



Servicii publice administrative prestate la nivel
local: diagnostic și oportunități de
e-transformare

Olgica CAZACU
PNUD

17-18 martie, 2015



Programul Companie de Revoluție Locală Internațională
www.revolutiileocaleinternationale.gov.ro



Servicii publice administrative prestate la nivel local: diagnostic și oportunități de e-transformare



**Olesea CAZACU
PNUD**

17-18 martie, 2015



GUVERNUL
REPUBLICI MOLDOVA

Ministerul Finanțelor și Dezvoltării
ECONOMICHE

DANIDA



EMBASSY OF SWEDEN
Chisinau



United Nations Entity for Gender Equality
and the Empowerment of Women



Empowered lives.
Resilient nations.

Programul Comun de Desvoltare Locală Integrată
www.descentralizare.gov.md



GUVERNUL
REPUBLICII MOLDOVA

MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS OF DENMARK
DANIDA | INTERNATIONAL DEVELOPMENT COOPERATION



EMBASSY OF SWEDEN

Chisinau



UN WOMEN
United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women



*Empowered lives.
Resilient nations.*

Programul Comun de Devoltare Locală Integrată

www.descentralizare.gov.md

Acest sondaj de opinie a fost realizat de Centrul de Investigații Sociologice și Studii de Marketing CBS-AXA pe un eșantion de 1094 persoane (56,6% femei și 43,3% bărbați), locuitori din 30 sate, comune și orașe beneficiare ale Programului Comun de Dezvoltare Locală Integrată. Sondajul a fost realizat în perioada 15-28 aprilie 2014 și are o marjă de eroare de +/- 3%.

Profilul utilizatorului de calculator și Internet



Acces PC și NET

Acces la calculator

50% din respondenți dispun de calculator în gospodărie

47% din respondenți au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni

Acces la Internet

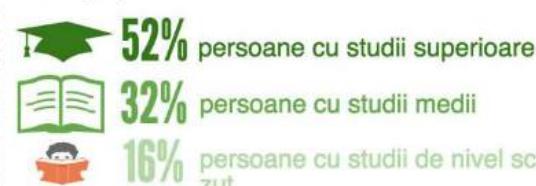
50% din respondenți au acces la Internet

47% din respondenți au avut acces la Internet în ultimele 12 luni

Utilizarea calculatorului de diferite grupuri sociale în ultimele 12 luni



În ultimele 12 luni, bărbații au utilizat calculatorul mai mult decât femeile



Existența calculatorului în gospodărie în funcție de nivelul de trai

Nivel de trai scăzut

37% au calculator în gospodărie

Nivel de trai mediu

49% au calculator în gospodărie

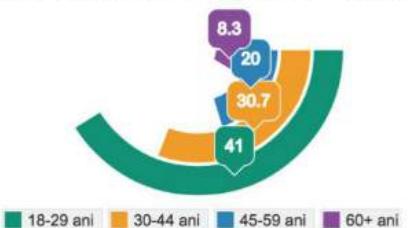
Nivel de trai înalt

72% au calculator în gospodărie



Utilizare PC și NET

Vârstă utilizatorilor PC în ultimele 12 luni



Acest sondaj de opinie a fost realizat de Centrul de Investigări Sociologice și Studii de Marketing CBS-AXA pe un eșantion de 1094 persoane (56,6% femei și 43,3% bărbați), locuitori din 30 sate, comune și orașe beneficiare ale Programului Comun de Dezvoltare Locală Integrată. Sondajul a fost realizat în perioada 15-28 aprilie 2014 și are o margă de eroare de +/- 3%.

