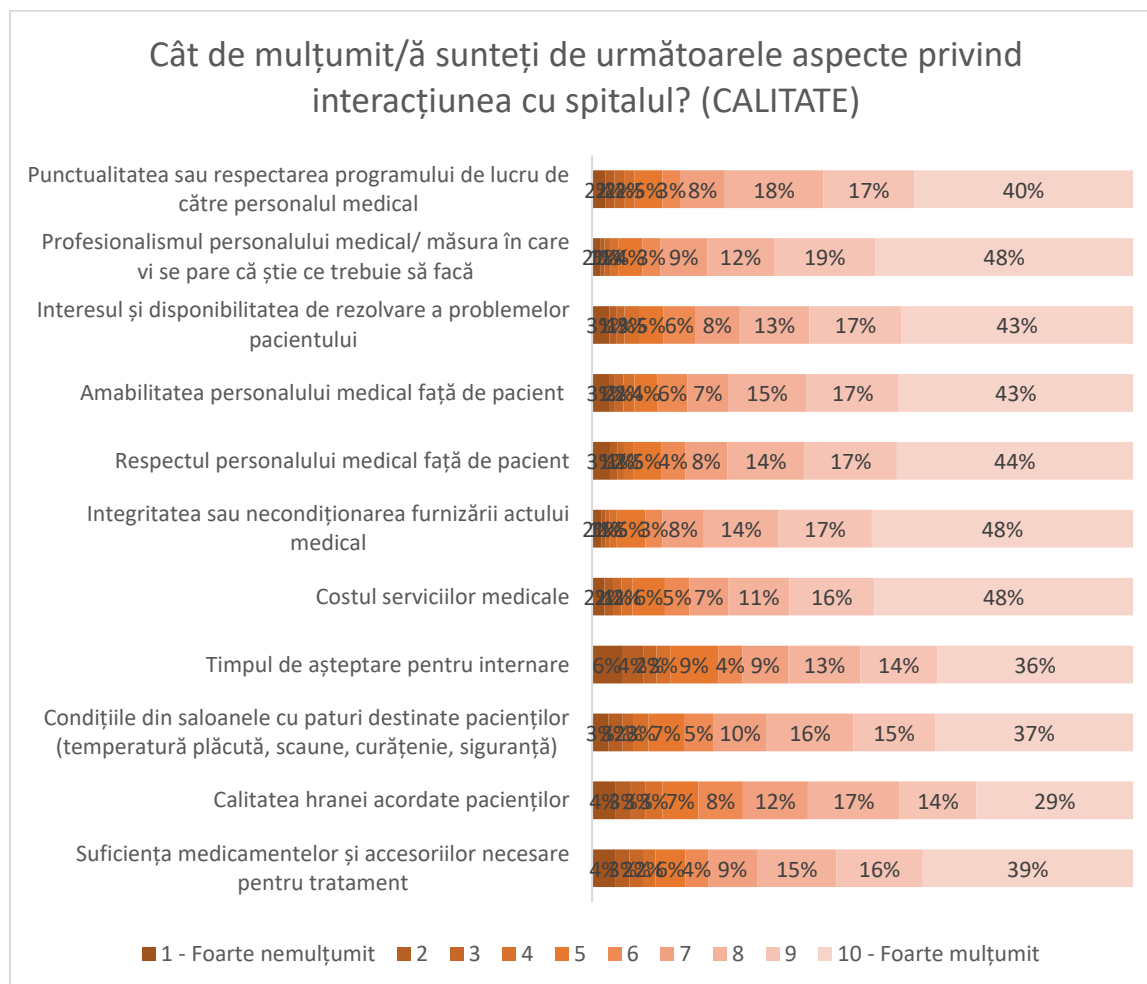


Grafic 370. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

[illegible]

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

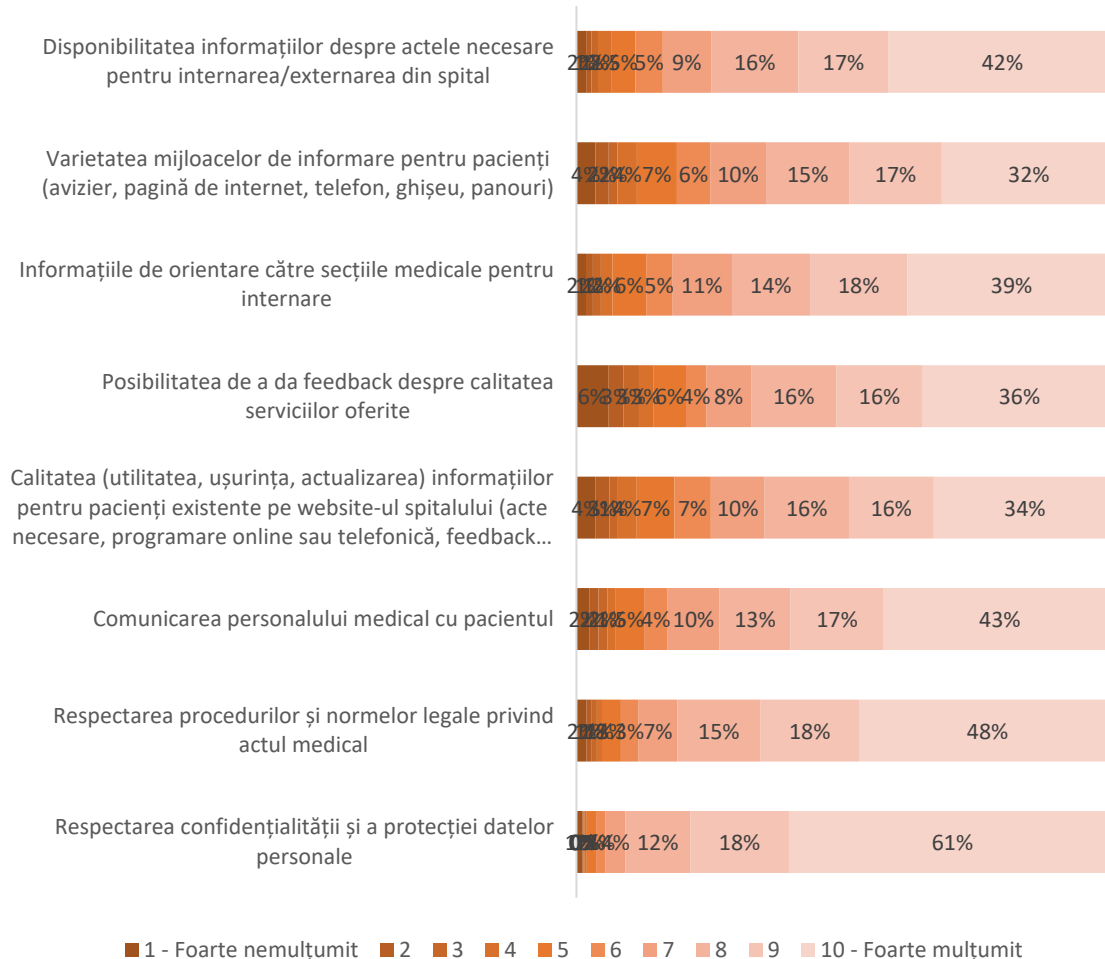
Pentru 85% dintre respondenți, serviciile spitalicești au fost furnizate gratuit, în timp ce pentru 11% au presupus o plată parțială, iar 2% dintre cei intervievați au achitat în totalitate serviciile de care au beneficiat la ultima internare. Privind cheltuielile efective, 11,2% au cheltuit până în 200 lei, 9,8% au cheltuit între 201-500 lei, 9% au cheltuit între 501-1500 lei, iar 9,6% au avut cheltuieli de peste 1500 lei.



Grafic 373. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 922 la 1122; total n = 1129

Când vine vorba despre nivelul de satisfacție al pacienților cu privire la diferite aspecte ale calității serviciilor spitalicești, observăm că profesionalismul personalului medical, integritatea în furnizarea actului medical și costul serviciilor medicale au primit cele mai înalte evaluări, cu 48% dintre respondenți declarându-se foarte mulțumiți (nota 10) pentru fiecare din aceste categorii. Pe de altă parte, sunt aspecte unde spitalul ar putea face îmbunătățiri. Timpul de așteptare pentru internare și calitatea hranei acordate pacienților au primit evaluări mai scăzute, cu 24% și, respectiv, 19% fiind nemulțumiți (nota 5 și mai jos). De asemenea, 18% dintre cei intervievați sunt nemulțumiți de condițiile din saloanele destinate pacienților, ceea ce sugerează că există loc de îmbunătățiri în ceea ce privește confortul și facilitățile oferite pacienților.

## Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (TRANSPARENȚĂ)



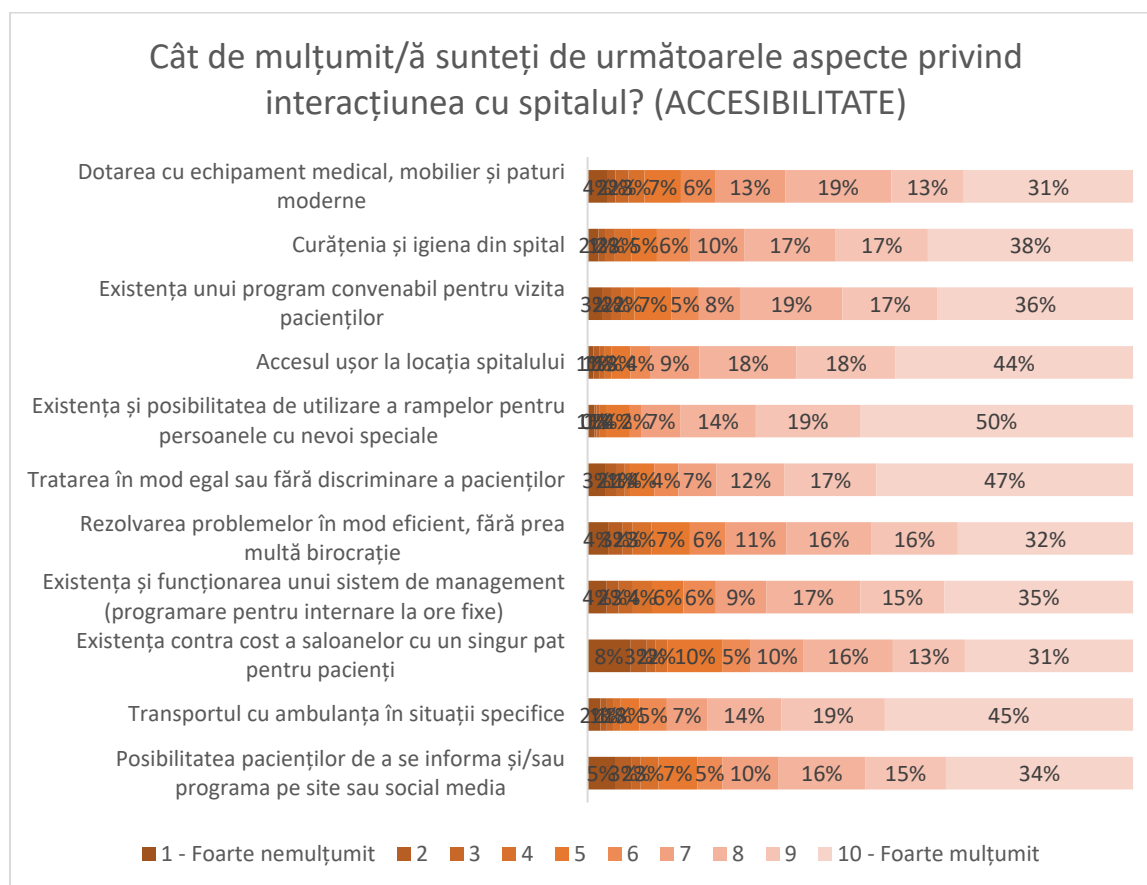
Grafic 374. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 903 la 1106; total n = 1129

În ceea ce privește transparența, se constată un grad înalt de mulțumire printre respondenți. Aproximativ 61% sunt foarte mulțumiți de respectarea confidențialității și a protecției datelor personale, acordând nota 10. Urmează respectarea procedurilor și normelor legale legate de actul medical, cu 48% exprimând o satisfacție maximă. De asemenea, comunicarea dintre personalul medical și pacienți a fost foarte apreciată de 43%, în timp ce 42% au acordat nota maximă pentru disponibilitatea informațiilor referitoare la actele necesare pentru internare și externare. Pe de altă parte, varietatea mijloacelor de informare pentru pacienți și calitatea informațiilor de pe site-ul spitalului au primit evaluări mai scăzute, cu doar 32% și 34% foarte mulțumiți, respectiv. De asemenea, comunicarea dintre personalul medical și pacienți, cu 43% dintre răspunsuri indicând foarte mulțumiți, semnaleză calitatea interacțiunilor umane în instituție. În ansamblu, datele sugerează că utilizatorii serviciilor medicale de acest tip sunt, per total, mulțumiți de felul în care spitalele publice românești protejează datelor pacienților și



respectă normele, dar consideră că ar beneficia de îmbunătățiri în privința comunicării și furnizării de informații.

541



Grafic 375. Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 545 la 1101; total n = 1129

Referitor la accesibilitate, 50% dintre respondenți acordă nota maximă, 10, privind existența rampelor destinate persoanelor cu nevoi speciale. De asemenea, tratarea echitabilă a pacienților, fără discriminare, este apreciată la cel mai înalt nivel de 47% dintre participanți. În ceea ce privește transportul cu ambulanța în anumite situații, 45% dintre respondenți au exprimat maximul grad de mulțumire. Totuși, există preocupări în privința saloanelor cu un singur pat disponibile contra cost: 8% au acordat nota maximă de nemulțumire, nota 1, în timp ce 25% au dat o notă sub 5. De asemenea, doar 32% dintre respondenți sunt foarte mulțumiți de modul în care spitalul rezolvă problemele în mod eficient, fără prea multă birocrație. Asemenea, posibilitatea de a se informa sau programa online a înregistrat un grad de satisfacție de 34%, sugerând că pacienții ar putea dori o mai bună interacțiune digitală cu instituția.

|                                                                                                              | Medii |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de lucru de către personalul medical                              | 8,2   |
| Profesionalismul personalului medical/ măsura în care vi se pare că știe ce trebuie să facă                  | 8,6   |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor pacientului                                         | 8,2   |
| Amabilitatea personalului medical față de pacient                                                            | 8,3   |
| Respectul personalului medical față de pacient                                                               | 8,3   |
| Integritatea sau necondiționarea furnizării actului medical                                                  | 8,6   |
| Costul serviciilor medicale                                                                                  | 8,4   |
| Timpul de așteptare pentru internare                                                                         | 7,6   |
| Condițiile din saloanele cu paturi destinate pacienților (temperatură plăcută, scaune, curățenie, siguranță) | 7,9   |
| Calitatea hranei acordate pacienților                                                                        | 7,5   |
| Suficiența medicamentelor și accesoriilor necesare pentru tratament                                          | 7,9   |

Tabel 602. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (CALITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 815 la 1122; total n = 1129

La prima vedere, se observă că pacienții au o percepție general pozitivă asupra diferitelor aspecte ale interacțiunii cu spitalul, majoritatea scorurilor medii fiind peste 8 din 10. Profesionalismul personalului medical este cel mai bine evaluat, cu un scor de 8,6, urmat îndeaproape de integritatea sau necondiționarea furnizării actului medical, cu același scor. De asemenea, punctualitatea și disponibilitatea de rezolvare a problemelor pacientului sunt apreciate similar, cu un scor de 8,2. Cu toate acestea, există și domenii unde există potențial de îmbunătățire. Calitatea hranei acordate pacienților și suficiența medicamentelor și a accesoriilor necesare pentru tratament au primit cele mai mici scoruri, cu 7,5 și respectiv 7,9. Un alt aspect care necesită atenție este timpul de așteptare pentru internare, cu un scor de 7,6. Cu toate acestea, aceste scoruri, chiar dacă sunt printre cele mai mici, rămân în continuare relativ înalte, subliniind o satisfacție generală în rândul pacienților.

|                                                                                                                                                                                  | Medii |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru internarea/ externarea din spital                                                                                   | 8,3   |
| Variatatea mijloacelor de informare pentru pacienți (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                      | 7,7   |
| Informațiile de orientare către secțiile medicale pentru internare                                                                                                               | 8,2   |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                              | 7,7   |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru pacienți existente pe website-ul spitalului (acte necesare, programare online sau telefonică, feedback etc.) | 7,8   |
| Comunicarea personalului medical cu pacientul                                                                                                                                    | 8,3   |
| Respectarea procedurilor și normelor legale privind actul medical                                                                                                                | 8,6   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                 | 9,2   |

Tabel 603. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (TRANSPARENȚĂ); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 804 la 1106; total n = 1129

Cel mai înalt grad de satisfacție, cu un scor de 9,2, este legat de respectarea confidențialității și a protecției datelor personale, ceea ce subliniază importanța pe care pacienții o acordă intimității și siguranței informațiilor lor personale. În plus, respectarea procedurilor și normelor legale privind actul medical a fost, de asemenea, foarte bine evaluată, cu un scor de 8,6. Acest lucru indică încrederea pacienților în profesionalismul și etica instituției. Totuși, există zone în care spitalul ar putea să se îmbunătățească, în special în ceea ce privește varietatea mijloacelor de informare (7,7) și posibilitatea de a oferi feedback (7,7). Deși calitatea informațiilor de pe *website*-ul spitalului a primit un scor relativ bun de 7,8, poate exista încă loc de îmbunătățire în ceea ce privește ușurința de utilizare sau actualizarea datelor.

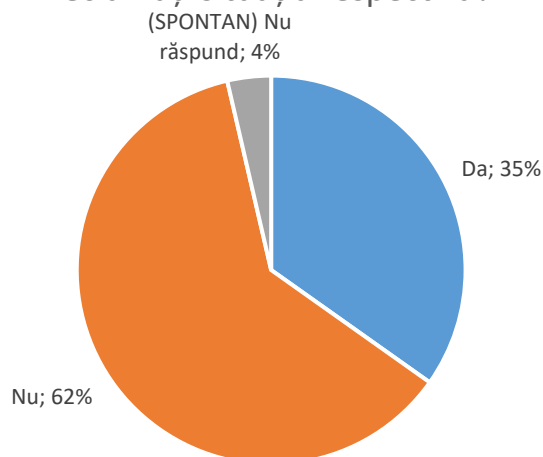
543

|                                                                                               | Medii |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Dotarea cu echipament medical, mobilier și paturi moderne                                     | 7,7   |
| Curățenia și igiena din spital                                                                | 8,1   |
| Existența unui program convenabil pentru vizita pacienților                                   | 8,0   |
| Accesul ușor la locația spitalului                                                            | 8,5   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale        | 8,8   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților                                      | 8,4   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                            | 7,7   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management (programare pentru internare la ore fixe) | 7,8   |
| Existența contra cost a saloanelor cu un singur pat pentru pacienți                           | 7,3   |
| Transportul cu ambulanța în situații specifice                                                | 8,5   |
| Posibilitatea pacienților de a se informa și/sau programa pe site sau social media            | 7,7   |

Tabel 604. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (ACCESIBILITATE); Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 433 la 1101; total n = 1129

Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale a primit un scor de 8,8, subliniind angajamentul spitalelor față de incluzivitate și adaptabilitate. Accesul ușor la locația spitalului și transportul cu ambulanța în situații specifice sunt, de asemenea, foarte apreciate, cu un scor de 8,5, în timp ce curățenia și igiena din spital au obținut un scor de 8,1. Cu toate acestea, există domenii în care pacienții văd potențial de îmbunătățire. Dotarea cu echipament medical modern și rezolvarea problemelor fără prea multă birocrație au primit ambele un scor de 7,7. Există loc de îmbunătățire și în ceea ce privește disponibilitatea saloanelor cu un singur pat, având cel mai scăzut scor de 7,3.