Chișinău 2014



e-oportunități la nivel local





Acces PC și NET

Acces la calculator



50%

din respondenți dispun de calculator în gospodărie



47%

din respondenți au utilizat calculatorul în ultimele 12 luni



Acces la Internet

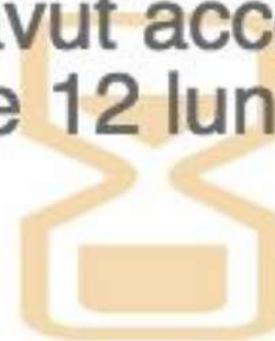
50%

din respondenți au acces la Internet

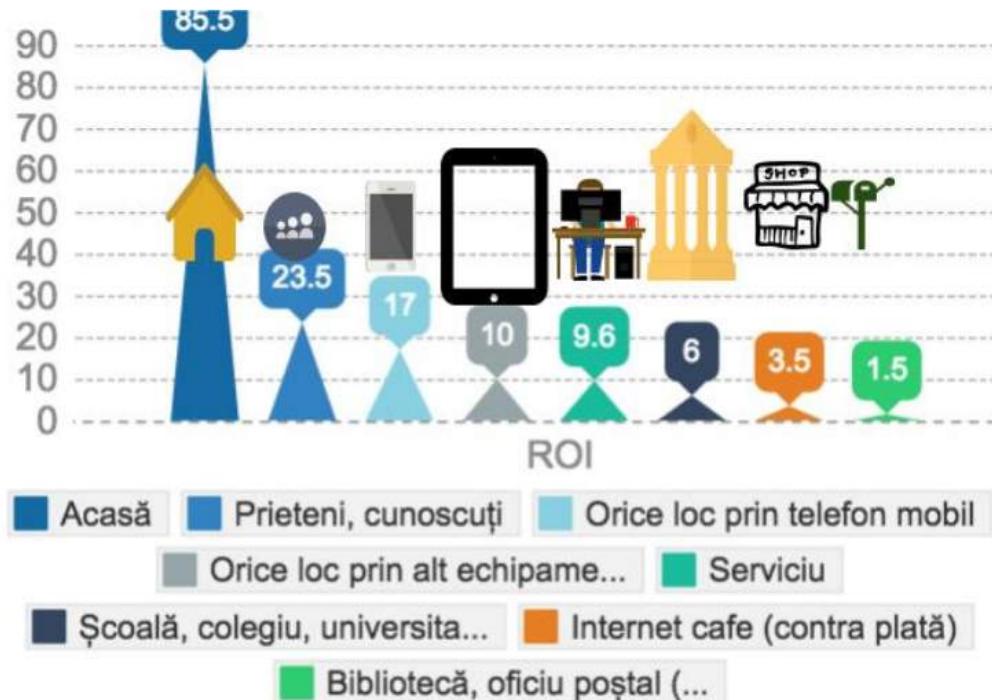
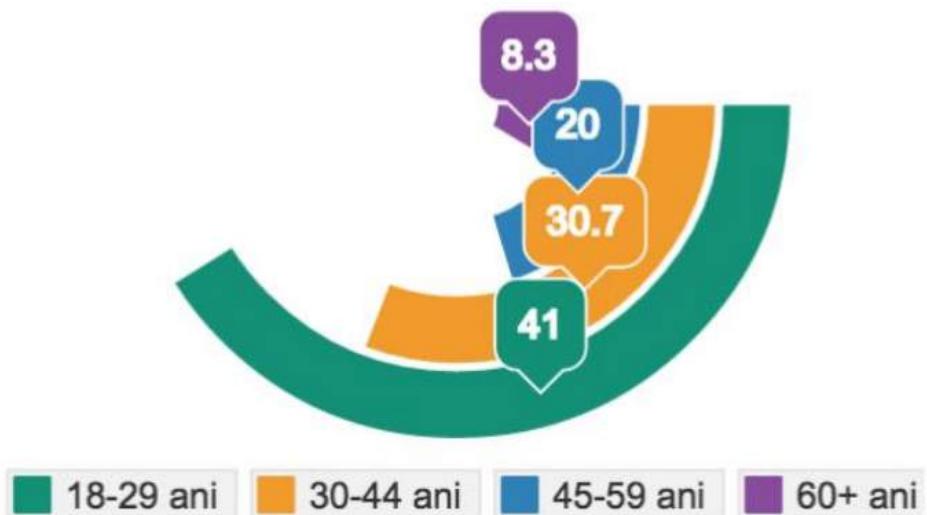


47%

din respondenți au avut acces la Internet în ultimele 12 luni



Vârstă utilizatorilor PC în ultimele 12 luni



cări de accesare a serviciilor publice

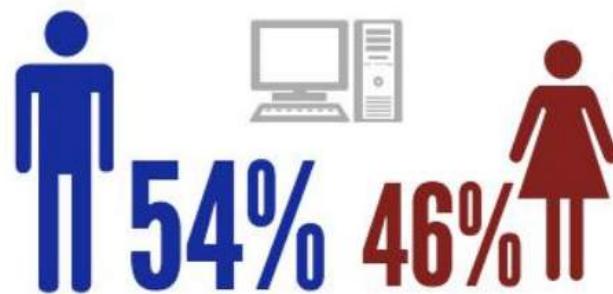


8% acceseză de la calculator după care vizitează primăria acum

69% vizitează primăria acum



Utilizarea calculatorului de diferite grupuri sociale în ultimele 12 luni



În ultimele 12 luni, bărbații au utilizat calculatorul mai mult decât femeile



- 52%** persoane cu studii superioare
32% persoane cu studii medii
16% persoane cu studii de nivel scăzut

Existența calculatorului în gospodărie în funcție de nivelul de trai

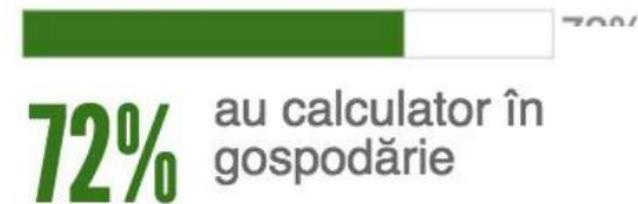
Nivel de trai scăzut



Nivel de trai mediu



Nivel de trai înalt



De ce utilizăm sau nu calculatorul și Internetul?



Utilizare
PC/Internet



Informarea despre activitatea autorităților guvernamentale centrale și APL ocupă o pondere de numai 11%, iar vizitarea paginilor web guvernamentale și mai puțin - 8%. Mai puțin de 40% din respondenți utilizează aceste servicii des sau foarte des.

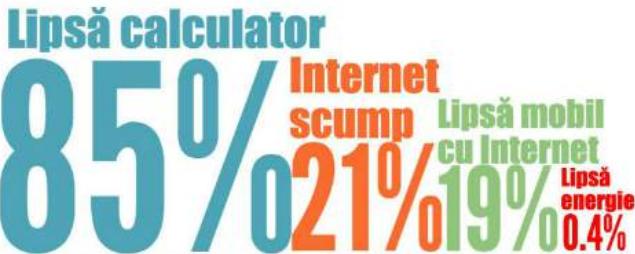


Principalele cauze ale lipsei calculatorului în gospodărie

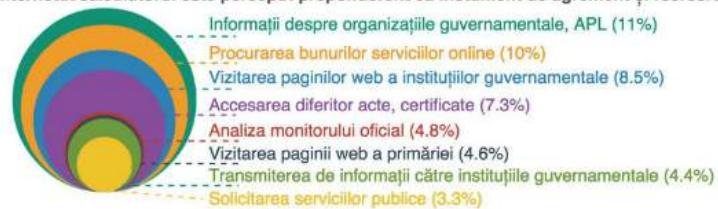
Nu am ce face cu calculatorul Nu am cunoștințe de a lucra cu calculatorul Nu am resurse financiare pentru calculator