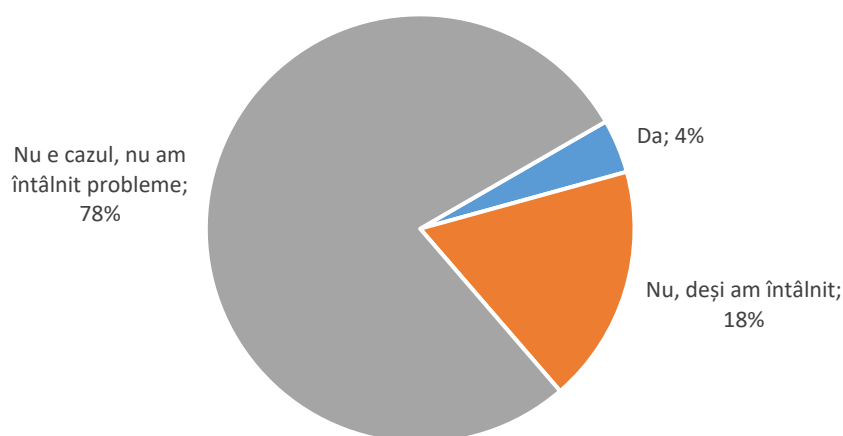
În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite personalul medical din spital, știți unde să reclamați situația respectivă?



Grafic 376. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

Referindu-ne la situații de incidente sau nemulțumiri legate de serviciile personalului medical din spital, se observă că 35% dintre respondenți știu unde să adreseze o reclamație. În contrast, 62% nu sunt informați în această privință, în timp ce 4% aleg să nu răspundă la această întrebare.

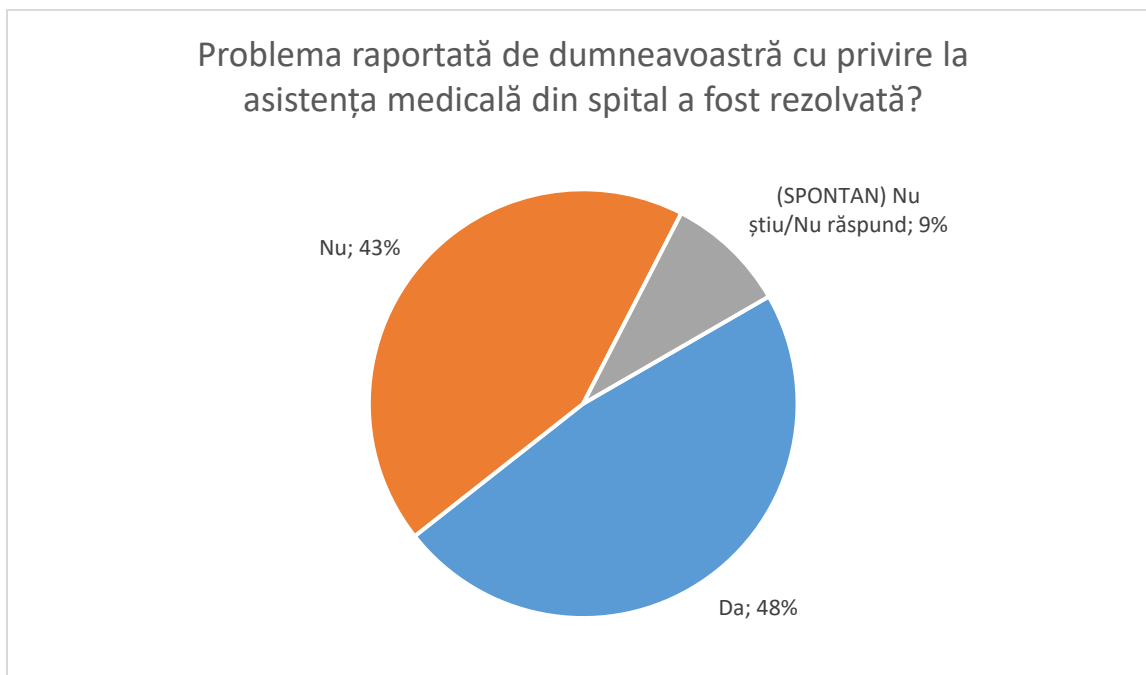
Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile medicale oferite în spital?



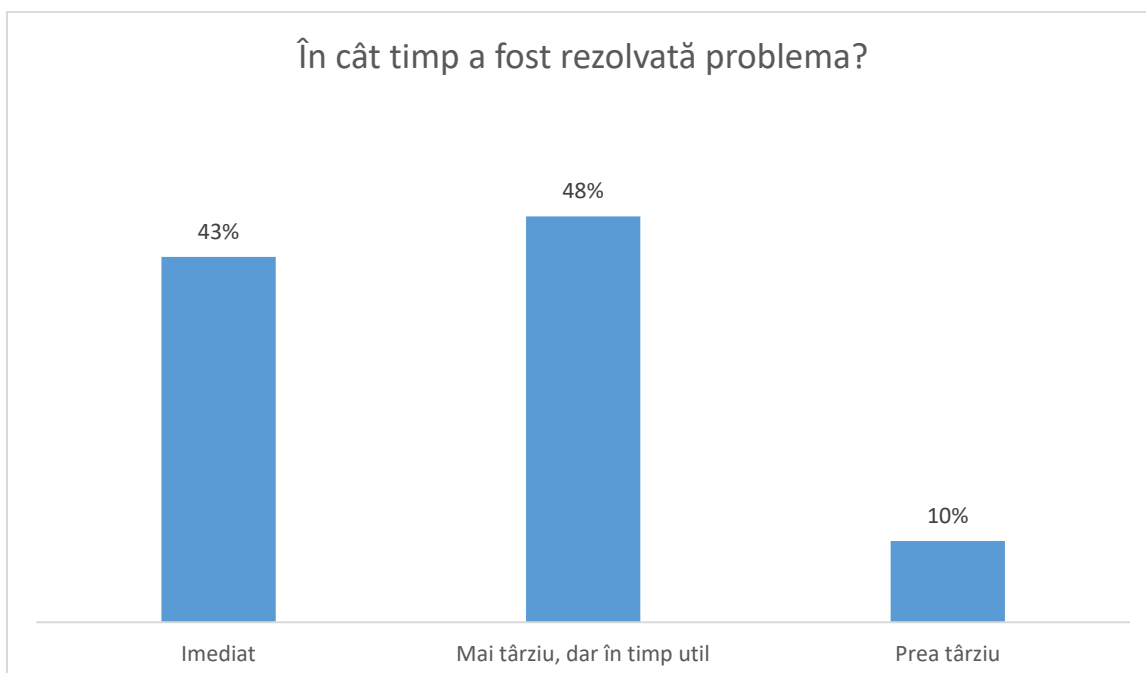
Grafic 377. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1086; total n = 1129

În ceea ce privește serviciile medicale oferite în spital, 18% dintre respondenți au semnalat întâmpinarea unor probleme. Majoritatea, 78%, nu au avut motive de nemulțumire și, prin urmare, nu au raportat nicio problemă, în timp ce un procent de 4% confirmă faptul că au făcut o astfel de raportare.

545

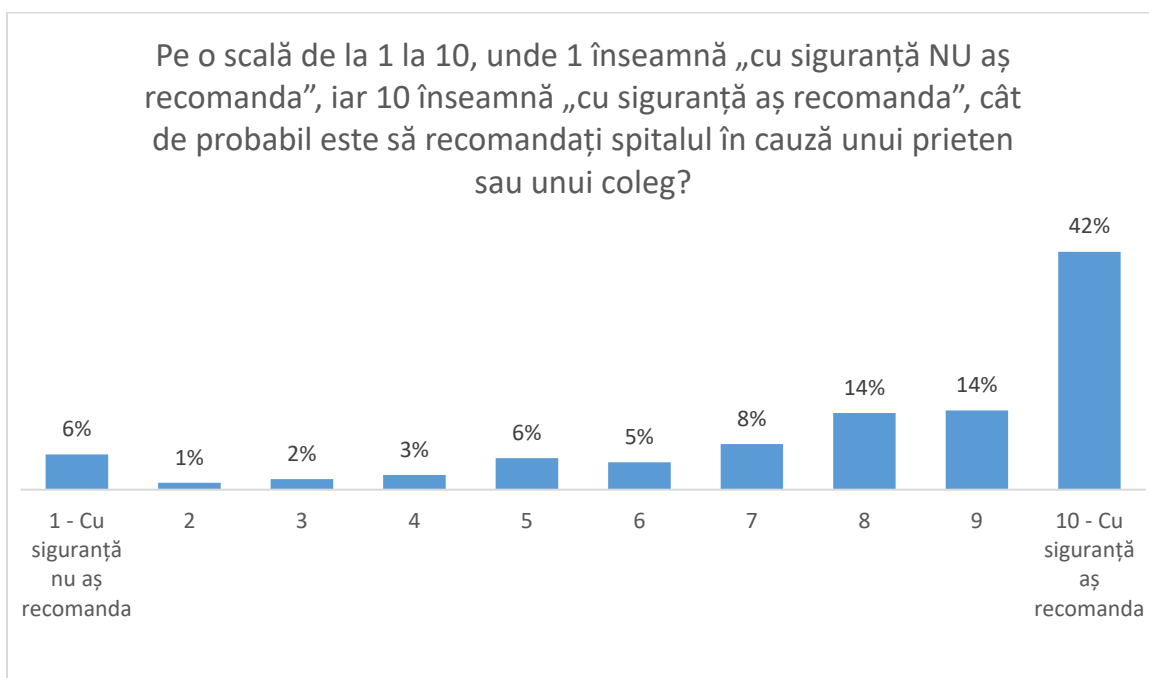


Grafic 378. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 44$ ; total  $n = 1129$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!



Grafic 379. Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 21$ ; total  $n = 1129$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Printre respondenții care au declarat anterior că au semnalat probleme întâmpinate în spital, 48% confirmă că situația a fost soluționată, în timp ce pentru 43% problema a rămas nerezolvată. Un procent de 9% nu sunt siguri sau au ales să nu răspundă. Pentru cei care au avut problema soluționată, 43% au indicat o rezolvare imediată, 48% au beneficiat de o soluție oferită într-un cadru temporal acceptabil, în timp ce 10% au considerat că intervenția a venit prea târziu.



Grafic 380. Eșantion total; Neponderat; bază n = 1077; total n = 1129



[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



## CROSSTAB cu mediul de rezidență

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Masculin     | 43%   | 48%   |
| Feminin      | 57%   | 52%   |

Tabel 605. Sexul respondentului cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

| Medii                               | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | 52,3  | 53,5  |

Tabel 606. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

| % pe coloane                                    | Urban | Rural |
|-------------------------------------------------|-------|-------|
| Fără școală                                     | 0%    | 0%    |
| Școală primară                                  | 1%    | 2%    |
| Gimnaziu                                        | 4% ↓  | 14% ↑ |
| 10 clase                                        | 5%    | 8%    |
| Școală profesională                             | 13% ↓ | 18% ↑ |
| Liceu                                           | 28%   | 30%   |
| Școală post-liceală                             | 10%   | 9%    |
| Studii superioare                               | 28% ↑ | 14% ↓ |
| Studii post-universitare (masterat si doctorat) | 12% ↑ | 5% ↓  |

Tabel 607. Ultima școală absolvită cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

| % pe coloane       | Urban | Rural |
|--------------------|-------|-------|
| Angajat(ă)         | 52% ↑ | 41% ↓ |
| Pensionat(ă)       | 38%   | 41%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 2%    | 2%    |
| Șomer(ă)           | 2%    | 1%    |
| Casnic(ă)          | 6% ↓  | 15% ↑ |

Tabel 608. Sunteți... cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1075; total n = 1129;



## Medii Urban Rural

Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? 2,6 ↓ 3,1 ↑

Tabel 609. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? - Numeric cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1125; total n = 1129

549

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| Română       | 95%   | 92%   |
| Maghiară     | 3%    | 4%    |
| Romă         | 1%    | 2%    |
| Alta         | 1%    | 2%    |

Tabel 610. Etnia cu Mediu de rezidență  
Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

| % pe coloane               | Urban | Rural |
|----------------------------|-------|-------|
| Investigații medicale      | 26%   | 27%   |
| Intervenție chirurgicală   | 39%   | 34%   |
| Urgență medicală           | 35% ↑ | 29% ↓ |
| Tratament medical specific | 25% ↓ | 34% ↑ |

Tabel 611. Care este motivul pentru care dumneavoastră sau cineva din familia dumneavoastră a fost ultima dată internat în spital? cu Mediu de rezidență, Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

| % pe coloane | Urban | Rural |
|--------------|-------|-------|
| De stat      | 100%  | 100%  |
| Privat       | 0%    | 0%    |

Tabel 612. Ce fel de spital este cel în care ați fost internat dumneavoastră sau o altă persoană din familie ultima dată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

| % pe coloane                                      | Urban | Rural |
|---------------------------------------------------|-------|-------|
| Orășenesc                                         | 20% ↓ | 27% ↑ |
| Municipal                                         | 33% ↑ | 22% ↓ |
| Județean                                          | 34%   | 40%   |
| Sectorial (militar, CFR, SRI, MAI, Academie etc.) | 8%    | 5%    |
| Alt tip                                           | 4%    | 3%    |
| (SPONTAN) Nu răspund                              | 2%    | 3%    |

*Tabel 613. Acesta este un spital... cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129*

Analizând datele referitoare la tipul de spital vizitat în funcție de mediul de reședință, se observă unele diferențe între răspunsurile celor din mediul urban și rural. În mediul urban, 33% dintre respondenți au vizitat spitale municipale, proporție crescută comparativ cu 22% din mediul rural. Pe de altă parte, spitalele județene sunt mai des menționate în mediul rural, de 40% dintre respondenți, față de 34% în mediul urban. Persoanele din mediul rural (27%) au vizitat spitale orășenești cu o frecvență mai mare comparativ cu cele din mediul urban (20%). Spitalele sectoriale, cum ar fi cele militare, CFR, SRI, MAI etc., sunt mai frecventate în mediul urban (8%) decât în cel rural (5%). Alt tip de spital a fost selectat de 4% dintre participanții din mediul urban și 3% din cel rural.

| % pe coloane            | Urban | Rural |
|-------------------------|-------|-------|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 3%    | 4%    |
| 2                       | 3%    | 2%    |
| 3                       | 2%    | 1%    |
| 4                       | 2%    | 1%    |
| 5                       | 7%    | 5%    |
| 6                       | 6%    | 4%    |
| 7                       | 11%   | 10%   |
| 8                       | 18%   | 17%   |
| 9                       | 15%   | 17%   |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 33%   | 39%   |

*Tabel 614. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit sunteți de asistența medicală oferită pe durata internării în spital? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1126; total n = 1129*

Analizând satisfacția pacienților cu privire la asistența medicală primită pe durata internării în spital, pe o scală de la 1 la 10, se poate observa o ușoară tendință spre un grad mai mare de satisfacție în mediul rural comparativ cu cel urban. În mediul urban, 33% dintre respondenți s-au declarat "foarte mulțumiți", acordând un scor de 10, în comparație cu 39% din mediul rural. La polul opus, 3% dintre cei din mediul urban au exprimat un grad mare de nemulțumire, cu un scor de 1, comparativ cu 4% din mediul rural. Răspunsurile centrale, precum 5 și 6, au înregistrat procente de 7% respectiv 6% în mediul urban și 5% respectiv 4% în cel rural. Nota 8 a fost desemnată de 18% dintre respondenții urbani și 17% dintre cei rurali, în timp ce nota 9 a fost acordată de 15% din mediul urban și 17% din mediul rural.

| % pe coloane                  | Urban | Rural |
|-------------------------------|-------|-------|
| Au fost gratuite              | 84%   | 88%   |
| Au presupus plată integrală   | 2%    | 2%    |
| Au presupus plată parțială    | 12%   | 9%    |
| (SPONTAN) Nu știu/ Nu răspund | 2%    | 1%    |

Tabel 615. Serviciile spitalicești...? cu Mediu de rezidență  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

| % pe coloane                                  | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------|-------|-------|
| Până în 200 lei                               | 10,6% | 11,9% |
| 201-500 lei                                   | 9,1%  | 10,7% |
| 501-1500 lei                                  | 9,3%  | 8,7%  |
| Peste 1500 lei                                | 10,4% | 8,5%  |
| (NU CITI) Nu a fost cazul/ Nu am plătit nimic | 46,7% | 45,8% |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund                 | 13,9% | 14,3% |

Tabel 616. Cât ați cheltuit pentru serviciile spitalicești accesate la ultima internare (Estimare cost total, în RON, plată tarif/taxă și alte cheltuieli - transport etc.)? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 664; total n = 1129

Analizând datele privind serviciile spitalicești, observăm o tendință predominantă către gratuitate, atât în mediul urban cât și în cel rural. 84% din participanții din mediul urban și 88% din cei din mediul rural au declarat că serviciile au fost gratuite. Un procentaj redus, de 2%, din ambele medii a menționat că serviciile au presupus plată integrală. De asemenea, 12% din mediul urban și 9% din cel rural au beneficiat de servicii cu plată parțială. În ceea ce privește cheltuielile pentru ultima internare, din datele colectate, se poate observa o distribuție asemănătoare a cheltuielilor între respondenții din mediul urban și cei din mediul rural, cu mici variații între cele două grupuri. Pentru intervalul de până în 200 lei, procentajul este puțin mai mare în mediul rural (11,9%) comparativ cu cel urban (10,6%). Similar, în intervalul 201-500 lei, mediul rural are un procentaj puțin mai mare de 10,7%, în comparație cu 9,1% în zonele urbane. Totuși, pentru cheltuielile de 501-1500 lei, mediul urban conduce cu 9,3% față de 8,7% în rural. Pentru cheltuieli de peste 1500 lei, procentajul în mediul urban este de 10,4%, comparativ cu 8,5% în rural.

| Medii                                                                                                        | Urban | Rural |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Punctualitatea sau respectarea programului de lucru de către personalul medical                              | 8,1 ↓ | 8,5 ↑ |
| Profesionalismul personalului medical/ măsura în care vi se pare că știe ce trebuie să facă                  | 8,4 ↓ | 8,8 ↑ |
| Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor pacientului                                         | 8,0 ↓ | 8,4 ↑ |
| Amabilitatea personalului medical față de pacient                                                            | 8,1 ↓ | 8,5 ↑ |
| Respectul personalului medical față de pacient                                                               | 8,1 ↓ | 8,5 ↑ |
| Integritatea sau necondiționarea furnizării actului medical                                                  | 8,5   | 8,7   |
| Costul serviciilor medicale                                                                                  | 8,2   | 8,5   |
| Timpul de așteptare pentru internare                                                                         | 7,3 ↓ | 7,9 ↑ |
| Condițiile din saloanele cu paturi destinate pacienților (temperatură plăcută, scaune, curățenie, siguranță) | 7,6 ↓ | 8,2 ↑ |
| Calitatea hranei acordate pacienților                                                                        | 7,2 ↓ | 7,8 ↑ |
| Suficiența medicamentelor și accesoriilor necesare pentru tratament                                          | 7,7 ↓ | 8,2 ↑ |