Principalele cauze ale lipsei accesului la Internet



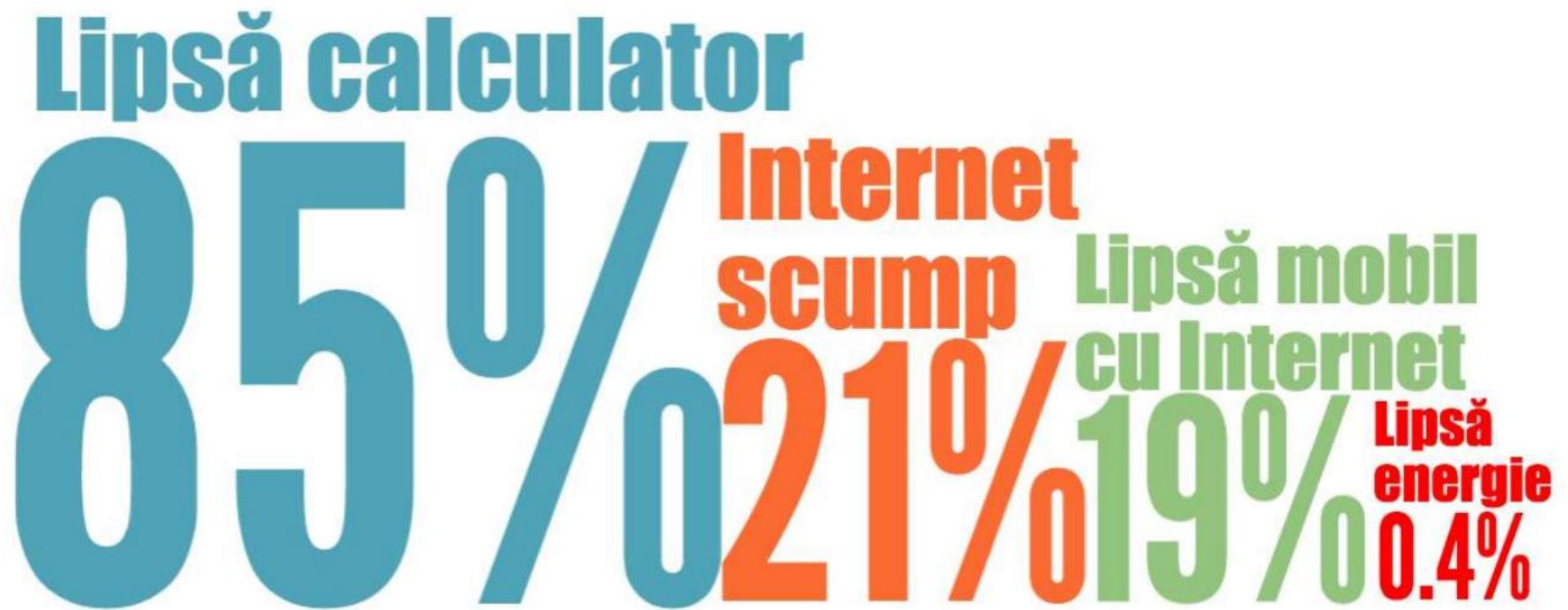
Internetul/calculatorul este percepție preponderent ca instrument de agrement și recreere



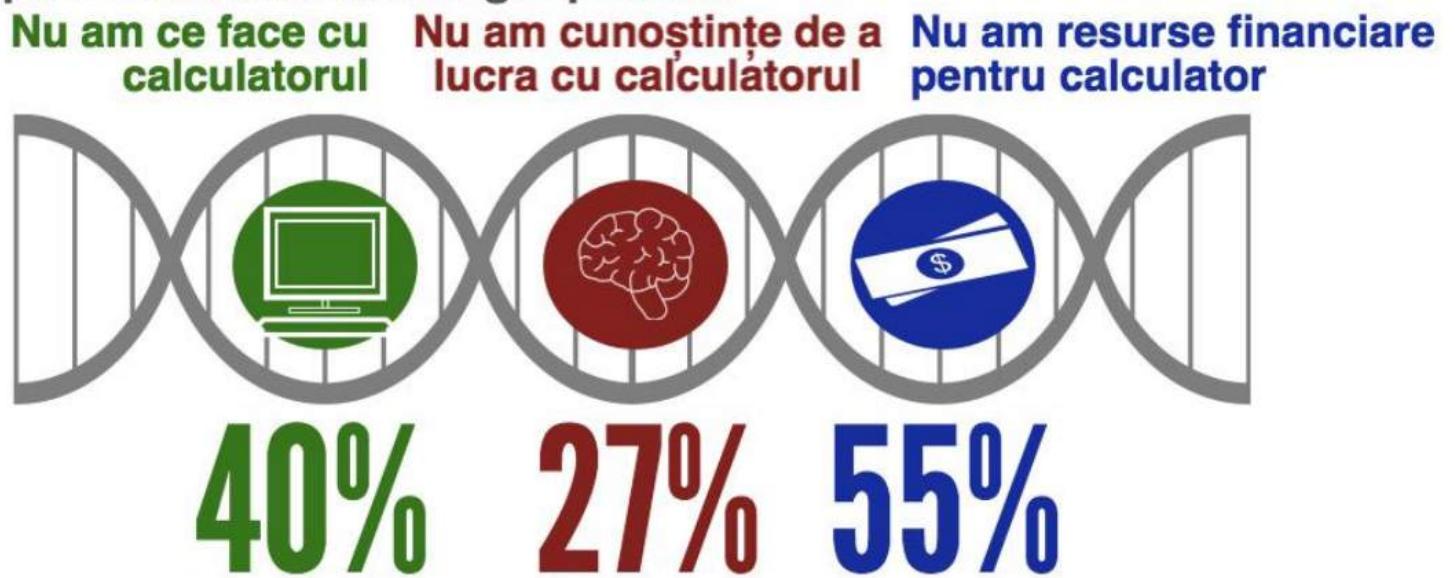
Acest sondaj de opinie a fost realizat de Centrul de Investigări Sociologice și Studii de Marketing CBS-AXA pe un eșantion de 1094 persoane (56.6% femei și 43.3% bărbați), locuit în 30 de sate, comune și orașe beneficiare ale Programului Comun de Dezvoltare Locală Integrată. Sondajul a fost realizat în perioada 15-28 aprilie 2014 și are o margă de eroare de +/- 3%.

Chișinău 2014

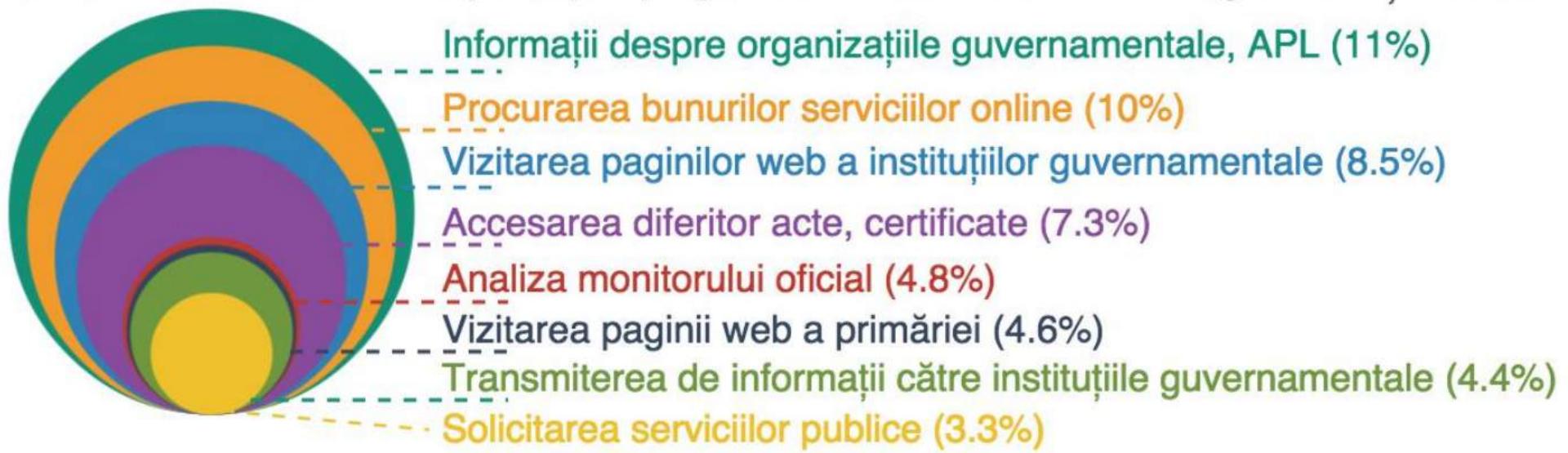
Principalele cauze ale lipsei accesului la Internet