Tabel 617. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (CALITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 815 la 1122; total n = 1129

Din datele prezentate, se poate observa o tendință generală în care persoanele din mediul rural sunt mai mulțumite de serviciile spitalicești comparativ cu cele din mediul urban. În mediul rural, gradul de satisfacție este mai mare în privința punctualității, profesionalismului, interesului și disponibilității personalului medical, amabilității, respectului, timpului de așteptare pentru internare, condițiilor din saloane și suficienței medicamentelor. De exemplu, punctualitatea personalului medical este evaluată cu 8,5 în mediul rural, comparativ cu 8,1 în mediul urban. Similar, condițiile din saloane sunt apreciate mai bine în mediul rural cu un scor de 8,2, față de 7,6 în urban. Cu toate acestea, există anumite aspecte, precum integritatea furnizării actului medical și costul serviciilor, unde diferențele dintre cele două categorii de populație sunt minime.

| Medii                                                                                                                                                                            | Urban | Rural |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru internarea/externarea din spital                                                                                    | 8,2   | 8,5   |
| Variatatea mijloacelor de informare pentru pacienți (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                      | 7,6 ↓ | 8,0 ↑ |
| Informațiile de orientare către secțiile medicale pentru internare                                                                                                               | 8,0 ↓ | 8,5 ↑ |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                              | 7,3 ↓ | 8,1 ↑ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru pacienți existente pe website-ul spitalului (acte necesare, programare online sau telefonică, feedback etc.) | 7,5 ↓ | 8,1 ↑ |
| Comunicarea personalului medical cu pacientul                                                                                                                                    | 8,1 ↓ | 8,5 ↑ |
| Respectarea procedurilor și normelor legale privind actul medical                                                                                                                | 8,5   | 8,7   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                 | 9,1   | 9,2   |

Tabel 618. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (TRANSPARENȚĂ) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 804 la 1106; total n = 1129

Persoanele din mediul rural se arată a fi mai mulțumite de transparența și accesul la informații furnizate de spitale în comparație cu cele din mediul urban. Aceasta se reflectă în evaluările mai ridicate din mediul rural în privința disponibilității informațiilor despre actele necesare pentru internare, varietatea mijloacelor de informare, orientarea către secțiile medicale și posibilitatea de a da feedback. De exemplu, pentru varietatea mijloacelor de informare, mediul rural a evaluat cu un scor de 8,0 în comparație cu 7,6 în mediul urban. Cu toate acestea, când vine vorba de respectarea confidențialității și protecției datelor personale, ambele medii au evaluări ridicate și apropiate, cu 9,1 în urban și 9,2 în rural.

| Medii                                                                                         | Urban | Rural |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Dotarea cu echipament medical, mobilier și paturi moderne                                     | 7,5 ↓ | 8,0 ↑ |
| Curățenia și igiena din spital                                                                | 7,9 ↓ | 8,4 ↑ |
| Existența unui program convenabil pentru vizita pacienților                                   | 7,9 ↓ | 8,2 ↑ |
| Accesul ușor la locația spitalului                                                            | 8,5   | 8,6   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale        | 8,7   | 8,9   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților                                      | 8,2   | 8,5   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                            | 7,6   | 7,9   |
| Existența și funcționarea unui sistem de management (programare pentru internare la ore fixe) | 7,6 ↓ | 8,1 ↑ |
| Existența contra cost a saloanelor cu un singur pat pentru pacienți                           | 7,1 ↓ | 7,7 ↑ |
| Transportul cu ambulanță în situații specifice                                                | 8,4   | 8,5   |
| Posibilitatea pacienților de a se informa și/sau programa pe site sau social media            | 7,3 ↓ | 8,1 ↑ |

Tabel 619. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (ACCESIBILITATE) cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 433 la 1101; total n = 1129

Conform datelor prezentate, există o tendință clară ca persoanele din mediul rural să evalueze mai pozitiv spitalele vizitate pentru majoritatea categoriilor legate de accesibilitate și dotare, comparativ cu persoanele din mediul urban. De exemplu, în ceea ce privește dotarea cu echipament medical și mobilier modern, persoanele din mediul rural au dat un scor de 8,0, în timp ce persoanele din mediul urban au oferit un scor mai mic, de 7,5. Acest model se repetă și în alte categorii, cum ar fi curățenia și igiena din spital, precum și existența și funcționarea unui sistem de management eficient. Totuși, când ne uităm la accesul ușor la locația spitalului și transportul cu ambulanță în situații specifice, diferențele dintre cele două medii sunt minore.

| % pe coloane         | Urban | Rural |
|----------------------|-------|-------|
| Da                   | 36%   | 34%   |
| Nu                   | 61%   | 62%   |
| (SPONTAN) Nu răspund | 3%    | 4%    |

Tabel 620. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite personalul medical din spital, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1129

| % pe coloane                        | Urban | Rural |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Da                                  | 4%    | 4%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 22% ↑ | 13% ↓ |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 75% ↓ | 82% ↑ |

Tabel 621. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile medicale oferite în spital? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1086; total n = 1129

Rezultatele prezentate în tabelele 19 și 20 evidențiază comportamentul și cunoștințele pacienților din mediul urban și rural cu privire la serviciile medicale oferite în spitale. Conform tabelului 19, în cazul unui incident sau al unei nemulțumiri legate de serviciile oferite de personalul medical din spital, majoritatea persoanelor, atât din mediul urban (61%), cât și din mediul rural (62%), declară că nu știu unde să reclame situația respectivă.

Tabelul 20 aduce în discuție raportarea efectivă a problemelor. Doar 4% dintre respondenții din ambele medii au afirmat că au raportat vreodată o problemă. Interesant este că 22% dintre persoanele din mediul urban declară că, deși s-au confruntat cu probleme, nu le-au raportat, în comparație cu doar 13% dintre cei din mediul rural. În contrast, un procent mai mare de respondenți din mediul rural (82%) afirmă că nu s-au confruntat cu probleme, comparativ cu 75% dintre cei din mediul urban.

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Da                           | 30% ↓ | 67% ↑ |
| Nu                           | 61% ↑ | 24% ↓ |
| (SPONTAN) Nu știu/Nu răspund | 9%    | 10%   |

Tabel 622. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la asistența medicală din spital a fost rezolvată? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; bază n = 44; total n = 1129; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

| % pe coloane                 | Urban | Rural |
|------------------------------|-------|-------|
| Imediat                      | 43%   | 43%   |
| Mai târziu, dar în timp util | 57%   | 43%   |
| Prea târziu                  | 0%    | 14%   |



Tabel 623. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; **bază n = 21**; total n = 1129; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Mai departe observăm existența unor diferențe semnificative în experiențele pacienților din mediul urban față de cei din mediul rural cu privire la abordarea și rezolvarea problemelor raportate. Conform tabelului 21, 67% dintre respondenții din mediul rural afirmă că problema pe care au raportat-o a fost rezolvată, o proporție considerabil mai mare comparativ decât cei din mediul urban, unde doar 30% confirmă rezolvarea problemelor raportate. În ceea ce privește rapiditatea rezolvării, observăm în tabelul 22 că 43% dintre respondenții ambelor grupuri spun că au beneficiat de o rezolvare imediată. Cu toate acestea, există o discrepanță atunci când vine vorba de rezolvarea problemelor într-un interval "mai târziu, dar în timp util" - 57% din mediul urban comparativ cu 43% din mediul rural. Notabil este faptul că niciun respondent din mediul urban nu a indicat că problema a fost rezolvată "prea târziu", în timp ce în mediul rural acest procent ajunge la 14%.

| % pe coloane                     | Urban | Rural |
|----------------------------------|-------|-------|
| 1 - Cu siguranță nu aș recomanda | 7%    | 6%    |
| 2                                | 1%    | 1%    |
| 3                                | 2%    | 2%    |
| 4                                | 3%    | 2%    |
| 5                                | 6%    | 5%    |
| 6                                | 6% ↑  | 3% ↓  |
| 7                                | 9%    | 7%    |
| 8                                | 15%   | 12%   |
| 9                                | 13%   | 15%   |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 38% ↓ | 47% ↑ |

Tabel 624. Cât de probabil este să recomandați spitalul în cauză unui prieten sau unui coleg? cu Mediu de rezidență; Eșantion total; Neponderat; total n = 1129

Cu privire la calitatea asistenței medicale în spitale, precum și sugestii pentru îmbunătățire, observăm că există o tendință pozitivă în rândul respondenților din mediul rural de a recomanda spitalul, cu 47% acordând un scor de 10 ("cu siguranță aș recomanda"). Acest procent este superior comparativ cu mediul urban, unde doar 38% ar recomanda cu siguranță ultimul spital vizitat. La polul opus, procentajul celor care "cu siguranță nu ar recomanda" spitalul este similar în ambele medii, 7% pentru urban și 6% pentru rural.

Când ne uităm la sugestiile de îmbunătățire din tabelul 24, observăm că 17,7% dintre respondenții din mediul rural sunt de părere că totul merge bine în spitale și că nimic nu trebuie schimbat, spre deosebire de numai 12,6% dintre cei din mediul urban.

## CROSSTAB cu regiunea de dezvoltare

| % pe coloane | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Masculin     | 36% | 46% | 46% | 46% | 43% | 53% | 42% | 47% |
| Feminin      | 64% | 54% | 54% | 54% | 57% | 47% | 58% | 53% |

Tabel 625. Sexul respondentului cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129

| Medii                               | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF  |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) | 53,6 | 53,8 | 54,3 | 54,9 | 51,3 | 52,6 | 50,3 | 51,2 |

Tabel 626. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți) cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129

| % pe coloane                                    | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Fără școală                                     | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  | 0%    |
| Școală primară                                  | 2%  | 1%  | 1%  | 1%  | 3%  | 1%  | 1%  | 0%    |
| Gimnaziu                                        | 12% | 10% | 8%  | 6%  | 11% | 7%  | 11% | 3%    |
| 10 clase                                        | 7%  | 8%  | 8%  | 9%  | 3%  | 5%  | 8%  | 3%    |
| Școală profesională                             | 15% | 16% | 19% | 11% | 18% | 17% | 21% | 6% ↓  |
| Liceu                                           | 32% | 28% | 31% | 35% | 26% | 31% | 23% | 23%   |
| Școală post-liceală                             | 9%  | 9%  | 11% | 11% | 8%  | 11% | 8%  | 9%    |
| Studii superioare                               | 19% | 23% | 16% | 20% | 23% | 21% | 19% | 33% ↑ |
| Studii post-universitare (masterat si doctorat) | 3%  | 5%  | 6%  | 8%  | 9%  | 7%  | 8%  | 22% ↑ |

Tabel 627. Ultima școală absolvită cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129;

| % pe coloane       | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Angajat(ă)         | 37% | 37% | 46% | 40% | 51% | 50% | 49% | 65% ↑ |
| Pensionat(ă)       | 43% | 45% | 41% | 44% | 40% | 38% | 34% | 31%   |
| Elev(ă)/student(ă) | 3%  | 4%  | 1%  | 3%  | 1%  | 1%  | 4%  | 1%    |
| Șomer(ă)           | 1%  | 2%  | 1%  | 1%  | 1%  | 3%  | 1%  | 1%    |
| Casnic(ă)          | 16% | 11% | 11% | 13% | 7%  | 8%  | 12% | 2% ↓  |

Tabel 628. Sunteți... cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1073; total n = 1129

| Medii | NE | SE | S | SV | V | NV | C | BIF |
|-------|----|----|---|----|---|----|---|-----|
|-------|----|----|---|----|---|----|---|-----|



Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv dvs.)? 2,8 2,7 2,9 2,8 2,9 2,9 2,7 2,6

Tabel 629. Câte persoane locuiesc în gospodăria dvs. (inclusiv respondentul)? - Numeric cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1123; total n = 1129

| % pe coloane | NE    | SE   | S     | SV     | V   | NV    | C     | BIF   |
|--------------|-------|------|-------|--------|-----|-------|-------|-------|
| Română       | 99% ↑ | 96%  | 99% ↑ | 100% ↑ | 90% | 87% ↓ | 77% ↓ | 98% ↑ |
| Maghiară     | 0% ↓  | 0% ↓ | 0% ↓  | 0%     | 6%  | 9% ↑  | 19% ↑ | 0% ↓  |
| Romă         | 1%    | 0%   | 1%    | 0%     | 1%  | 2%    | 3% ↑  | 2%    |
| Alta         | 0%    | 4% ↑ | 1%    | 0%     | 3%  | 3%    | 0%    | 1%    |

Tabel 630. Etnia cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129

| % pe coloane               | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF  |
|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| Investigații medicale      | 29% | 24% | 26% | 29% | 25% | 29% | 24% | 27%  |
| Intervenție chirurgicală   | 28% | 41% | 34% | 39% | 41% | 37% | 37% | 39%  |
| Urgență medicală           | 30% | 36% | 29% | 26% | 36% | 33% | 29% | 38%  |
| Tratament medical specific | 34% | 23% | 36% | 27% | 30% | 25% | 32% | 27%  |
| (SPONTAN) Nu răspund       | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 2% ↑ |

Tabel 631. Care este motivul pentru care dumneavoastră sau cineva din familia dumneavoastră a fost ultima dată internat în spital? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129

| % pe coloane | NE   | SE   | S    | SV   | V    | NV   | C    | BIF  |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| De stat      | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Privat       | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

Tabel 632. Ce fel de spital este cel în care ați fost internat dumneavoastră sau o altă persoană din familie ultima dată? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129

| % pe coloane                                      | NE  | SE    | S    | SV  | V   | NV  | C     | BIF   |
|---------------------------------------------------|-----|-------|------|-----|-----|-----|-------|-------|
| Orășenesc                                         | 27% | 15%   | 31%  | 24% | 22% | 23% | 24%   | 18%   |
| Municipal                                         | 28% | 18% ↓ | 26%  | 27% | 29% | 26% | 22%   | 47% ↑ |
| Județean                                          | 37% | 53% ↑ | 29%  | 38% | 45% | 45% | 51% ↑ | 10% ↓ |
| Sectorial (militar, CFR, SRI, MAI, Academie etc.) | 5%  | 9%    | 6%   | 4%  | 3%  | 3%  | 2%    | 17% ↑ |
| Alt tip                                           | 3%  | 4%    | 4%   | 3%  | 0%  | 3%  | 2%    | 5%    |
| (SPONTAN) Nu răspund                              | 1%  | 2%    | 5% ↑ | 4%  | 1%  | 1%  | 0%    | 3%    |

Tabel 633. Acesta este un spital... cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129

Tabelul 33 evidențiază distribuția tipurilor de spitale în funcție de diferite regiuni de dezvoltare. Cel mai notabil, spitalele județene sunt cel mai frecvent menționate în regiunea Sud-Est, cu un procent de 53%. Aceasta este o diferență semnificativă comparativ cu alte regiuni, cu excepția regiunii Centru, unde spitalele județene sunt, de asemenea, predominante, menționate fiind de 51% dintre cei intervievați. O altă observație relevantă este reprezentată de spitalele municipale în regiunea București-Ilfov, unde 47% dintre respondenți au menționat acest tip de spital. Acest lucru contrastează cu procentul de 18% din regiunea Sud-Est. În ceea ce privește spitalele sectoriale, regiunea București-Ilfov înregistrează o rată de 17%, mult mai mare decât în alte regiuni. Aceste date sugerează că există o distribuție inegală a tipurilor de spitale în diferite regiuni, cu unele regiuni având o concentrare mai mare de spitale județene, în timp ce altele au o prezență mai mare de spitale municipale sau sectoriale.

| % pe coloane            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Foarte nemulțumit/ă | 4%  | 4%  | 5%  | 3%  | 2%  | 2%  | 3%  | 5%  |
| 2                       | 3%  | 1%  | 1%  | 2%  | 5%  | 0%  | 3%  | 3%  |
| 3                       | 1%  | 1%  | 4%  | 2%  | 2%  | 1%  | 1%  | 1%  |
| 4                       | 5%  | 1%  | 1%  | 1%  | 2%  | 0%  | 1%  | 3%  |
| 5                       | 7%  | 6%  | 6%  | 7%  | 6%  | 4%  | 6%  | 6%  |
| 6                       | 3%  | 4%  | 4%  | 4%  | 7%  | 3%  | 6%  | 7%  |
| 7                       | 9%  | 8%  | 8%  | 9%  | 13% | 10% | 10% | 14% |
| 8                       | 19% | 14% | 18% | 17% | 15% | 22% | 19% | 18% |
| 9                       | 15% | 17% | 14% | 20% | 13% | 23% | 17% | 10% |
| 10 - Foarte mulțumit/ă  | 34% | 44% | 39% | 37% | 36% | 35% | 33% | 32% |

Tabel 634. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit sunteți de asistența medicală oferită pe durata internării în spital? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1124; total n = 1129

Mai departe, se observă că nivelul de satisfacție al pacienților, de asemenea, variază semnificativ în funcție de regiunea de dezvoltare. Un aspect notabil este că în regiunea Sud-Est, 44% dintre respondenți se declară „foarte mulțumiți”, acest procent fiind cel mai mare comparativ cu celelalte regiuni. De partea cealaltă a spectrului, București-Ilfov, Nord-Est și Sud au cele mai mari procentaje de persoane „foarte nemulțumite”. Este, de asemenea, demn de remarcat faptul că regiunile Nord-Vest și Centru au cele mai mari procente de respondenți care au evaluat serviciile medicale cu nota 9, respectiv 23% și 22%. În contrast, pentru nota 2, regiunea Vest se distinge cu un procentaj de 5%, fiind cea mai mare rată comparativ cu alte regiuni. Aceste rezultate sugerează că există variații regionale în ceea ce privește percepția asupra calității serviciilor medicale oferite.

| % pe coloane                | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Au fost gratuite            | 87% | 84% | 85% | 85% | 82% | 87% | 87% | 83% |
| Au presupus plată integrală | 2%  | 1%  | 2%  | 4%  | 1%  | 1%  | 3%  | 3%  |
| Au presupus plată parțială  | 9%  | 13% | 11% | 11% | 14% | 9%  | 8%  | 13% |
| (SPONTAN) NS/NR             | 2%  | 1%  | 2%  | 1%  | 3%  | 2%  | 3%  | 0%  |

Tabel 635. Serviciile spitalicești...? cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129