Principalele cauze ale lipsei calculatorului în gospodărie



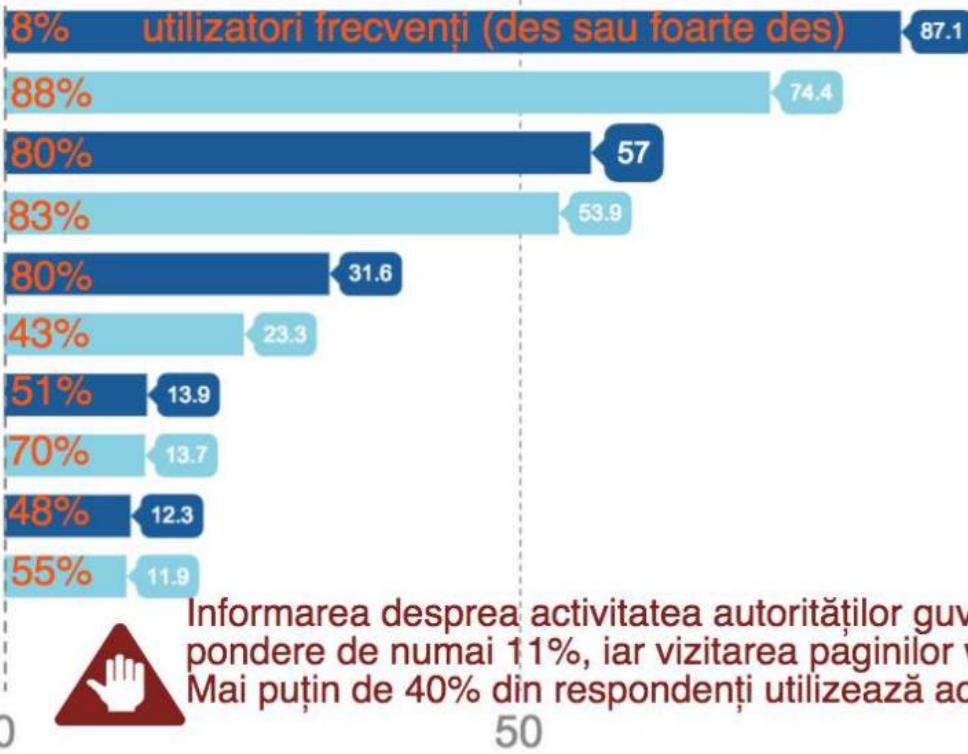
Internetul/calculatorul este percepțut preponderent ca instrument de agrement și recreere





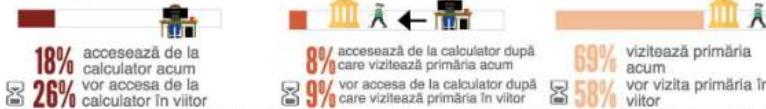
Utilizare PC/Internet

Scopul utilizării calculatorului/Internetului

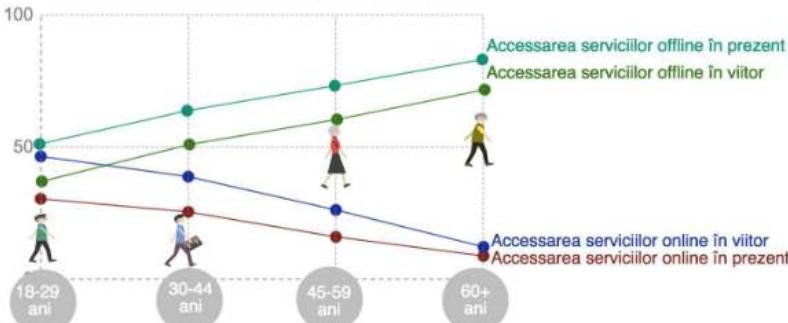


Servicii publice accesate on-line

Modalități de accesare a serviciilor publice



Accesarea serviciilor publice în prezent și potențialul pentru viitor



Top servicii publice de nivel local solicitate online în viitor



Încrederea în servicii online

Încredere în siguranța serviciilor publice electronice



Toți respondenți (bărbați și femei)
Nu există diferențe semnificative între nivelul încrederei bărbaților și femeilor în siguranța serviciilor publice