Analizând datele privind serviciile spitalicești în diferite regiuni de dezvoltare, observăm că majoritatea respondenților au indicat că serviciile au fost gratuite, cu procente variind de la 82% în regiunea Vest la 87% în Nord-Est, Nord-Vest și Centru. Cu toate acestea, există diferențe notabile în ceea ce privește serviciile care au presupus plată parțială. Regiunea Vest se distinge cu cel mai mare procentaj (14%) de răspunsuri în această categorie, în timp ce regiunea Centru are cel mai mic procentaj, cu doar 8%. De asemenea, în regiunea Sud-Vest, 4% dintre respondenți au indicat că serviciile au presupus plată integrală, un procentaj ce depășește celelalte regiuni.

| % pe coloane                                  | NE    | SE    | S     | SV    | V     | NV    | C     | BIF   |
|-----------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Până în 200 lei                               | 15,4% | 12,1% | 9,4%  | 16,1% | 11,8% | 9,3%  | 7,6%  | 9,1%  |
| 201-500 lei                                   | 8,1%  | 9,3%  | 13,3% | 9,8%  | 9,8%  | 10,0% | 10,1% | 8,0%  |
| 501-1500 lei                                  | 9,4%  | 12,1% | 10,6% | 7,1%  | 7,8%  | 7,3%  | 7,6%  | 9,1%  |
| Peste 1500 lei                                | 6,7%  | 12,1% | 7,2%  | 14,3% | 7,8%  | 6,7%  | 8,4%  | 13,7% |
| (NU CITI) Nu a fost cazul/ Nu am plătit nimic | 46,3% | 42,9% | 44,4% | 42,9% | 49,0% | 51,3% | 47,9% | 46,3% |
| (NU CITI) Nu știu/ Nu răspund                 | 14,1% | 11,4% | 15,0% | 9,8%  | 13,7% | 15,3% | 18,5% | 13,7% |

Tabel 636. Cât ați cheltuit pentru serviciile spitalicești accesate la ultima internare (Estimare cost total, în RON, plată tarif/taxă și alte cheltuieli - transport etc.)? cu Regiunea de dezvoltare  
 Eșantion total; Neponderat; bază n = 662; total n = 1129

Analizând datele prezentate, se observă că zona Nord-Est înregistrează cel mai mare procentaj în intervalul de cheltuieli de până în 200 lei, cu 15,4%, urmată de Sud-Vest cu 16,1%, în timp ce Centru și București-Ilfov au cele mai mici procentaje, respectiv 7,6% și 9,1%. Pentru cheltuielile cuprinse între 201-500 lei, regiunea Sud are procentul cel mai mare, 13,3%, în timp ce Nord-Est prezintă cel mai mic, cu 8,1%. Dacă privim la intervalul 501-1500 lei, Sud-Est și Sud sunt în frunte, cu 12,1% și 10,6% respectiv, în timp ce Sud-Vest și Centru au procente mai mici, de 7,1% și 7,6%. Pentru cheltuielile de peste 1500 lei, Sud-Vest și București-Ilfov se disting cu 14,3%, respectiv 13,7%. Este remarcabil faptul că majoritatea respondenților din toate regiunile nu au avut cheltuieli, cu procentaje variind de la 42,9% în Sud-Est și Sud-Vest până la 51,3% în Centru.

| Medii                          | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV    | C   | BIF   |
|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|
| Punctualitatea sau respectarea | 8,2 | 8,5 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,7 ↑ | 8,2 | 7,7 ↓ |

## programului de lucru de către personalul medical

Profesionalismul personalului medical/ măsura în care vi se pare că știe ce trebuie să facă

8,7 8,8 8,5 8,5 8,6 8,9 ↑ 8,5 8,2 ↓

Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor pacientului

8,0 8,5 8,2 8,3 8,1 8,8 ↑ 8,1 7,7 ↓

Amabilitatea personalului medical față de pacient

8,0 8,6 8,2 8,2 8,3 8,8 ↑ 8,4 7,8 ↓

Respectul personalului medical față de pacient

8,1 8,5 8,3 8,3 8,3 8,7 ↑ 8,3 7,7 ↓

Integritatea sau necondiționarea furnizării actului medical

8,6 8,8 8,5 8,4 8,6 9,0 ↑ 8,5 8,2

Costul serviciilor medicale

8,1 8,6 8,3 8,4 8,6 8,6 8,0 8,3

Timpul de așteptare pentru internare

7,3 7,5 7,6 7,7 7,8 8,3 ↑ 7,5 7,1

Condițiile din saloanele cu paturi destinate pacienților (temperatură plăcută, scaune, curățenie, siguranță)

8,0 7,9 8,1 8,0 7,8 8,6 ↑ 7,7 7,2 ↓

Calitatea hranei acordate pacienților

7,5 7,6 8,0 7,6 7,3 8,2 ↑ 7,2 6,7 ↓

Suficiența medicamentelor și accesoriilor necesare pentru tratament

8,0 8,0 8,3 7,7 7,9 8,5 ↑ 7,6 7,3 ↓

Tabel 637. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (CALITATE) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 813 la 1120; total n = 1129

Examinând datele prezentate, se observă diferențe semnificative în percepția pacienților din diferite regiuni. Regiunea Nord-Vest a obținut cele mai înalte scoruri în ceea ce privește profesionalismul personalului medical (8,9) și amabilitatea acestora față de pacienți (8,8). În contrast, regiunea București-Ilfov se remarcă cu scoruri mai scăzute în mai multe categorii: respectul personalului medical față de pacient (7,7), condițiile din saloanele cu paturi destinate pacienților (7,2) și calitatea hranei acordate pacienților (6,7).

Regiunea Vest se distinge cu un scor maxim în ceea ce privește integritatea sau necondiționarea furnizării actului medical (9,0). În contrast, timpul de așteptare pentru internare este perceput cel mai bine în regiunea Nord-Vest cu un scor de 8,3. Aceste date indică faptul că, deși există un nivel general ridicat de satisfacție în majoritatea regiunilor, regiunea București-Ilfov se confruntă cu provocări în anumite domenii cheie ale asistenței medicale.

| Medii                                                                                                                                                                            | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV    | C   | BIF   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|
| Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru internarea/externarea din spital                                                                                    | 8,1 | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,6 | 8,8 ↑ | 8,2 | 7,9 ↓ |
| Varietatea mijloacelor de informare pentru pacienți (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                      | 7,8 | 7,9 | 7,8 | 7,9 | 8,0 | 8,1   | 7,8 | 7,0 ↓ |
| Informațiile de orientare către secțiile medicale pentru internare                                                                                                               | 8,0 | 8,4 | 8,3 | 8,3 | 8,5 | 8,6 ↑ | 7,9 | 7,6 ↓ |
| Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                              | 7,9 | 8,0 | 7,9 | 7,8 | 8,1 | 8,3 ↑ | 7,6 | 6,5 ↓ |
| Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru pacienți existente pe website-ul spitalului (acte necesare, programare online sau telefonică, feedback etc.) | 7,7 | 8,3 | 8,0 | 7,8 | 8,0 | 8,0   | 7,8 | 6,7 ↓ |
| Comunicarea personalului medical cu pacientul                                                                                                                                    | 8,0 | 8,4 | 8,4 | 8,4 | 8,5 | 8,7 ↑ | 8,3 | 7,8 ↓ |
| Respectarea procedurilor și normelor legale privind actul medical                                                                                                                | 8,4 | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,7 | 9,0 ↑ | 8,5 | 8,4   |
| Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                 | 9,0 | 9,3 | 9,2 | 9,2 | 9,3 | 9,3   | 9,0 | 9,0   |

Tabel 638. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (TRANSPARENȚĂ) cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 804 la 1104; total n = 1129

Analizând informațiile furnizate, este evident că regiunea Nord-Vest înregistrează scoruri superioare în mai multe categorii: disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru internare/externare (8,8), informațiile de orientare către secțiile medicale (8,6) și posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite (8,3). Cu toate acestea, regiunea București-Ilfov prezintă unele provocări evidente, înregistrând cele mai mici scoruri în categorii esențiale: varietatea mijloacelor de informare pentru pacienți (7,0), informațiile de orientare (7,6), posibilitatea de feedback (6,5) și calitatea informațiilor de pe website-ul spitalului (6,7). De asemenea, se remarcă faptul că respectarea confidențialității și a protecției datelor personale a obținut scoruri ridicate în toate regiunile, cu o notă maximă de 9,3 în regiunile Sud-Est, Sud și Sud-Vest.



| Medii                                                                                         | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV    | C   | BIF   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|
| Dotarea cu echipament medical, mobilier și paturi moderne                                     | 7,6 | 8,0 | 7,9 | 7,8 | 7,7 | 8,3 ↑ | 7,6 | 7,0 ↓ |
| Curățenia și igiena din spital                                                                | 8,1 | 8,3 | 8,4 | 8,2 | 8,2 | 8,7 ↑ | 8,0 | 7,3 ↓ |
| Existența unui program convenabil pentru vizita pacienților                                   | 7,9 | 8,4 | 8,1 | 7,9 | 8,5 | 8,3   | 7,9 | 7,4 ↓ |
| Accesul ușor la locația spitalului                                                            | 8,5 | 8,9 | 8,6 | 8,4 | 8,7 | 8,9   | 8,3 | 8,2   |
| Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale        | 8,7 | 9,1 | 8,9 | 8,6 | 8,6 | 9,2 ↑ | 8,4 | 8,4   |
| Tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților                                      | 8,2 | 8,6 | 8,4 | 8,2 | 8,4 | 8,9 ↑ | 8,4 | 7,9   |
| Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                            | 7,7 | 7,9 | 7,9 | 7,6 | 7,8 | 8,2 ↑ | 7,5 | 7,1 ↓ |
| Existența și funcționarea unui sistem de management (programare pentru internare la ore fixe) | 7,8 | 8,2 | 7,9 | 7,9 | 7,9 | 8,4 ↑ | 7,6 | 7,0 ↓ |
| Existența contra cost a saloanelor cu un singur pat pentru pacienți                           | 7,6 | 7,6 | 7,3 | 7,3 | 7,0 | 7,8   | 7,0 | 6,9   |
| Transportul cu ambulanța în situații specifice                                                | 8,6 | 8,8 | 8,4 | 8,5 | 8,8 | 8,7   | 8,2 | 8,0   |
| Posibilitatea pacienților de a se informa și/sau programa pe site sau social media            | 7,7 | 8,2 | 7,7 | 7,7 | 8,2 | 8,1   | 7,6 | 6,5 ↓ |

Tabel 639. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu spitalul? (ACCESIBILITATE) cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; bază n = de la 433 la 1099; total n = 1129

În analiza datelor prezentate, regiunea Nord-Vest se evidențiază prin scoruri superioare în categorii precum dotarea cu echipament medical (8,3), curățenia și igiena din spitale (8,7) și tratamentul egal sau fără discriminare a pacienților (8,9). Acest lucru sugerează o excelență în standardele de îngrijire și facilitățile oferite în această regiune. În contrast, regiunea București-Ilfov înregistrează scoruri notabil mai scăzute în aspecte esențiale, cum ar fi dotarea cu echipament și mobilier modern (7,0), curățenia și igiena (7,3), rezolvarea problemelor fără prea multă birocrație (7,1) și existența unui sistem de management adecvat pentru internări (7,0). Mai mult, posibilitatea pacienților de a se informa sau programa prin intermediul site-urilor sau rețelelor sociale are cel mai scăzut scor în București-Ilfov, cu o notă de 6,5.

| % pe coloane         | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Da                   | 35% | 39% | 34% | 41% | 32% | 36% | 34% | 29% |
| Nu                   | 60% | 59% | 64% | 54% | 66% | 60% | 60% | 67% |
| (SPONTAN) Nu răspund | 5%  | 2%  | 2%  | 4%  | 2%  | 4%  | 6%  | 4%  |

Tabel 640. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite personalul medical din spital, știți unde să reclamați situația respectivă? cu Regiunea de dezvoltare, Eșantion total; Neponderat; bază n = 1127; total n = 1129

Din Tabelul 40, se deduce că există variații semnificative între regiuni în ceea ce privește gradul de informare al pacienților despre unde să se adreseze în cazul unei nemulțumiri legate de serviciile oferite de personalul medical. Regiunea Sud-Vest se distinge prin procentul cel mai mare (41%) al celor care afirmă că ar ști unde să se adreseze, în timp ce regiunea București-Ilfov înregistrează cel mai scăzut procent, de doar 29%. De asemenea, o proporție semnificativă dintre respondenți în majoritatea regiunilor, în frunte cu regiunea Vest la 66%, au menționat că nu ar ști unde să se adreseze. Acest lucru sugerează o posibilă discrepanță în comunicarea procedurilor de reclamație sau în accesibilitatea informației între diferite regiuni.

| % pe coloane                        | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF   |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Da                                  | 7%  | 5%  | 4%  | 3%  | 2%  | 3%  | 3%  | 4%    |
| Nu, deși am întâlnit                | 19% | 16% | 16% | 13% | 13% | 16% | 17% | 28% ↑ |
| Nu e cazul, nu am întâlnit probleme | 74% | 79% | 80% | 84% | 85% | 80% | 80% | 68% ↓ |

Tabel 641. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile medicale oferite în spital? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază n = 1084; total n = 1129

Tabelul 41 evidențiază că majoritatea respondenților din toate regiunile nu au întâlnit probleme cu serviciile medicale. Totuși, regiunea București-Ilfov prezintă o discrepanță notabilă, cu 28% dintre respondenți indicând că, deși au întâlnit probleme, nu le-au raportat. Acest procent este semnificativ mai mare comparativ cu alte regiuni.

| % pe coloane    | NE  | SE  | S   | SV  | V    | NV  | C    | BIF |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|-----|
| Da              | 60% | 71% | 57% | 67% | 100% | 20% | 0%   | 14% |
| Nu              | 30% | 29% | 43% | 33% | 0%   | 40% | 100% | 71% |
| (SPONTAN) NS/NR | 10% | 0%  | 0%  | 0%  | 0%   | 40% | 0%   | 14% |

Tabel 642. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la asistența medicală din spital a fost rezolvată? cu Regiunea de dezvoltare: Eșantion total; Neponderat; bază n = 44; total n = 1129; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

Tabelul 42 ilustrează eficacitatea rezolvării problemelor raportate, unde regiunea Vest se distinge prin faptul că 100% dintre respondenți au confirmat rezolvarea problemei, în timp ce în regiunea Centru, 100% au indicat că problema nu a fost rezolvată.

| % pe coloane | NE | SE | S | SV | V | NV | C | BIF |
|--------------|----|----|---|----|---|----|---|-----|
|--------------|----|----|---|----|---|----|---|-----|

|                              |     |     |     |      |      |      |      |
|------------------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|
| Imediat                      | 0%  | 40% | 75% | 100% | 0%   | 100% | 100% |
| Mai târziu, dar în timp util | 67% | 60% | 25% | 0%   | 100% | 0%   | 0%   |
| Prea târziu                  | 33% | 0%  | 0%  | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

Tabel 643. În cât timp a fost rezolvată problema? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 21$ ; total  $n = 1129$ ; ATENȚIE! Număr de cazuri foarte mic. Recomandăm prudență în interpretarea rezultatelor!

În Tabelul 43, referitor la timpul de rezolvare a problemelor, se observă că regiunile Sud-Est, Sud-Vest și București-Ilfov au avut o rată impresionantă de rezolvare imediată, în contrast cu regiunea Nord-Est unde 33% dintre respondenți au semnalat că problema a fost rezolvată prea târziu. În ansamblu, aceste date sugerează că, deși majoritatea pacienților nu se confruntă cu probleme, există diferențe regionale semnificative în ceea ce privește raportarea și rezolvarea eficientă a problemelor atunci când acestea apar.

| % pe coloane                     | NE  | SE  | S   | SV  | V   | NV  | C   | BIF |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 - Cu siguranță NU aș recomanda | 6%  | 7%  | 7%  | 4%  | 9%  | 1%  | 6%  | 8%  |
| 2                                | 3%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 3%  | 2%  |
| 3                                | 1%  | 3%  | 3%  | 3%  | 0%  | 1%  | 0%  | 3%  |
| 4                                | 2%  | 3%  | 1%  | 3%  | 2%  | 1%  | 6%  | 3%  |
| 5                                | 5%  | 7%  | 6%  | 5%  | 3%  | 2%  | 6%  | 9%  |
| 6                                | 6%  | 4%  | 2%  | 7%  | 11% | 4%  | 4%  | 4%  |
| 7                                | 10% | 2%  | 5%  | 8%  | 6%  | 11% | 9%  | 13% |
| 8                                | 16% | 10% | 17% | 9%  | 12% | 13% | 13% | 15% |
| 9                                | 12% | 11% | 14% | 18% | 12% | 17% | 17% | 11% |
| 10 - Cu siguranță aș recomanda   | 39% | 51% | 44% | 43% | 45% | 51% | 35% | 31% |

Tabel 644. Cât de probabil este să recomandați spitalul în cauză unui prieten sau unui coleg? cu Regiunea de dezvoltare; Eșantion total; Neponderat; bază  $n = 1129$

Tabelul 44 evidențiază gradul în care respondenții din diferite regiuni ar recomanda spitalele în care au fost internați ultima dată. Observăm că regiunea Sud-Est și Nord-Vest înregistrează cele mai mari procente de recomandări ferme, cu 51% dintre respondenți alegând "10 - Cu siguranță aș recomanda", în timp ce regiunea București-Ilfov prezintă cel mai scăzut nivel de recomandare, cu doar 31%. La polul opus, în regiunea Vest, 9% dintre respondenți au indicat că "cu siguranță nu ar recomanda", cifră ce reprezintă cea mai mare rată de nemulțumire comparativ cu celelalte regiuni. Respondenții din regiunea Centru par să fie cei mai mulțumiți, cu un procent de 18,5% considerând că asistența medicală este adecvată, urmată de Sud cu 16,1% și Sud-Est cu 15,7%. Totuși, aceste procente rămân relativ mici, indicând faptul că majoritatea persoanelor din toate regiunile consideră că există loc pentru îmbunătățiri în asistența medicală.



## 17. Anexa- instrumentele folosite

565

Chestionar CATI Evidența persoanelor/Permise de conducere și înmatriculări

*Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de permise de conducere și înmatriculări.*

*Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).*

S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimii 10 ani cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto?

1. Da (mergi la A1) 2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### A. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

**A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto în ultimii 10 ani? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Față în față, la ghișeu 2. La telefon 3. Online (e-mail, aplicații de mesagerie) 4. Prin poștă 5. Altfel. Cum? \_\_\_\_

99. NȘ/NR

**A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit să stați la coadă?**

1. Da 2. Nu 88. Nu e cazul 99. NȘ/NR

**A3. (pentru cei care au răspuns 1 la A2). Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?**

1. Sub 15 min 2. Între 15 min. și 30 min. 3. Între 30 și 45 minute 4.  
Între 45 min.-1 oră 5. Peste 1 oră 88. Nu e cazul 99.NR

**A4. Care este motivul pentru ați interacționat cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Înmatriculare 2. Ridicare/schimbare permis auto 3. Examen auto 4. Radiere vehicul 4. Altul. Care? \_\_\_\_\_ 99. NR

566

## B. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto?**

1. Foarte nemulțumit/ă 2 3 4 5 6 7 8 9 10. Foarte mulțumit/ă 99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de permise de conducere și înmatriculări auto?**

1. Foarte multă 2. Multă 3. Puțină 4. Foarte puțină/ Deloc 99. NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto? | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                          |                                 |                |           |
| 1.        | Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                          |                                 | 88             | 99        |
| 2.        | Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                                   |                                 | 88             | 99        |
| 3.        | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                    |                                 | 88             | 99        |
| 4.        | Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                             |                                 | 88             | 99        |
| 5.        | Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                                |                                 | 88             | 99        |
| 6.        | Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                             |                                 |                |           |
| 7.        | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                              |                                 | 88             | 99        |
| 8.        | Costul serviciilor de eliberare permise și înmatriculare auto                                                            |                                 | 88             | 99        |
| 9.        | Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                                                       |                                 | 88             | 99        |
| 10.       | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare                                                                          |                                 | 88             | 99        |

|     |                                                                                                                                                           |  |    |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|     | destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță)                                                                                      |  |    |    |
| 11. | Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                                                                |  | 88 | 99 |
| D   | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                                                       |  |    |    |
| 1.  | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare eliberării permiselor de conducere sau înmatriculării auto                                          |  | 88 | 99 |
| 2.  | Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                               |  | 88 | 99 |
| 3.  | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 4.  | Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                              |  | 88 | 99 |
| 5.  | Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                           |  | 88 | 99 |
| 6.  | Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 7.  | Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 8.  | Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     |  | 88 | 99 |
| 9.  | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 10. | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) |  | 88 | 99 |
| 11. | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          |  | 88 | 99 |
| 12. | Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            |  | 88 | 99 |
| E.  | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                                                                     |  |    |    |
| 1.  | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 2.  | Existența parcarilor pentru public                                                                                                                        |  | 88 | 99 |
| 3.  | Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 4.  | Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 5.  | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                    |  | 88 | 99 |
| 6.  | Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 7.  | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                                                        |  | 88 | 99 |
| 8.  | Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online)                                    |  | 88 | 99 |
| 9.  | Posibilitatea de rezolvare online a problemelor                                                                                                           |  | 88 | 99 |

## F. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul permise auto și înmatriculări, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

568

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul permise auto și înmatriculări?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul permise auto și înmatriculări a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## G. RECOMANDARE

**G1. 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 de permise de conducere și înmatriculări auto unui prieten sau unui coleg?**

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

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în Serviciul public de permise de conducere și înmatriculări auto?**

\_\_\_\_\_

## H. 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. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți** .....

**SD6b. Județul în care locuiți** .....

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Chestionar CATI Transporturi/Drumuri județene

Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de starea drumurilor județene.

Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.

Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).

570

**S1. Dumneavoastră ați circulat în ultimul an pe drumurile județene din zona în care locuiți?**

1. Da (mergi la A1) 2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### C. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

**A1. Cât de des ați circulat în ultimul an pe drumurile județene din zona în care locuiți?**

1. Zilnic 2. Săptămânal 3. Lunar 4. Trimestrial 5. Semestrial 6. Anual 7. Mai rar 99. NR

**A2. Ce modalitate utilizați cel mai des pentru a circula pe drumurile județene din zona în care locuiți? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Autovehicul personal 2. Transport în comun 3. Bicicletă 5. Alta. Care? ..... 99. NR

### D. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de starea drumurilor județene din zona în care locuiți?**

- 1 - Foarte nemulțumit/ă 2 3 4 5 6 7 8 9 10 -  
Foarte mulțumit/ă 99. NȘ/NR

**B2. Cum ați evalua starea drumurilor din județul dumneavoastră?**

1. Excelentă    2. Foarte bună    3. Bună    4. Slabă    4.  
 Foarte slabă    99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în autoritățile publice județene privind asigurarea unei calități corespunzătoare a drumurilor județene din zona în care locuiți?**

1. Foarte multă    2. Multă    3. Puțină    4. Foarte puțină/Deloc    99. NȘ/NR

**B3.Cine credeți că este responsabil pentru starea drumurilor județene din județul dumneavoastră?**

1. Primăriile din județ    2. Consiliul Județean    3. Guvernul (prin Ministerul Transporturilor)    4. Altceva. Cine? \_\_\_\_\_    99. NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind starea drumurilor județene. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit/ă sau nemulțumit/ă sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea drumurilor județene din zona în care locuiți? | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                               |                                 |                |           |
| 12.       | Starea asfaltului de pe drumurile județene                                                                    |                                 | 88             | 99        |
| 13.       | Semnalizarea corespunzătoare prin indicatoare a curbelor, intersecțiilor, drumurilor secundare etc.           |                                 | 88             | 99        |
| 14.       | Marcarea periodică cu vopsea benzilor de mers și a părții carsoabile                                          |                                 | 88             | 99        |
| 15.       | Întreținerea periodică a covorului asfaltic de pe drumurile județene prin repararea gropilor și fisurilor     |                                 | 88             | 99        |
| 16.       | Întreținerea vegetației de pe marginea drumurilor județene                                                    |                                 |                |           |
| 17.       | Curățenia de pe drumurile județene                                                                            |                                 | 88             | 99        |
| 18.       | Absența defecțiunilor mijloacelor de transport pe rutele județene                                             |                                 | 88             | 99        |
| 19.       | Siguranța circulației pe drumurile județene                                                                   |                                 | 88             | 99        |
| 20.       | Prezența poliției rutiere pe drumurile județene                                                               |                                 | 88             | 99        |
| 21.       | Intervenția serviciilor de urgență în caz de accident pe drumurile județene                                   |                                 | 88             | 99        |
| 22.       | Iluminatul pe drumurile județene                                                                              |                                 | 88             | 99        |
| <b>D</b>  | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                           |                                 |                |           |
| 1.        | Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului pe drumurile județene             |                                 | 88             | 99        |
| 2.        | Disponibilitatea informațiilor despre lucrările                                                               |                                 | 88             | 99        |



572



**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit la starea drumurilor județene din zona în care locuiți?**

\_\_\_\_\_ 99. NȘ/NR

573

## K. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

- 5. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
- 6. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
- 7. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
- 8. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui

99. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți** .....

**SD6b. Județul în care locuiți** .....

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Chestionar CATI Evidența persoanelor și stare civilă

574

*Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de evidența persoanelor și stare civilă.*

*Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor, conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).*

**S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimele 12 luni cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă? (eliberare cărți de identitate, eliberare pașapoarte, certificate de naștere, căsătorie, deces, divorț administrativ etc)**

1. Da (mergi la A1)      2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### E. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

**A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă în ultimele 12 luni? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Față în față, la ghișeu    2. La telefon    3. Online (E-mail, aplicații de mesagerie)  
4. Prin poștă    5. Altfel. Cum? \_\_\_\_    99. NȘ/NR

**A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit să stați la coadă?**

1. Da      2. Nu      88. Nu e cazul      99. NȘ/NR

**A3. (pentru cei care au răspuns 1 la A2). Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?**

1. Sub 15 min.      2. Între 15 min. și 30 min.      3. Între 30 și 45 minute  
4. Între 45 min.-1 oră      5. Peste 1 oră    88. Nu e cazul    99. NR

**A4. Care este motivul pentru ați interacționat cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

2. eliberare cărți de identitate 2. eliberare pașaport 3. Eliberare certificat de naștere  
 4. Eliberare certificat de căsătorie 5. Eliberare certificat de deces 6 divorț  
 administrativ 8 Altul. Care? \_\_\_\_\_ 99. NR

## F. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?**

1. Foarte nemulțumit/ă      2 3 4 5 6 7 8 9      10. Foarte mulțumit/ă      99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă?**

1. Foarte multă      2. Multă      3. Puțină      4. Foarte puțină/ Deloc      99. NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | <b>B3. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?</b> | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                                                |                                 |                |           |
| 1.        | Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                                                |                                 | 88             | 99        |
| 2.        | Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                                                         |                                 | 88             | 99        |
| 3.        | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                                          |                                 | 88             | 99        |
| 4.        | Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                                                   |                                 | 88             | 99        |
| 5.        | Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                                                      |                                 | 88             | 99        |
| 6.        | Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                                                   |                                 | 88             | 99        |

|     |                                                                                                                                                            |  |    |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
| 7.  | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                                                                |  | 88 | 99 |
| 8.  | Costul serviciilor de stare civilă sau evidența persoanelor                                                                                                |  | 88 | 99 |
| 9.  | Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                                                          |  | 88 | 99 |
| 10. | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță)                                       |  | 88 | 99 |
| 11. | Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                                                                 |  | 88 | 99 |
| D   | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                                                        |  |    |    |
| 7.  | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru eliberare cărți de identitate, pașapoarte, certificate de căsătorie, naștere, deces etc.      |  | 88 | 99 |
| 8.  | Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                |  | 88 | 99 |
| 9.  | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 10. | Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                               |  | 88 | 99 |
| 11. | Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                            |  | 88 | 99 |
| 12. | Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 13. | Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 14. | Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 15. | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                        |  | 88 | 99 |
| 16. | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feed back etc.) |  | 88 | 99 |
| 17. | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                           |  | 88 | 99 |
| 18. | Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                             |  | 88 | 99 |
| E.  | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 10. | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                                                   |  | 88 | 99 |
| 11. | Existența parcarilor pentru public                                                                                                                         |  | 88 | 99 |
| 12. | Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                                                                   |  | 88 | 99 |
| 13. | Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 14. | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                     |  | 88 | 99 |
| 15. | Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                                                                                                   |  | 88 | 99 |
| 16. | Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane                                                                |  | 88 | 99 |

|     |                                                                                                                        |  |    |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|     | cu venit redus etc.)                                                                                                   |  |    |    |
| 17. | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                     |  | 88 | 99 |
| 18. | Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online) |  | 88 | 99 |
| 19. | Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                           |  | 88 | 99 |
| 20. | Posibilitatea online de plata a taxelor de evidența populației sau stare civilă și/sau de rezolvare a problemelor      |  | 88 | 99 |

## L. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da      2. Nu      99. NȘ/NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă a fost rezolvată?**

1. Da      2. Nu      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## M. RECOMANDARE

**G1. 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 Serviciului public de evidența persoanelor și stare civilă 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. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în Serviciul public de evidența persoanelor și stare civilă?**

578

## N. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

- 9. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
- 10. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
- 11. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
- 12. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui
- 99. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...**    1. Angajat/ă    2. Pensionat/ă    3. Elev/ă/student/ă    4. Șomer/ă    5. Altă situație    99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți .....**

**SD6b. Județul în care locuiți .....**

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:**    1. Română    2. Maghiară    3. Romă    4. Alta

## Chestionar CATI Protecția mediului /calitatea aerului

579

Institutul nostru efectuează un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de transport județean.

Am dori să cunoaștem opiniile (părerile) dvs. despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.

Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).

### 1. Dumneavoastră ați fost interesat în ultimele 12 luni de calitatea aerului din localitatea dumneavoastră?

1. Da (mergi la A1)                      2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

## G. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

### A1. Cât de des vă informați despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră?

1. Zilnic   2. Săptămânal   3. Lunar                      4. Trimestrial                      5. Semestrial   6. Anual   7. Mai rar   99. NR

### A2. Cât de informat sunteți despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră?

1. Foarte informat   2. Destul de informat   3. Slab informat   4. Foarte slab/Deloc informat   99. NR

### A3. De anume vă informați despre calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? (RĂSPUNS MULTIPLU)

1. TV   2. Radio   3. Presă scrisă   4. Autorități locale   5. Autorități centrale   6. Site-uri Internet   7. Rețele de socializare   8. Prieteni   9. Experiență personală   10. Altă sursă. Care? \_\_\_\_   99. NR

| A4. | Ați auzit despre următoarele site-uri de informare privind calitatea aerului? | Da | Nu | 99. NȘ/NR |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----------|
| 19. | calitateaer.ro                                                                | 1  | 2  | 99        |
| 20. | aerlive.ro                                                                    | 1  | 2  | 99        |
| 21. | apmis.anom.ro                                                                 | 1  | 2  | 99        |
| 22. | ecovent.ro                                                                    | 1  | 2  | 99        |
| 23. | cerespîr.ro                                                                   | 1  | 2  | 99        |



**A5. Care dintre următorii factori credeți că afectează cel mai mult calitatea aerului din localitatea dumneavoastră? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Autovehiculele 2. Industria locală 3. Agricultură 4. Gropile de gunoi 5. Arderea deșeurilor 6. Centralele termice 7. Încălzirea cu lemne de foc 8. Altul. Care? \_\_\_\_ 9. Niciunul 99. NȘ/NR

580

**H. EVALUARE GENERALĂ**

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea aerului din localitatea dumneavoastră?**

1 - Foarte nemulțumit/ă 2 3 4 5 6 7 8 9 10 -  
Foarte mulțumit/ă 99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în autoritățile publice locale privind asigurarea unei calități corespunzătoare a aerului în localitatea dumneavoastră?**

2. Foarte multă 2. Multă 3. Puțină 4. Foarte puțină/Deloc 99. NȘ/NR

**B3. Cine credeți că este responsabil pentru calitatea aerului în localitatea dumneavoastră?**

1. Primăria 2. Consiliul Județean 3. Ministerul Mediului (prin Garda de Mediu și Agenția pentru Protecția Mediului) 4. Altcineva. Cine? \_\_\_\_\_ 99. NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice asigurarea calității aerului. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit/ă sau nemulțumit/ă sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind calitatea aerului?                                                          | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                                      |                                 |                |           |
| 23.       | Existența unui cadru legislativ satisfăcător privind asigurarea calității aerului                                                    |                                 | 88             | 99        |
| 24.       | Sanționarea fermă de către autorități a celor care poluează aerul                                                                    |                                 | 88             | 99        |
| 25.       | Promovarea de măsuri care să permită utilizarea de mijloace de transport nepoluante (de ex., parcări gratis pentru mașini electrice) |                                 | 88             | 99        |
| 26.       | Derularea de programe de educare,                                                                                                    |                                 | 88             | 99        |



|     |                                                                                                              |  |    |    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|     | conștientizare și informare publică privind asigurarea calității aerului                                     |  |    |    |
| 27. | Intervenția promptă a autorităților în cazuri de pericol public generat de degradarea calității aerului      |  | 88 | 99 |
| D   | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                          |  |    |    |
| 1.  | Disponibilitatea informațiilor despre calitatea aerului                                                      |  | 88 | 99 |
| 2.  | Variatatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice etc.)      |  | 88 | 99 |
| 3.  | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate de către instituțiile publice privind calitatea aerului |  | 88 | 99 |
| 4.  | Posibilitatea de a da feedback despre informațiile furnizate privind calitatea aerului                       |  | 88 | 99 |
| 5.  | Posibilitatea de sesizare a cazurilor flagrante de degradare a calității aerului (de ex. ardere de deșeuri)  |  | 88 | 99 |
| 6.  | Informațiile despre datele de contact unde pot fi făcute sesizări despre calitatea aerului                   |  | 88 | 99 |
|     |                                                                                                              |  |    |    |
| E.  | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                        |  |    |    |
| 21. | Dotarea cu mijloace moderne de măsurare a calității aerului                                                  |  | 88 | 99 |
| 22. | Accesibilitatea informațiilor despre calitatea aerului în spații publice                                     |  | 88 | 99 |
| 23. | Existența unor raportări periodice privind calitatea aerului                                                 |  | 88 | 99 |
| 24. | Tratarea fără discriminare a cetățenilor privind dreptul la aer curat                                        |  | 88 | 99 |
| 25. | Posibilitatea de informare on line sau telefonic despre calitatea aerului                                    |  | 88 | 99 |
| 26. | Posibilitatea de sesizare on line a problemelor legate de calitatea aerului.                                 |  | 88 | 99 |

## O. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident privind degradarea calității aerului în localitatea dumneavoastră, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da                      2. Nu                      99. NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind degradarea calității aerului?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la afectarea calității aerului a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

582

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

#### P. RECOMANDARE

**Q. G1. 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 calitatea aerului din localitatea dumneavoastră unui prieten sau unui coleg?**

R. 1 - Cu siguranță nu aș recomanda                      2                      3                      4                      5                      6                      7  
8                      9                      10 - Cu siguranță aș recomanda                      99. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit pentru o mai bună calitate a aerului în localitatea dumneavoastră?**

\_\_\_\_\_ 96. Nimic/Totul merge bine 99. NȘ/NR

#### H. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

13. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii  
14. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii  
15. Mici, îmi asigur cu greu nevoile  
16. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui  
99. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți .....**

583

**SD6b. Județul în care locuiți .....**

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
|\_\_\_\_| persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Chestionar CATI Poliția locală

*Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de Poliție locală.*

*Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor, conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).*

584

**S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimele 12 luni cu Serviciul public de poliție locală? (amenzi parcare, contravenții diverse, muncă în folosul comunității, etc)**

2. Da (mergi la A1)      2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

*Poliția locală are următoarele servicii:*

1. Serviciul Control Urbanism și Disciplină în Construcții
2. Serviciul Control Protecția Mediului
3. Serviciul Inspecție Comercială
4. Serviciul Ordine și Siguranță Publică
5. Serviciul Control Trafic Rutier local
6. Serviciul Evidența Persoanelor, Baze de date și Relații Publice
7. Serviciul Pază locală
8. Compartimentul Evidență contravenții, mandate de muncă în folosul comunității

### I. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

**A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de poliție locală în ultimele 12 luni? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Față în față, la ghișeu    2. La telefon    3. Online (E-mail, aplicații de mesagerie)
4. Prin poștă    5. Altfel. Cum? \_\_\_\_    99. NȘ/NR

**A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit să stați la coadă?**

1. Da                      2. Nu                      88. Nu e cazul                      99. NȘ/NR

**A3. (pentru cei care au răspuns 1 la A2). Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?**

1. Sub 15 min.                      2. Între 15 min. și 30 min.                      3. Între 30 și 45 minute  
 4. Între 45 min.-1 oră                      5. Peste 1 oră                      88. Nu e cazul                      99.NR

**A4. Care este motivul pentru ați interacționat cu Serviciul public de poliție locală?  
 (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Raportarea unui incident
2. Siguranța rutieră
3. Plângeri sau reclamații
4. Ajutor și informații
97. Altul. Care? \_\_\_\_\_
99. NR

## J. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală?**

1. Foarte nemulțumit/ă                      2 3 4 5 6 7 8 9                      10.Foarte mulțumit/ă                      99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de poliție locală?**

1. Foarte multă                      2. Multă                      3. Puțină                      4. Foarte puțină/ Deloc                      99.NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu Serviciul public de poliție locală. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           |                                                                                                                          |                                 |                |           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
|           | <b>B3. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de poliție locală?</b> | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                          |                                 |                |           |

|          |                                                                                                                                                         |    |    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 28.      | Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                                                         | 88 | 99 |
| 29.      | Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                                                                  | 88 | 99 |
| 30.      | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                                                   | 88 | 99 |
| 31.      | Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                                                            | 88 | 99 |
| 32.      | Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                                                               | 88 | 99 |
| 33.      | Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                                                            | 88 | 99 |
| 34.      | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                                                             | 88 | 99 |
| 35.      | Nivelul taxelor/amenzilor percepute                                                                                                                     | 88 | 99 |
| 36.      | Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                                                       | 88 | 99 |
| 37.      | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță)                                    | 88 | 99 |
| 38.      | Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                                                              | 88 | 99 |
| <b>D</b> | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                                                     |    |    |
| 1.       | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru sesizări, plata amenzilor de parcare, etc                                                  | 88 | 99 |
| 2.       | Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                             | 88 | 99 |
| 3.       | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                    | 88 | 99 |
| 4.       | Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                            | 88 | 99 |
| 5.       | Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                         | 88 | 99 |
| 6.       | Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                    | 88 | 99 |
| 7.       | Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                    | 88 | 99 |
| 8.       | Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                   | 88 | 99 |
| 9.       | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                     | 88 | 99 |
| 10.      | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției (acte necesare, programare, feed back etc.) | 88 | 99 |
| 11.      | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                        | 88 | 99 |
| 12.      | Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                          | 88 | 99 |
| <b>E</b> | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                                                                   | 88 | 99 |
| 27.      | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                                                | 88 | 99 |
| 28.      | Existența parcarilor pentru public                                                                                                                      | 88 | 99 |
| 29.      | Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                                                                | 88 | 99 |
| 30.      | Accesul ușor la locația unde se desfășoară                                                                                                              | 88 | 99 |

|     |                                                                                                                  |  |    |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|     | serviciul                                                                                                        |  |    |    |
| 31. | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                           |  | 88 | 99 |
| 32. | Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                                                         |  | 88 | 99 |
| 33. | Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.) |  | 88 | 99 |
| 34. | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                               |  | 88 | 99 |
| 35. | Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare)              |  | 88 | 99 |
| 36. | Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                     |  | 88 | 99 |
| 37. | Posibilitatea online de plata a taxelor sau amenzilor și/sau de rezolvare a problemelor                          |  | 88 | 99 |

## S. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciului public de poliție locală, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da      2. Nu      99. NȘ/NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciului public de poliție locală?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciului public de poliție locală a fost rezolvată?**

1. Da      2. Nu      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## T. RECOMANDARE

**G1. 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 Serviciului public de poliție locală 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

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în Serviciul public de poliție locală?**

\_\_\_\_\_

588

## U. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

- 17. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
- 18. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
- 19. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
- 20. 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/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NŞ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți** .....