Top beneficii ale accesării serviciilor publice prin Internet



Modalități de accesare a serviciilor publice



18% acceseează de la calculator acum
 26% vor accesa de la calculator în viitor

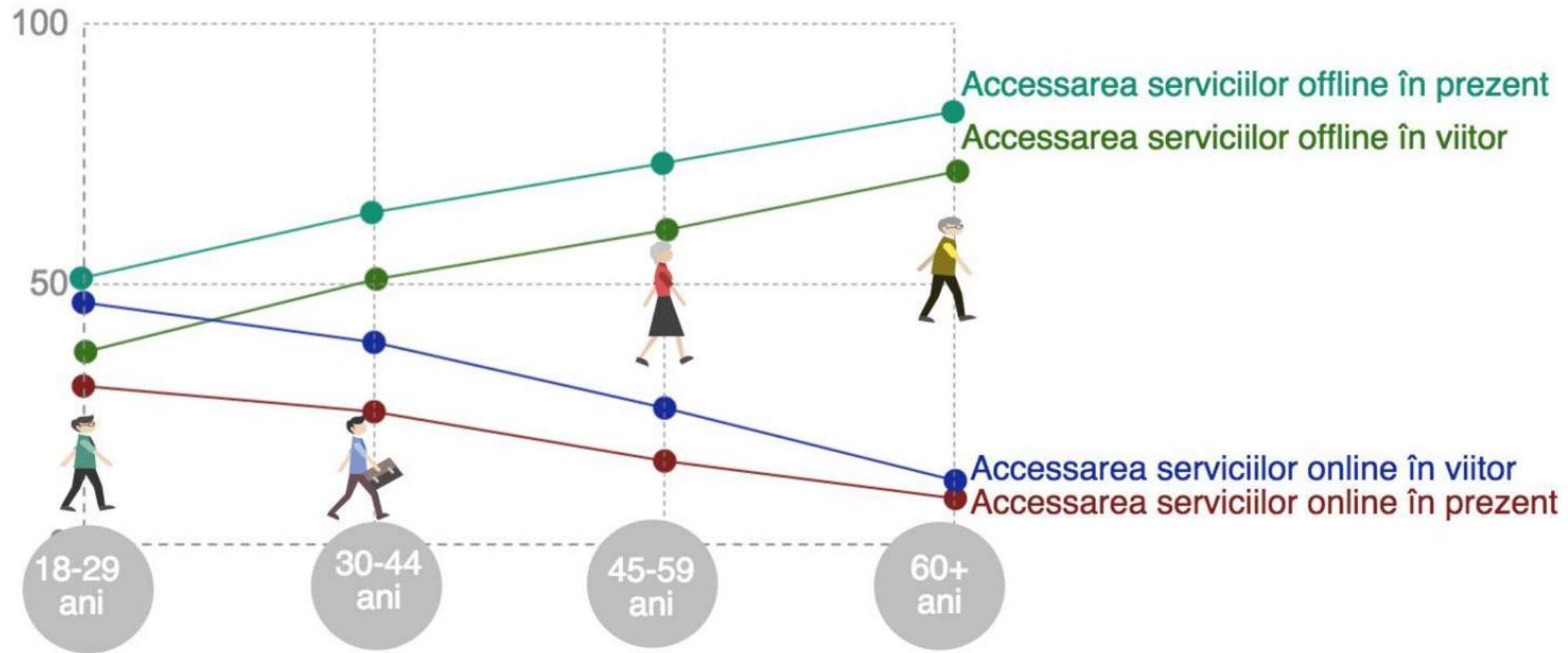


8% acceseează de la calculator după care vizitează primăria acum
 9% vor accesa de la calculator după care vizitează primăria în viitor



69% vizitează primăria acum
 58% vor vizita primăria în viitor

Accesarea serviciilor publice în prezent și potențialul pentru viitor



18-29
ani

30-44
ani

45-59
ani

60+
ani

Top servicii publice de nivel local solicitate online în viitor

Aviz de plată a taxelor și impozitelor
33%

Certificatul despre locul de trai
30%

Adeverință despre componenta familiei
30%

Extrasul din Registrul cadastral
26%

Certificatul privind posesia cotei de teren agricol
24%

Certificatul privind dreptul de proprietate
24%

Extrasul din carte de gospodărie
21%

Extrasul din carte de imobil
20%

Încrederea în siguranța serviciilor publice electronice



Totii respondenții
(bărbați și femei)

Nu există diferențe semnificative între nivelul încrederei bărbaților și femeilor în siguranța serviciilor publice

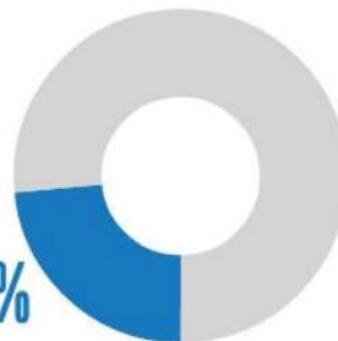
Foarte multă
încredere sau
multă încredere

44%



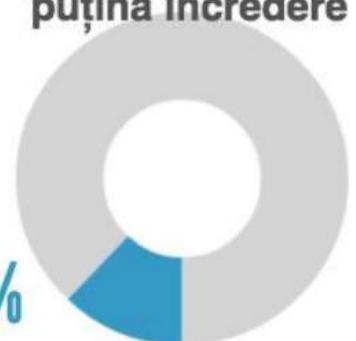
Nici... Nici

23%

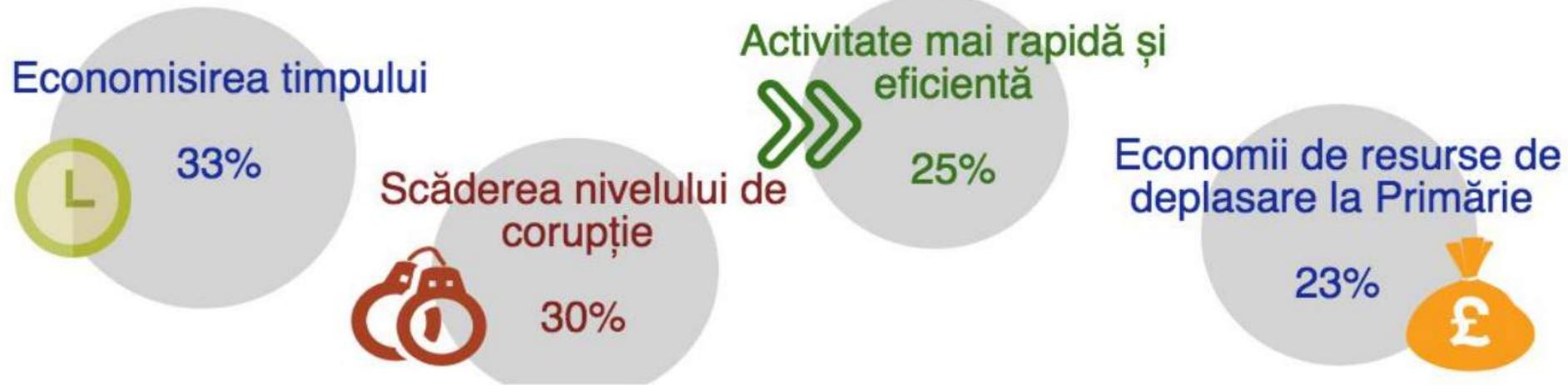


Foarte puțină
încredere sau
puțină încredere

12%



Top beneficii ale accesării serviciilor publice prin Internet





Activități relevante PCDLI





Prezi



Beneficii sociale și ajutoare

- Ajutoare sociale familiale
- Ajutorul de șomaj
- Puncte medicale locale

Autorizații și certificate

- Autorizația pentru unități comerciale
- Autorizația de construcție

Noutățile primăriei

- 17-02-2015 ➤ Ședința Consiliului
10-12-2014 ➤ ședinței a Consiliului or. Lipcani din 10 decembrie 2014

Întrebări?