**SD6b. Județul în care locuiți** .....

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta



## Chestionar CATI Învățământ/Învățământ primar

Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de învățământul primar.

Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.

Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor, conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).

**S1. În ultimii 10 ani (toamnă 2013-prezent), dumneavoastră ați avut pe cineva din familie la școală în clasa pregătitoare sau în clasele I-IV?**

1. Da (mergi la A1)    2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### K. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

**A1. La ce fel de școală a fost copilul dumneavoastră în clasa pregătitoare sau în clasele I-IV?**

1. De stat    2. Privat (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE) 99.NR

### L. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de calitatea învățământului din școala primară frecventată de copil?**

1. Foarte nemulțumit/ă    2    3    4    5    6    7    8    9    10.  
Foarte mulțumit/ă 99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți sau ați avut în învățătorii din școala respectivă?**

1. Foarte multă 2. Multă    3. Puțină    4. Foarte puțină/Deloc 99. NȘ/NR

**B3. Câtă încredere aveți sau ați avut în conducerea școlii respective?**

1. Foarte multă 2. Multă    3. Puțină    4. Foarte puțină/Deloc 99. NȘ/NR

Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu personalul școlii primare unde învață sau a învățat copilul dumenavoastră. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit/ă sau nemulțumit/ă sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”.

|           | Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind personalul școlii primare?                        | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                            |                                 |                |           |
| 39.       | Respectarea orarului de către învățător/oare                                                               |                                 | 88             | 99        |
| 40.       | Profesionalismul învățătorului/oarei /calitatea predării                                                   |                                 | 88             | 99        |
| 41.       | Interesul învățătorului/oarei pentru dezvoltarea copiilor                                                  |                                 | 88             | 99        |
| 42.       | Amabilitatea învățătorului/oarei în relația cu părinții                                                    |                                 | 88             | 99        |
| 43.       | Respectarea procedurilor și normelor legale în școală                                                      |                                 | 88             | 99        |
| 44.       | Condițiile din sălile de clasă (aerisire, încălzire, luminozitate, zăgărit)                                |                                 | 88             | 99        |
| 45.       | Respectul pe care îl impune învățătorul/oarea în fața elevilor                                             |                                 | 88             | 99        |
| 46.       | Siguranța elevilor în perimetrul școlii                                                                    |                                 | 88             | 99        |
| 47.       | Reacția școlii în situații de violență sau agresiune împotriva copilului                                   |                                 | 88             | 99        |
| 48.       | Serviciile medicale în cadrul unui cabinet medical școlar                                                  |                                 | 88             | 99        |
| 49.       | Serviciile de consiliere psihologică și orientare școlară                                                  |                                 | 88             | 99        |
| 50.       | Progresul școlar al copilului                                                                              |                                 | 88             | 99        |
| 51.       | Calitatea orelor de dirigiență                                                                             |                                 | 88             | 99        |
| <b>D.</b> | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                        |                                 |                |           |
| 1.        | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înscrierea copilului la școală                |                                 | 88             | 99        |
| 2.        | Varietatea mijloacelor de informare pentru părinți (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri) |                                 | 88             | 99        |
| 3.        | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea actului de învățământ                                      |                                 | 88             | 99        |
| 4.        | Calitatea website-ului școlii (actualizarea informațiilor, motor de căutare, întrebări frecvente)          |                                 | 88             | 99        |
| 5.        | Calitatea paginii de social media (Facebook, Whatsapp) a școlii (utilitatea, actualizarea informațiilor)   |                                 | 88             | 99        |
| 6.        | Comunicarea personalului didactic sau de conducere cu părinții                                             |                                 | 88             | 99        |

|           |                                                                                                                                        |  |    |    |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
| 7.        | Transparența sistemului de notare și evaluare a elevilor                                                                               |  | 88 | 99 |
| 8.        | Existența unor proceduri clare de consultare școală-părinți-elevi                                                                      |  | 88 | 99 |
| 9.        | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale în relația învățător/oare-copil (ex. oferirea de feedback individual) |  | 88 | 99 |
| 10.       | Integritatea sau corectitudinea personalului din școală                                                                                |  | 88 | 99 |
| <b>E.</b> | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 38.       | Dotarea sălilor de clasă și a sălilor de sport cu material didactic și mobilier școlar modern                                          |  | 88 | 99 |
| 39.       | Dotarea cu toalete moderne a școlii                                                                                                    |  | 88 | 99 |
| 40.       | Curățenia și igiena din sălile de clasă                                                                                                |  | 88 | 99 |
| 41.       | Existența unui orar convenabil pentru elevi și părinți                                                                                 |  | 88 | 99 |
| 42.       | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru elevii cu nevoi speciale                                                     |  | 88 | 99 |
| 43.       | Tratarea în mod egal sau fără discriminare a elevilor                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 44.       | Transportul gratuit al elevilor la școală                                                                                              |  | 88 | 99 |
| 45.       | Asistența cu profesor de sprijin a copiilor cu cerințe speciale în învățământul de masă                                                |  | 88 | 99 |
| 46.       | Programul remedial sau de meditații gratuite                                                                                           |  | 88 | 99 |
| 47.       | Utilizarea mediului digital (tablete, Internet, table inteligente etc.) în actul învățării                                             |  | 88 | 99 |
| 48.       | Posibilitatea copiilor și a părinților de a fi informați prin site-ul școlii/pagina de media (Whatsapp, Facebook)                      |  | 88 | 99 |
| 49.       | Obligația copilului dumneavoastră de a merge la meditații cu plată după școală                                                         |  | 88 | 99 |

## V. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind prestația învățătorului/oarei de la școală, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da                      2. Nu                      99. NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind învățătorul/oarea de la școala copilului dumneavoastră?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la învățător/oare a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## W. RECOMANDARE

**G1. 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 școala primară unde a studiat sau studiază copilul dumneavoastră unui prieten sau unui coleg?**

1 - Cu siguranță nu aș recomanda 2 3 4 5 6 7 8  
9 10 - Cu siguranță aș recomanda 99. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în învățământul primar din școala unde este/a fost elev copilul dumneavoastră?**

\_\_\_\_\_ 96. Nimic/ Totul merge bine 99. NȘ/NR

## X. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

- 21. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
- 22. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
- 23. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
- 24. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui

99. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți** .....

**SD6b. Județul în care locuiți** .....

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Chestionar CATI Administrație fiscală/ Impozite și taxe locale

*Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de impozite și taxe locale.*

*Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor, conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).*

593

### S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimele 12 luni cu Serviciul public de impozite și taxe locale?

3. Da (mergi la A1)      2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### M. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

#### A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de impozite și taxe locale în ultimele 12 luni? (RĂSPUNS MULTIPLU)

1. Față în față, la ghișeu    2. La telefon    3. Online (E-mail, aplicații de mesagerie)  
4. Prin poștă    5. Altfel. Cum? \_\_\_\_    99. NȘ/NR

#### A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit să stați la coadă?

1. Da      2. Nu      88. Nu e cazul      99. NȘ/NR

#### A3. (pentru cei care au răspuns 1 la A2). Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?

1. Sub 15 min.      2. Între 15 min. și 30 min.      3. Între 30 și 45 minute  
4. Între 45 min.-1 oră      5. Peste 1 oră    88. Nu e cazul      99.NR

### N. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale?**

1. Foarte nemulțumit/ă      2 3 4 5 6 7 8 9      10. Foarte mulțumit/ă      99. NȘ/NR

## B2. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de impozite și taxe locale?

1. Foarte multă      2. Multă      3. Puțină      4. Foarte puțină/ Deloc      99. NȘ/NR

594

Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu Serviciul public de impozite și taxe locale. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”.

|           | B3. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de impozite și taxe locale? | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                            |                                 |                |           |
| 52.       | Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                            |                                 | 88             | 99        |
| 53.       | Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                                     |                                 | 88             | 99        |
| 54.       | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                      |                                 | 88             | 99        |
| 55.       | Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                               |                                 | 88             | 99        |
| 56.       | Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                                  |                                 | 88             | 99        |
| 57.       | Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                               |                                 | 88             | 99        |
| 58.       | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                                |                                 | 88             | 99        |
| 59.       | Nivelul taxelor și impozitelor locale                                                                                      |                                 | 88             | 99        |
| 60.       | Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                          |                                 | 88             | 99        |
| 61.       | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță)       |                                 | 88             | 99        |
| 62.       | Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                                 |                                 | 88             | 99        |
| <b>D</b>  | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                        |                                 |                |           |
| 1.        | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru plata impozitelor, taxelor, contribuțiilor etc.               |                                 | 88             | 99        |
| 2.        | Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                |                                 | 88             | 99        |
| 3.        | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                       |                                 | 88             | 99        |
| 4.        | Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                               |                                 | 88             | 99        |
| 5.        | Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                            |                                 | 88             | 99        |
| 6.        | Informațiile despre denumirea biroului unde                                                                                |                                 | 88             | 99        |



|                          |                                                                                                                                                           |  |    |    |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|                          | trebuie să vă prezentați                                                                                                                                  |  |    |    |
| 7.                       | Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 8.                       | Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     |  | 88 | 99 |
| 9.                       | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 10.                      | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) |  | 88 | 99 |
| 11.                      | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          |  | 88 | 99 |
| 12.                      | Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            |  | 88 | 99 |
| <b>E. ACCESIBILITATE</b> |                                                                                                                                                           |  |    |    |
| 50.                      | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 51.                      | Existența parcarilor pentru public                                                                                                                        |  | 88 | 99 |
| 52.                      | Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 53.                      | Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 54.                      | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                    |  | 88 | 99 |
| 55.                      | Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 56.                      | Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)                                          |  | 88 | 99 |
| 57.                      | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                                                        |  | 88 | 99 |
| 58.                      | Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online)                                    |  | 88 | 99 |
| 59.                      | Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                                                              |  | 88 | 99 |
| 60.                      | Posibilitatea online de plată a taxelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, cereri etc.)                                                             |  | 88 | 99 |

## Y. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de impozite și taxe locale, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de impozite și taxe locale?**

1. Da  
NȘ/NR

2. Nu, deși am întâlnit

88. Nu e cazul, nu am întâlnit probleme

99.

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de impozite și taxe locale a fost rezolvată?**

1. Da

2. Nu

99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

1. Imediat

2. Mai târziu, dar în timp util

3. Prea târziu

99. NȘ/NR

## Z. RECOMANDARE

**G1. 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 de impozite și taxe locale unui prieten sau unui coleg?**

1 - Cu siguranță NU aș recomanda    2 3 4 5 6 7 8 9 10 - Cu siguranță aș recomanda

99. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în Serviciul public de impozite și taxe locale?**

\_\_\_\_\_

## AA.DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

25. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii

26. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii

27. Mici, îmi asigur cu greu nevoile

28. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui

99. NȘ/NR



**SD2. Sexul respondentului** 1. Masculin 2. Feminin

**SD3. Ce vârstă aveți? (în ani împliniți)** | \_\_\_\_ | ani

597

**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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți .....**

**SD6b. Județul în care locuiți .....**

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Chestionar CATI Sănătate publică/Asistență medicală primară

*Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de asistență medicală primară/medicină de familie.*

*Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor, conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).*

598

### S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimele 12 luni cu medicul de familie?

1. Da (mergi la A1)    2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

## O. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

### A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu medicul de familie, în ultimele 12 luni? (RĂSPUNS MULTIPLU)

1. Față în față, la cabinet    2. La telefon    3. Online (e-mail, aplicații de mesagerie instant)  
4. La domiciliu    5. Altfel. Cum? \_\_\_\_

99. NȘ/NR

### A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit/ă să stați la coadă?

1. Da    2. Nu    88. Nu e cazul    99. NȘ/NR

### A3. (pentru cei care au răspuns 1 la A2). Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă?

1. Sub 15 min.    2. Între 15 min. și 30 min.    3. Între 30 și 45 minute  
4. Între 45 min.-1 oră    5. Peste 1 oră    88. Nu e cazul    99. NR

### A4. Care este motivul pentru care ați apelat la medicul de familie ultima dată? (RĂSPUNS MULTIPLU)

1. Consultație anuală    2. Vaccinare    3. Monitorizare boală cronică

4. Consiliere/asistență curentă      5. Îngrijire la domiciliu      6. Urgență medicală  
 7. Prescripție medicamentoasă      8. Trimitere la medic specialist      9. Alta care?.....  
 99. NR

## P. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu medicul de familie?**

1. Foarte nemulțumit/ă      2 3 4 5 6 7 8 9 10. Foarte mulțumit/ă      99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în medicul de familie?**

1. Foarte multă      2. Multă      3. Puțină      4. Foarte puțină/ Deloc      99. NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu medicul de familie. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit/ă sau nemulțumit/ă sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu medicul de familie?                         | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                       |                                 |                |           |
| 63.       | Punctualitatea sau respectarea programului de către medicul de familie                                                |                                 | 88             | 99        |
| 64.       | Competența medicului de familie/ măsura în care vi se pare că știe ce trebuie să facă                                 |                                 | 88             | 99        |
| 65.       | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor pacientului                                                  |                                 | 88             | 99        |
| 66.       | Amabilitatea medicului față de pacient                                                                                |                                 | 88             | 99        |
| 67.       | Respectul medicului față de pacient                                                                                   |                                 | 88             | 99        |
| 68.       | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                           |                                 | 88             | 99        |
| 69.       | Costul serviciilor de coplată                                                                                         |                                 | 88             | 99        |
| 70.       | Timpul de așteptare la cabinet (existența coșurilor)                                                                  |                                 | 88             | 99        |
| 71.       | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate pacienților (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) |                                 | 88             | 99        |
| 72.       | Aspectul îngrijit al personalului medical                                                                             |                                 | 88             | 99        |
| <b>D.</b> | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                   |                                 |                |           |
| 1.        | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programarea la                          |                                 | 88             | 99        |

|     |                                                                                                                                                                                        |  |    |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|     | medicul de familie.                                                                                                                                                                    |  |    |    |
| 2.  | Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                                            |  | 88 | 99 |
| 3.  | Informațiile despre programul de lucru/pauze ale medicului de familie                                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 4.  | Informațiile despre modalitățile prin care vă puteți face o programare                                                                                                                 |  | 88 | 99 |
| 5.  | Informațiile de orientare către cabinetul medicului de familie                                                                                                                         |  | 88 | 99 |
| 6.  | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                                    |  | 88 | 99 |
| 7.  | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției medicale (acte necesare, programare on line sau telefonic, feed back etc.) |  | 88 | 99 |
| 8.  | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 9.  | Integritatea sau necondiționarea actului medical                                                                                                                                       |  | 88 | 99 |
|     | <b>E. ACCESIBILITATE</b>                                                                                                                                                               |  | 88 | 99 |
| 61. | Dotarea cu echipament medical și mobilier modern                                                                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 62. | Existența parcarilor pentru pacienți                                                                                                                                                   |  | 88 | 99 |
| 63. | Existența unui program de lucru convenabil pentru pacienți                                                                                                                             |  | 88 | 99 |
| 64. | Accesul ușor la locația cabinetului medicului de familie                                                                                                                               |  | 88 | 99 |
| 65. | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                                                 |  | 88 | 99 |
| 66. | Tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților                                                                                                                               |  | 88 | 99 |
| 67. | Existența de facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 68. | Rezolvarea problemelor medicale în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                                                                            |  | 88 | 99 |
| 69. | Existența și funcționarea unui sistem de management (programare la ore fixe)                                                                                                           |  | 88 | 99 |
| 70. | Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor medicale ușoare                                                                                                         |  | 88 | 99 |

## BB. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de medicul de familie, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da      2. Nu      99.NȘ/NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de către medicul de familie?**

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

601

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la medicul de familie a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## CC.RECOMANDARE

**G1. 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 medicul dumneavoastră de familie 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. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în relația sau interacțiunile dumneavoastră cu medicul de familie?**

\_\_\_\_\_ 96. Nimic/ Totul merge bine 99. NȘ/NR

## DD. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

29. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii  
30. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii  
31. Mici, îmi asigur cu greu nevoile  
32. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui  
99. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...**      1. Angajat/ă      2. Pensionat/ă      3. Elev/ă/student/ă      4. Șomer/ă      5. Altă situație      99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți .....**

**SD6b. Județul în care locuiți .....**

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:**      1. Română      2. Maghiară      3. Romă      4. Alta

## Chestionar CATI Prevenirea șomajului

603

*Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de prevenirea șomajului.*

*Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor, conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).*

### S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimii 10 ani cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?

2. Da (mergi la A1)    2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### Q. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

#### A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, ultimii 10 ani? (RĂSPUNS MULTIPLU)

1. Față în față,    2. La telefon    3. Online (e-mail, aplicații de mesagerie instant)    5. Altfel. Cum? \_\_\_\_\_

99. NȘ/NR

#### A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit/ă să stați la coadă?

1. Da    2. Nu    88. Nu e cazul    99. NȘ/NR

#### A3. (pentru cei care au răspuns 2 la A2). Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă?

1. Sub 15 min.    2. Între 15 min. și 30 min.    3. Între 30 și 45 minute  
4. Între 45 min.-1 oră    5. Peste 1 oră    88. Nu e cazul    99. NR



**A4. Care este motivul pentru care ați apelat Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă ultima dată? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Găsirea unui loc de muncă
2. Consiliere și orientare profesională
3. Program de formare și reconversie profesională
4. Sprijin financiar și subvenții pentru angajatori
5. Program de susținere a antreprenoriatului
6. Informații despre piața muncii și legislație
9. Alta care?..... 99. NR

604

**R. EVALUARE GENERALĂ**

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?**

1. Foarte nemulțumit/ă      2 3 4 5 6 7 8 9 10. Foarte mulțumit/ă      99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?**

1. Foarte multă      2. Multă      3. Puțină      4. Foarte puțină/ Deloc      99. NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu medicul de familie. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit/ă sau nemulțumit/ă sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | <b>B3. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă?</b> | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                               |                                 |                |           |
| 73.       | Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                               |                                 | 88             | 99        |
| 74.       | Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                                        |                                 | 88             | 99        |



|     |                                                                                                                                                           |    |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 75. | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                                                     | 88 | 99 |
| 76. | Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                                                              | 88 | 99 |
| 77. | Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                                                                 | 88 | 99 |
| 78. | Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                                                              | 88 | 99 |
| 79. | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                                                               | 88 | 99 |
| 80. | Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                                                         | 88 | 99 |
| 81. | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță)                                      | 88 | 99 |
| 82. | Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                                                                | 88 | 99 |
| D   | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                                                       |    |    |
| 13. | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programarea la Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă.                     | 88 | 99 |
| 14. | Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                               | 88 | 99 |
| 15. | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                      | 88 | 99 |
| 16. | Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                              | 88 | 99 |
| 17. | Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                           | 88 | 99 |
| 18. | Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 88 | 99 |
| 19. | Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 88 | 99 |
| 20. | Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     | 88 | 99 |
| 21. | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       | 88 | 99 |
| 22. | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) | 88 | 99 |
| 23. | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          | 88 | 99 |
| 24. | Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            | 88 | 99 |
| E.  | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                                                                     |    |    |
| 71. | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                                                  | 88 | 99 |
| 72. | Existența parcarilor pentru public                                                                                                                        | 88 | 99 |
| 73. | Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                                                                  | 88 | 99 |
| 74. | Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                                                      | 88 | 99 |
| 75. | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                    | 88 | 99 |
| 76. | Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                                                                  | 88 | 99 |

|     |                                                                                                                                         |  |    |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
| 77. | Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)                        |  | 88 | 99 |
| 78. | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                                      |  | 88 | 99 |
| 79. | Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online)                  |  | 88 | 99 |
| 80. | Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                                            |  | 88 | 99 |
| 81. | Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor legate de șomaj sau de rezolvare a altor probleme (petiții, cereri etc.) |  | 88 | 99 |

## EE. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de ANOFM, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da                      2. Nu                      99.NȘ/NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de către ANOFM?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la ANOFM a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## FF. RECOMANDARE

**G1. 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 ANOFM 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. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în relația sau interacțiunile dumneavoastră cu ANOFM?**

\_\_\_\_\_

96. Nimic/ Totul merge bine 99. NȘ/NR

607

## **GG. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE**

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

- 33. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
- 34. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
- 35. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
- 36. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui
- 99. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți** .....

**SD6b. Județul în care locuiți** .....

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Chestionar CATI Transportul feroviar de persoane

Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de transportul feroviar de persoane.

Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.

Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).

608

### S1. Dumneavoastră ați circulat în ultimul an cu trenul din zona în care locuiți?

2. Da (mergi la A1) 2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### S. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

#### A1. Cât de des ați circulat în ultimul an cu trenul în zona în care locuiți?

2. Zilnic 2. Săptămânal 3. Lunar 4. Trimestrial 5. Semestrial 6. Anual 7. Mai rar 99.NR

#### A2. Care a fost scopul călătoriei dumneavoastră cu trenul?

1. Navetă 2. Călătorie de afaceri 3. Calatorie de placere (vacanță) 4. Călătorie pentru rezolvarea unei probleme personale 99.NR

### T. EVALUARE GENERALĂ

B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de transportul feroviar?

- 1 - Foarte nemulțumit/ă 2 3 4 5 6 7 8 9 10 -  
Foarte mulțumit/ă 99. NȘ/NR

#### B2. Cum ați evaluați starea transportului feroviar în România?

2. Excelentă 2. Foarte bună 3. Bună 4. Slabă 4.  
Foarte slabă 99. NȘ/NR

## B2. Câtă încredere aveți în autoritățile responsabile privind asigurarea unei calități corespunzătoare a căilor ferate?

3. Foarte multă 2. Multă 3. Puțină 4. Foarte puțină/Deloc 99. NȘ/NR

609

## B3. Cine credeți că este responsabil pentru starea căilor ferate?

2. Compania Națională de Căi Ferate "CFR" SA 3. Guvernul (prin Ministerul Transporturilor) 4. Altceva. Cine? \_\_\_\_\_ 99. NȘ/NR

Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind starea căilor ferate. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit/ă sau nemulțumit/ă sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”.

|           | Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind starea căilor ferate?                                     | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>D.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                    |                                 |                |           |
| 83.       | Starea vagoanelor                                                                                                  |                                 | 88             | 99        |
| 84.       | Starea gărilor                                                                                                     |                                 | 88             | 99        |
| 85.       | Întreținerea vegetației de pe marginea căilor ferate                                                               |                                 | 88             | 99        |
| 86.       | Siguranța și securitatea călătoriei cu trenul                                                                      |                                 | 88             | 99        |
| 87.       | Siguranța și securitatea în gări                                                                                   |                                 | 88             | 99        |
| 88.       | Costul biletului de tren                                                                                           |                                 | 88             | 99        |
| 89.       | Cât de mulțumit(a) sunteți de rezervarea biletului de tren?                                                        |                                 | 88             | 99        |
| 90.       | Cum ați evaluat procesul de îmbarcare și validare a biletului?                                                     |                                 | 88             | 99        |
| 91.       | Confortul general al trenului (scaune, spațiu pentru picioare, climatizare, nivelul de zgomot etc.).               |                                 | 88             | 99        |
| 92.       | Curățenia și igiena în tren                                                                                        |                                 | 88             | 99        |
| 93.       | Curățenia toaletelor în tren                                                                                       |                                 | 88             | 99        |
| 94.       | Serviciile oferite la bordul trenului (toalete, servirea băuturilor și a mâncării, disponibilitatea personalului)? |                                 | 88             | 99        |
| 95.       | Modul în care este respectat orarul anunțat al mersului trenurilor (întârzieri)                                    |                                 | 88             | 99        |
| 96.       | Calitatea comunicării și informațiilor furnizate de către personalul trenului.                                     |                                 | 88             | 99        |
| 97.       | Politețea personalului                                                                                             |                                 | 88             | 99        |
| <b>D</b>  | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                |                                 | 88             | 99        |
| 24.       | Disponibilitatea informațiilor despre circulația sau fluiditatea traficului feroviar                               |                                 | 88             | 99        |

|           |                                                                                                                          |    |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 25.       | Disponibilitatea informațiilor furnizate cu privire la stațiile de oprire și durata călătoriei                           | 88 | 99 |
| 26.       | Posibilitatea de a da feedback despre starea transportului feroviar                                                      | 88 | 99 |
| 27.       | Variatatea mijloacelor de informare (mass media, pagină de internet, telefon, panouri electronice, sms, call alert etc.) | 88 | 99 |
| 28.       | Modul în care sunt anunțate în tren întârzierile sau stațiile                                                            | 88 | 99 |
| <b>E.</b> | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                                    | 88 | 99 |
| 1.        | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                 | 88 | 99 |
| 2.        | Accesul ușor la peroane și trenuri                                                                                       | 88 | 99 |
| 3.        | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                   | 88 | 99 |
| 4.        | Existența de legături cu alte mijloace de transport (intermodalitate)                                                    | 88 | 99 |
| 5.        | Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                                 | 88 | 99 |
| 6.        | Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)         | 88 | 99 |
| 7.        | Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                             | 88 | 99 |
| 8.        | Posibilitatea online de plată a biletelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, plângeri etc.)                        | 88 | 99 |

## HH. REZOLVARE PROBLEME

Dacă ați avut nevoie de asistență sau suport din partea personalului, cum ați apreciat promptitudinea și amabilitatea acestora?

1. Foarte bună    2. Bună    3. Puțină    4. Foarte puțină/Deloc    99. NȘ/NR

**F1. În cazul unui incident privind transportul feroviar, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da    2. Nu    99. NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind transportul feroviar?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la transportul feroviar a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

611

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## II. RECOMANDARE

**G1. 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 circulația cu trenul 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. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit pentru călătoria cu trenul??**

\_\_\_\_\_ 99. NȘ/NR

## JJ. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

- 37. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
- 38. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
- 39. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
- 40. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui
- 99. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

612

**SD6a. Localitatea unde locuiți .....**

**SD6b. Județul în care locuiți .....**

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
|\_\_\_\_| persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta



## Chestionar CATI Asigurări sociale de sănătate

613

Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de Asigurări sociale de sănătate.

Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.

Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor, conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).

**S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimii 10 ani cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS). CNAS este o instituție publică responsabilă cu administrarea fondului național de asigurări sociale de sănătate.?**

3. Da (mergi la A1)    2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### U. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

**A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu CNAS, în ultimii 10 ani? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Față în față,    2. La telefon    3. Online (e-mail, aplicații de mesagerie instant)    5. Altfel. Cum? \_\_\_\_\_

99. NȘ/NR

**A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit/ă să stați la coadă?**

1. Da    2. Nu    88. Nu e cazul    99. NȘ/NR

**A3. (pentru cei care au răspuns 2 la A2). Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă?**

1. Sub 15 min.    2. Între 15 min. și 30 min.    3. Între 30 și 45 minute  
4. Între 45 min.-1 oră    5. Peste 1 oră    88. Nu e cazul    99. NR

#### A4. Care este motivul pentru care ați apelat Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS) ultima dată? (RĂSPUNS MULTIPLU)

1. Înregistrarea în sistemul de asigurări sociale de sănătate.
2. Actualizarea datelor personale.
3. Eliberarea cardului de sănătate
4. Informații despre acoperirea serviciilor medicale
5. Reclamații sau contestații

9. Alt motiv.Care?..... 99. NR

614

#### V. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?**

1. Foarte nemulțumit/ă      2 3 4 5 6 7 8 9 10.Foarte mulțumit/ă      99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?**

1. Foarte multă      2. Multă      3. Puțină      4. Foarte puțină/ Deloc      99.NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu medicul de familie. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit/ă sau nemulțumit/ă sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | <b>B3. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS)?</b> | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                                      |                                 |                |           |
| 98.       | Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                                      |                                 | 88             | 99        |
| 99.       | Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                                               |                                 | 88             | 99        |
| 100       | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a                                                                                         |                                 | 88             | 99        |

|     |                                                                                                                                                           |  |    |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|     | problemelor cetățeanului                                                                                                                                  |  |    |    |
| 101 | Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                                                              |  | 88 | 99 |
| 102 | Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                                                                 |  | 88 | 99 |
| 103 | Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                                                              |  | 88 | 99 |
| 104 | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                                                               |  | 88 | 99 |
| 105 | Timpul de așteptare la ghișeu (existența cozilor)                                                                                                         |  | 88 | 99 |
| 106 | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță)                                      |  | 88 | 99 |
| 107 | Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                                                                |  | 88 | 99 |
| D   | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                                                       |  |    |    |
| 25. | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru înregistrarea și programarea la Casa Națională de Asigurări de Sănătate (CNAS).              |  | 88 | 99 |
| 26. | Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                               |  | 88 | 99 |
| 27. | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 28. | Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                              |  | 88 | 99 |
| 29. | Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                           |  | 88 | 99 |
| 30. | Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 31. | Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 32. | Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     |  | 88 | 99 |
| 33. | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 34. | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) |  | 88 | 99 |
| 35. | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          |  | 88 | 99 |
| 36. | Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            |  | 88 | 99 |
| E.  | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                                                                     |  |    |    |
| 82. | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 83. | Existența parcarilor pentru public                                                                                                                        |  | 88 | 99 |
| 84. | Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 85. | Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 86. | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                    |  | 88 | 99 |
| 87. | Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                                                                  |  | 88 | 99 |
| 88. | Existența de gratuități sau facilități pentru                                                                                                             |  | 88 | 99 |

|     |                                                                                                                        |  |    |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|     | persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)                                                     |  |    |    |
| 89. | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                     |  | 88 | 99 |
| 90. | Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online) |  | 88 | 99 |
| 91. | Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                           |  | 88 | 99 |
| 92. | Posibilitatea de rezolvare on line sau telefonic a problemelor legate de asigurările de sănătate                       |  | 88 | 99 |

## KK.REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de CNAS, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da                      2. Nu                      99.NȘ/NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de către CNAS?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la CNAS a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## LL. RECOMANDARE

**G1. 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 CNAS 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. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în relația sau interacțiunile dumneavoastră cu CNAS?**

\_\_\_\_\_ 96. Nimic/ Totul merge bine 99. NȘ/NR

617

## MM. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

- 41. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
- 42. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
- 43. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
- 44. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui
- 99. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți** .....

**SD6b. Județul în care locuiți** .....

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
|\_\_\_\_| persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Chestionar CATI Dezvoltare, lucrări publice, administrație/ Cadastru și publicitate imobiliară

618

*Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de cadastru și carte funciară.*

*Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor, conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).*

**S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimii 10 ani cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (Oficiul/Biroul de Cadastru și Carte Funciară/Publicitate imobiliară)?**

1. Da (mergi la A1)    2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### W. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

**A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de cadastru și carte funciară în ultimii 10 ani? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Față în față, la ghișeu    2. La telefon    3. Online (E-mail, aplicații de mesagerie)  
4. Prin poștă    5. Altfel. Cum? \_\_\_\_\_    99. NȘ/NR

**A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit/ă să stați la coadă?**

1. Da    2. Nu    88. Nu e cazul    99. NȘ/NR

**A3. (pentru cei care au răspuns 1 la A2). Cât timp ați fost nevoit/ă să așteptați la coadă?**

1. Sub 15 min.    2. Între 15 min. și 30 min.    3. Între 30 și 45 minute  
4. Între 45 min.-1 oră    5. Peste 1 oră    88. Nu e cazul    99. NR

**A4. Care este motivul pentru care ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? (RĂSPUNS MULTIPLU)**



1. Întocmirea documentației cadastrale, înscrierea și înregistrarea imobilului dumneavoastră (teren, apartament, casă etc) în sistemul general de evidență a cadastrului
2. Înscrierea/radierea obligațiilor în cartea funciară
3. Altul. Care?..... 99. NR

## X. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară?**

1. Foarte nemulțumit/ă      2 3 4 5 6 7 8 9 10. Foarte mulțumit/ă      99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în personalul Serviciului public de cadastru și carte funciară?**

1. Foarte multă      2. Multă      3. Puțină      4. Foarte puțină/ Deloc      99. NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu Serviciul public de cadastru și carte funciară. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit/ă sau nemulțumit/ă sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu Serviciul public de cadastru și carte funciară? | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                           |                                 |                |           |
| 108       | Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                           |                                 | 88             | 99        |
| 109       | Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                                    |                                 | 88             | 99        |
| 110       | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                     |                                 | 88             | 99        |
| 111       | Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                              |                                 | 88             | 99        |
| 112       | Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                                 |                                 | 88             | 99        |
| 113       | Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                              |                                 | 88             | 99        |
| 114       | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                               |                                 | 88             | 99        |
| 115       | Costul serviciilor de cadastru și carte funciară                                                                          |                                 | 88             | 99        |
| 116       | Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                                                        |                                 | 88             | 99        |
| 117       | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare                                                                           |                                 | 88             | 99        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |    |    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|     | destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță)                                                                                                                                                                                                           |  |    |    |
| 118 | Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                                                                                                                                                                                     |  | 88 | 99 |
| D   | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |  |    |    |
| 13. | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru întocmirea documentației cadastrale, înscrierea și înregistrarea imobilului dumneavoastră (teren, apartament, casă etc) în sistemul general de evidență a cadastrului și sau pentru înscrierea în cartea funciară |  | 88 | 99 |
| 14. | Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                                                                                                                                    |  | 88 | 99 |
| 15. | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                                                                                                                                           |  | 88 | 99 |
| 16. | Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                                                                                                                                                   |  | 88 | 99 |
| 17. | Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                                                                                                                                                |  | 88 | 99 |
| 18. | Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                                                                                                                                           |  | 88 | 99 |
| 19. | Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                                                                                                                                           |  | 88 | 99 |
| 20. | Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                                                                                                                                          |  | 88 | 99 |
| 21. | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                                                                                                                            |  | 88 | 99 |
| 22. | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției (acte necesare, programare, feed back etc.)                                                                                                                        |  | 88 | 99 |
| 23. | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                                                                                                               |  | 88 | 99 |
| 24. | Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                                                                                                                                                 |  | 88 | 99 |
| E.  | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 88 | 99 |
| 93. | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                                                                                                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 94. | Existența parcarilor pentru public                                                                                                                                                                                                                                             |  | 88 | 99 |
| 95. | Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                                                                                                                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 96. | Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                                                                                                                                                                           |  | 88 | 99 |
| 97. | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                                                                                                                                         |  | 88 | 99 |
| 98. | Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                                                                                                                                                                                                                       |  | 88 | 99 |
| 99. | Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)                                                                                                                                                               |  | 88 | 99 |
| 100 | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                                                                                                                                                                             |  | 88 | 99 |
| 101 | Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri                                                                                                                                                                                          |  | 88 | 99 |



|     |                                                                                                      |  |    |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|     | de așteptare)                                                                                        |  |    |    |
| 102 | Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                         |  | 88 | 99 |
| 103 | Posibilitatea online de plata a taxelor de cadastru/carte funciară și/sau de rezolvare a problemelor |  | 88 | 99 |

## **NN. REZOLVARE PROBLEME**

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de cadastru și carte funciară?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de cadastru și carte funciară a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99.NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## **OO. RECOMANDARE**

**G1. 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 Serviciul public de cadastru și carte funciară 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. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în Serviciul public de cadastru și carte funciară?**

\_\_\_\_\_ 96. Nimic/Totul merge bine 99. NȘ/NR

## PP. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

### SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:

- 45. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
- 46. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
- 47. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
- 48. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui
- 99. NȘ/NR

622

### 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. NȘ/NR

### SD5. Sunteți... 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

### SD6a. Localitatea unde locuiți .....

### SD6b. Județul în care locuiți .....

### SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)? | \_\_\_\_ | persoane

### SD8. Etnia: 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Chestionar CATI Gestionarea cazierului judiciar

*Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar.*

*Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).*

623

S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimii 10 ani cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?

2. Da (mergi la A1) 2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### Y. COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

**A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar în ultimii 10 ani? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Față în față, la ghișeu 2. La telefon 3. Online (e-mail, aplicații de mesagerie) 4. Prin poștă 5. Altfel. Cum? \_\_\_\_

99. NȘ/NR

**A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit să stați la coadă?**

2. Da 2. Nu 88. Nu e cazul 99. NȘ/NR

**A3. (pentru cei care au răspuns 1 la A2). Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?**

2. Sub 15 min 2. Între 15 min. și 30 min. 3. Între 30 și 45 minute 4. Între 45 min.-1 oră 5. Peste 1 oră 88. Nu e cazul 99. NR

**A4. Care este motivul pentru ați interacționat cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

3. Angajare 2. Școala de șoferi 3. Emigrare și vize 4. Licitație 5. Înregistrarea în anumite profesii 6. Adopții și îngrijirea copiilor 7. Înființarea unei afaceri sau obținerea unei licențe 97. Altul. Care? \_\_\_\_ 99. NR

## Z. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă” iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?**

1. Foarte nemulțumit/ă      2 3 4 5 6 7 8 9      10. Foarte mulțumit/ă      99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în personalul Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?**

1. Foarte multă      2. Multă      3. Puțină      4. Foarte puțină/ Deloc      99. NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?        | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                      |                                 |                |           |
| 119       | Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      |                                 | 88             | 99        |
| 120       | Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               |                                 | 88             | 99        |
| 121       | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                |                                 | 88             | 99        |
| 122       | Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         |                                 | 88             | 99        |
| 123       | Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            |                                 | 88             | 99        |
| 124       | Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         |                                 | 88             | 99        |
| 125       | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          |                                 | 88             | 99        |
| 126       | Costul serviciilor de eliberare cazier judiciar                                                                      |                                 | 88             | 99        |
| 127       | Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                                                   |                                 | 88             | 99        |
| 128       | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) |                                 | 88             | 99        |
| 129       | Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           |                                 | 88             | 99        |
| <b>D</b>  | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                  |                                 |                |           |
| 25.       | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare eliberării cazierului judiciar                                 |                                 | 88             | 99        |
| 26.       | Varietatea mijloacelor de informare (avizier,                                                                        |                                 | 88             | 99        |

|                          |                                                                                                                                                         |  |    |    |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|
|                          | pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                                                           |  |    |    |
| 27.                      | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                    |  | 88 | 99 |
| 28.                      | Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                            |  | 88 | 99 |
| 29.                      | Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                         |  | 88 | 99 |
| 30.                      | Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                    |  | 88 | 99 |
| 31.                      | Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                    |  | 88 | 99 |
| 32.                      | Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                   |  | 88 | 99 |
| 33.                      | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                     |  | 88 | 99 |
| 34.                      | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe site-ul instituției (acte necesare, programare, feed back etc.) |  | 88 | 99 |
| 35.                      | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                        |  | 88 | 99 |
| 36.                      | Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                          |  | 88 | 99 |
| <b>E. ACCESIBILITATE</b> |                                                                                                                                                         |  | 88 | 99 |
| 104                      | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                                                |  | 88 | 99 |
| 105                      | Existența parcarilor pentru public                                                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 106                      | Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                                                                |  | 88 | 99 |
| 107                      | Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                                                    |  | 88 | 99 |
| 108                      | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                  |  | 88 | 99 |
| 109                      | Tratarea fără discriminare a cetățenilor                                                                                                                |  | 88 | 99 |
| 110                      | Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)                                        |  | 88 | 99 |
| 111                      | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                                                      |  | 88 | 99 |
| 112                      | Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare)                                                     |  | 88 | 99 |
| 113                      | Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                                                            |  | 88 | 99 |
| 114                      | Posibilitatea online de plata a taxelor de eliberare cazier judiciar și/sau de eliberare online cazier judiciar                                         |  | 88 | 99 |

## QQ. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## RR. RECOMANDARE

**G1. 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 de gestionarea cazierului judiciar unui prieten sau unui coleg?**

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

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în Serviciul public de gestionarea cazierului judiciar?**

\_\_\_\_\_

## SS. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

- 49. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii
- 50. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii
- 51. Mici, îmi asigur cu greu nevoile
- 52. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui
- 99. NȘ/NR

627

**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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți... 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR**

**SD6a. Localitatea unde locuiți .....**

**SD6b. Județul în care locuiți .....**

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)? | \_\_\_\_ | persoane**

**SD8. Etnia: 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta**



## Chestionar CATI Protecție și promovarea drepturilor copilului

Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de Protecție și promovarea drepturilor copilului.

Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.

Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor, conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).

628

### S1. Dumneavoastră ați interacționat în ultimii 10 ani cu Serviciul public de protecție și promovarea drepturilor copilului?

4. Da (mergi la A1)      2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

#### AA.COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

##### A1. În ce mod ați interacționat ultima dată cu DGASPC în ultimii 10 ani? (RĂSPUNS MULTIPLU)

1. Față în față, la ghișeu    2. La telefon    3. Online (E-mail, aplicații de mesagerie)  
4. Prin poștă    5. Altfel. Cum? \_\_\_\_    99. NȘ/NR

##### A2. (pentru cei care au răspuns 1 la A1). Ați fost nevoit să stați la coadă?

1. Da      2. Nu      88. Nu e cazul      99. NȘ/NR

##### A3. (pentru cei care au răspuns 1 la A2). Cât timp ați fost nevoit să așteptați la coadă?

1. Sub 15 min.      2. Între 15 min. și 30 min.      3. Între 30 și 45 minute  
4. Între 45 min.-1 oră      5. Peste 1 oră    88. Nu e cazul      99.NR

##### A4. Care este motivul pentru ați interacționat cu DGASPC? (RĂSPUNS MULTIPLU)

1. Protecția copilului  
2. Asistență socială



3. Plasamentul copiilor în regim de protecție
  4. Protecția victimelor violenței domestice
- 8Altul. Care? \_\_\_\_\_ 99. NR

## BB. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit/ă sunteți de interacțiunea cu DGASPC?**

1. Foarte nemulțumit/ă      2 3 4 5 6 7 8 9      10. Foarte mulțumit/ă      99. NȘ/NR

**B2. Câtă încredere aveți în personalul DGASPC?**

1. Foarte multă      2. Multă      3. Puțină      4. Foarte puțină/ Deloc      99. NȘ/NR

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu DGASPC. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit sau nemulțumit sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | B3. Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind interacțiunea cu DGASPC?                                | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                                      |                                 |                |           |
| 130       | Punctualitatea sau respectarea programului de către funcționari                                                      |                                 | 88             | 99        |
| 131       | Profesionalismul funcționarilor / măsura în care vi se pare că știu ce trebuie să facă                               |                                 | 88             | 99        |
| 132       | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor cetățeanului                                                |                                 | 88             | 99        |
| 133       | Amabilitatea funcționarilor față de cetățean                                                                         |                                 | 88             | 99        |
| 134       | Respectul funcționarilor față de cetățean                                                                            |                                 | 88             | 99        |
| 135       | Respectarea termenelor în rezolvarea problemelor cetățenilor                                                         |                                 | 88             | 99        |
| 136       | Respectarea procedurilor și normelor legale                                                                          |                                 | 88             | 99        |
| 137       | Nivelul taxelor percepute                                                                                            |                                 | 88             | 99        |
| 138       | Timpul de așteptare la ghișeu (existența coziilor)                                                                   |                                 | 88             | 99        |
| 139       | Condițiile din sălile sau spațiile de așteptare destinate publicului (aer condiționat, scaune, curățenie, siguranță) |                                 | 88             | 99        |
| 140       | Aspectul îngrijit al funcționarilor din cadrul serviciului                                                           |                                 | 88             | 99        |
| <b>D</b>  | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                  |                                 |                |           |

|                          |                                                                                                                                                           |    |    |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 37.                      | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru scopul dvs.                                                                                  | 88 | 99 |
| 38.                      | Variatatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                               | 88 | 99 |
| 39.                      | Claritatea și corectitudinea informațiilor furnizate                                                                                                      | 88 | 99 |
| 40.                      | Informațiile despre programul de lucru/pauze                                                                                                              | 88 | 99 |
| 41.                      | Informațiile despre posibilitatea de programare sau accesarea bonului de ordine                                                                           | 88 | 99 |
| 42.                      | Informațiile despre denumirea biroului unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 88 | 99 |
| 43.                      | Informațiile de orientare către biroul unde trebuie să vă prezentați                                                                                      | 88 | 99 |
| 44.                      | Informațiile despre termenul de rezolvare a problemei                                                                                                     | 88 | 99 |
| 45.                      | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                       | 88 | 99 |
| 46.                      | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru public existente pe website-ul instituției (acte necesare, programare, feedback etc.) | 88 | 99 |
| 47.                      | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                          | 88 | 99 |
| 48.                      | Integritatea sau corectitudinea funcționarilor                                                                                                            | 88 | 99 |
| <b>E. ACCESIBILITATE</b> |                                                                                                                                                           |    |    |
| 115                      | Dotarea cu echipament și mobilier modern                                                                                                                  | 88 | 99 |
| 116                      | Existența parcarilor pentru public                                                                                                                        | 88 | 99 |
| 117                      | Existența unui program de lucru convenabil pentru public                                                                                                  | 88 | 99 |
| 118                      | Accesul ușor la locația unde se desfășoară serviciul                                                                                                      | 88 | 99 |
| 119                      | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                    | 88 | 99 |
| 120                      | Tratarea în mod egal sau fără discriminare a cetățenilor                                                                                                  | 88 | 99 |
| 121                      | Existența de gratuități sau facilități pentru persoanele defavorizate (pensionari, persoane cu venit redus etc.)                                          | 88 | 99 |
| 122                      | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                                                        | 88 | 99 |
| 123                      | Existența și funcționarea unui sistem de management pentru coadă (acordarea de bonuri de așteptare, programări online)                                    | 88 | 99 |
| 124                      | Posibilitatea de informare on line prin web site propriu sau pagina de media                                                                              | 88 | 99 |
| 125                      | Posibilitatea online de plată a taxelor sau de rezolvare a problemelor (petiții, cereri etc.)                                                             | 88 | 99 |

## TT. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite de DGASPC, știți unde să reclamați situația respectivă?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

631

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile oferite de DGASPC?**

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la DGASPC a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## UU. RECOMANDARE

**G1. 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 DGASPC 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. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în DGASPC?**

\_\_\_\_\_

## VV. DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

53. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii  
54. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii  
55. Mici, îmi asigur cu greu nevoile  
56. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui  
99. NȘ/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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație 99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți** .....

**SD6b. Județul în care locuiți** .....

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Chestionar CATI Sănătate publică/Asistență medicală în unitățile sanitare cu paturi

633

*Institutul nostru realizează, în cadrul unui proiect al Secretariatului General al Guvernului, un studiu în legătură cu monitorizarea și evaluarea serviciilor publice, în cazul de față fiind vorba de serviciul de asistență medicală acordată în spital.*

*Am dori să cunoaștem opiniile dumneavoastră despre acest subiect. Tot ceea ce vom discuta aici rămâne confidențial - nimeni din afara acestui proiect nu va afla ceea ce s-a discutat. Nu există „răspunsuri corecte” sau „răspunsuri greșite” și nimeni nu va judeca răspunsurile pe care le veți da. Pentru noi este foarte important să aflăm exact ce credeți dumneavoastră.*

*Vă rugăm să ne acordați aproximativ 15 minute pentru a răspunde la câteva întrebări pe această temă. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi utilizate exclusiv pentru a îmbunătăți eficiența activităților de informare și conștientizare din cadrul proiectului. Acordul dumneavoastră privind continuarea completării acestui chestionar reprezintă o confirmare a acceptului de utilizare a informațiilor conform legislației de protecție a datelor personale (GDPR).*

**S1. Dumneavoastră sau cineva din familia dumneavoastră apropiată ați fost internat/ă în spital în ultimii 10 ani?**

1. Da (mergi la A1) 2. Nu (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE)

### CC.COMPORTAMENT DE UTILIZATOR

**A1. Care este motivul pentru care dumneavoastră sau cineva din familia dumneavoastră a fost ultima dată internat în spital? (RĂSPUNS MULTIPLU)**

1. Investigații medicale 2. Intervenție chirurgicală 3. Urgență medicală 4. Tratatament medical specific 5. Altul. Care? \_\_\_\_ 99. NR

**A2. Ce fel de spital este cel în care ați fost internat dumneavoastră sau o altă persoană din familie?**

1. I. 1. De stat 2. Privat (SALT LA SOCIO-DEMOGRAFICE) 99.NR

**Dacă este spital de stat:**

**II. Acesta este un spital...**

1. Orașenesc 2. Municipal 3. Județean 4. Universitar 5. Sectorial (militar, CFR, SRI, MAI, Academie etc.) 5. Altul 99.NR

### DD. EVALUARE GENERALĂ

**B1. Pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit/ă”, iar 10 „foarte mulțumit/ă”, cât de mulțumit sunteți de asistența medicală oferită pe durata internării în spital?**

1. Foarte nemulțumit/ă 2 3 4 5 6 7 8 9 10.  
Foarte mulțumit/ă 99. NȘ/NR

634

**B2. Serviciile spitalicești au fost:**

1. Gratuite 2. Au presupus plata integrală 3. Au implicat o plată parțială 8. NS 9.NR

**B3. Cât ați cheltuit pentru servicii spitalicești accesate în ultimele 12 luni (Estimare cost total, plată tarif/taxă etc. și alte cheltuieli - transport etc.)?**

Suma RON.....

*Acum vom trece la anumite aspecte specifice privind interacțiunea dumneavoastră cu personalul medical din spital. În mod similar, vă rugăm ne spuneți cât de mulțumit/ă sau nemulțumit/ă sunteți, acordând o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte nemulțumit” iar 10 „foarte mulțumit/ă”.*

|           | Cât de mulțumit/ă sunteți de următoarele aspecte privind personalul medical din spital?                      | Grad de mulțumire de la 1 la 10 | 88. Nu e cazul | 99. NȘ/NR |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|-----------|
| <b>C.</b> | <b>CALITATE</b>                                                                                              |                                 |                |           |
| 141       | Punctualitatea sau respectarea programului de lucru de către personalul medical                              |                                 | 88             | 99        |
| 142       | Profesionalismul personalului medical/ măsura în care vi se pare că știe ce trebuie să facă                  |                                 | 88             | 99        |
| 143       | Interesul și disponibilitatea de rezolvare a problemelor pacientului                                         |                                 | 88             | 99        |
| 144       | Amabilitatea personalului medical față de pacient                                                            |                                 | 88             | 99        |
| 145       | Respectul personalului medical față de pacient                                                               |                                 | 88             | 99        |
| 146       | Integritatea sau necondiționarea furnizării actului medical                                                  |                                 | 88             | 99        |
| 147       | Costul serviciilor medicale                                                                                  |                                 | 88             | 99        |
| 148       | Timpul de așteptare pentru internare                                                                         |                                 | 88             | 99        |
| 149       | Condițiile din saloanele cu paturi destinate pacienților (temperatură plăcută, scaune, curățenie, siguranță) |                                 | 88             | 99        |

|     |                                                                                                                                                                                  |    |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 150 | Calitatea hranei acordate pacienților                                                                                                                                            | 88 | 99 |
| 151 | Suficiența medicamentelor și accesoriilor necesare pentru tratament                                                                                                              |    |    |
| D.  | <b>TRANSPARENȚĂ</b>                                                                                                                                                              |    |    |
| 1.  | Disponibilitatea informațiilor despre actele necesare pentru internarea/externarea din spital                                                                                    | 88 | 99 |
|     | Varietatea mijloacelor de informare pentru pacienți (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)                                                                      | 88 | 99 |
| 2.  | Informațiile de orientare către secțiile medicale pentru internare                                                                                                               | 88 | 99 |
| 3.  | Posibilitatea de a da feedback despre calitatea serviciilor oferite                                                                                                              | 88 | 99 |
| 4.  | Calitatea (utilitatea, ușurința, actualizarea) informațiilor pentru pacienți existente pe website-ul spitalului (acte necesare, programare online sau telefonică, feedback etc.) | 88 | 99 |
| 5.  | Comunicarea personalului medical cu pacientul                                                                                                                                    | 88 | 99 |
| 6.  | Respectarea procedurilor și normelor legale privind actul medical                                                                                                                | 88 | 99 |
| 7.  | Respectarea confidențialității și a protecției datelor personale                                                                                                                 | 88 | 99 |
| E.  | <b>ACCESIBILITATE</b>                                                                                                                                                            | 88 | 99 |
| 126 | Dotarea cu echipament medical, mobilier și paturi moderne                                                                                                                        | 88 | 99 |
| 127 | Curățenia și igiena din spital                                                                                                                                                   | 88 | 99 |
| 128 | Existența unui program convenabil pentru vizita pacienților                                                                                                                      | 88 | 99 |
| 129 | Accesul ușor la locația spitalului                                                                                                                                               | 88 | 99 |
| 130 | Existența și posibilitatea de utilizare a rampelor pentru persoanele cu nevoi speciale                                                                                           | 88 | 99 |
| 131 | Tratarea în mod egal sau fără discriminare a pacienților                                                                                                                         | 88 | 99 |
| 132 | Rezolvarea problemelor în mod eficient, fără prea multă birocrație                                                                                                               | 88 | 99 |
| 133 | Existența și funcționarea unui sistem de management (programare pentru internare la ore fixe)                                                                                    | 88 | 99 |
| 134 | Existența contra cost a saloanelor cu un singur pat pentru pacienți                                                                                                              | 88 | 99 |
| 135 | Transportul cu ambulanța în situații specifice                                                                                                                                   | 88 | 99 |
| 136 | Posibilitatea pacienților de a se informa și/sau programa pe site sau social media                                                                                               | 88 | 99 |

## WW. REZOLVARE PROBLEME

**F1. În cazul unui incident sau al unei nemulțumiri privind serviciile oferite personalul medical din spital, știți unde să reclamați situația respectivă?**



1. Da                      2. Nu                      99. NR

**F2. Ați raportat vreodată o astfel de problemă privind serviciile medicale oferite în spital?**

636

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

**Dacă 1 la F2: F3. Problema raportată de dumneavoastră cu privire la asistența medicală din spital a fost rezolvată?**

1. Da                      2. Nu                      99. NȘ/NR

**Dacă 1 la F3: F4. În cât timp a fost rezolvată problema?**

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

## XX.RECOMANDARE

**G1. 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 spitalul în cauză unui prieten sau unui coleg?**

1 - Cu siguranță nu aș recomanda    2                      3                      4                      5                      6                      7                      8                      9  
10 - Cu siguranță aș recomanda                      99. NȘ/NR

**G2. Care credeți că este principalul aspect care ar trebui îmbunătățit în asistența medicală acordată pacienților în spitalul respectiv?**

\_\_\_\_\_ 96. Nimic/Totul merge bine                      99. NȘ/NR

## YY.DATE SOCIO-DEMOGRAFICE

**SD1. Veniturile dumneavoastră sunt...:**

57. Mari, îmi pot asigura ușor nevoile și pot face economii

58. Potrivite, îmi pot asigura nevoile, dar nu fac economii



59. Mici, îmi asigur cu greu nevoile  
60. Foarte mici, am nevoie de ajutor pentru a supraviețui  
99. NȘ/NR

637

**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. NȘ/NR

**SD5. Sunteți...** 1. Angajat/ă 2. Pensionat/ă 3. Elev/ă/student/ă 4. Șomer/ă 5. Altă situație  
99. NȘ/NR

**SD6a. Localitatea unde locuiți** .....

**SD6b. Județul în care locuiți** .....

**SD7. Câte persoane locuiesc în gospodăria dumneavoastră (inclusiv respondentul)?**  
| \_\_\_\_ | persoane

**SD8. Etnia:** 1. Română 2. Maghiară 3. Romă 4. Alta

## Titlul proiectului: "Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice"

638

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: 2023

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

---

Material distribuit gratuit