

STUDIU DE SATISFAȚIE A CLIENȚILOR SERVICIILOR CADASTRU

Chișinău – 2021



Autor

Centru de Analize și Investigații Sociologice, Politologice și Psihologice CIVIS (Centrul CIVIS)
2019, Centrul CIVIS
Str. Maria Cebotari 61, of. 1, MD-2012, Chișinău, Republica Moldova
www.civis.md, office@civis.md

© ASP, CIVIS

Opiniile exprimate în acest raport aparțin autorilor și nu reflectă neapărat opinia oficială a instituției finanțatoare sau a Guvernului Republicii Moldova.

CUPRINS

LISTA DIAGRAME.....	4
SUMAR EXECUTIV.....	5
DESIGNUL STUDIULUI	8
I. SERVICIILE UTILIZATE ȘI GRADUL DE MULȚUMIRE.....	12
II. SERVICII ELECTRONICE	15
2.1. Modalități de programare la serviciile cadastru	15
2.2. Serviciul Comandă on-line.....	17
2.3. Banca Centrală de Date (e-Cadastru).....	19
2.4. Utilizarea paginii web Cadastru și ASP	21
III. SERVICIILE CADASTRU.....	23
3.1. Satisfacția privind calitatea, costurile, varietatea și viteza serviciilor cadastru.....	23
3.2. Satisfacția privind personalul Cadastru.....	27
3.3. Satisfacția privind Serviciul Telefonic.....	28
3.4. Percepții privind neajunsurile serviciului cadastru	30
3.5. Satisfacția generală față de serviciile cadastru	32
IV. INFRASTRUCTURA CENTRELOR DE DESERVIRE	33
V. SISTEMUL DE ADMINISTRARE ȘI EVALUARE A BUNURILOR IMOBILE	34
VI. RECLAMAȚII	36
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	37

LISTA DIAGRAME

Nr. diagramă	Denumirea diagramei	Pagina
Figura 1.	Care din următoarele servicii ați solicitat?	12
Figura 2.	Cât de des apălați la servicii cadastrale?	13
Figura 3.	Cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciul pe care l-ați solicitat / primit acum?	13
Figura 4.	Cum de obicei vă programați pentru a depune cererea de acordare a serviciului cadastral?	15
Figura 5.	Din ce motiv nu folosiți programarea prin Internet?	15
Figura 6.	Cât de accesibilă și clară este modalitatea de programare on-line?	16
Figura 7.	Folosiți serviciul Comandă on-line (comandare prin internet de documente sau servicii cadastrale)?	17
Figura 8.	Din ce motiv nu folosiți serviciul Comandă on-line?	17
Figura 9.	Cât de accesibilă și clară este modalitatea de utilizare a serviciul Comandă on-line?	18
Figura 10.	Cât de des folosiți serviciul Banca Centrală de Date (e-Cadastru) – portal informațional al cadastrului bunurilor imobile, acces la date din Registrul Bunurilor Imobile?	19
Figura 11.	Din ce motiv nu folosiți serviciul Banca Centrală de Date (e-Cadastru)?	20
Figura 12.	Cum apreciați următoarele caracteristici ale serviciului Banca Centrală de Date (e-Cadastru)?	20
Figura 13.	În general, cât de des utilizați / vizitați pagina web Cadastru?	21
Figura 14.	În general, cât de des utilizați / vizitați pagina web a Agenției Servicii Publice (www.asp.gov.md)?	21
Figura 15.	Cum ați evalua următoarele aspecte în legătură cu Agenția pentru Servicii Publice?	22
Figura 16.	Cum evaluați calitatea serviciilor Cadastru din prezent comparativ cu 2-3 ani în urmă?	23
Figura 17.	Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte legate de serviciile cadastrale?	23
Figura 18.	Cât de mulțumit(ă) sunteți de gama serviciilor Cadastru care există la moment?	24
Figura 19.	Vă rog să specificați ce servicii ar fi necesare suplimentar?	24
Figura 20.	Cum ați evalua serviciile cadastrale în ceea ce privește ușurința procedurilor?	25
Figura 21.	Cum ați evalua serviciile cadastrale în ceea ce privește viteza procedurilor?	25
Figura 22.	Din câte știți, ați spune că, la general, acum este mai ușor și mai rapid să obțineți documente de la oficiile Cadastru decât acum 2-3 ani?	26
Figura 23.	Cât de mulțumit/ă sunteți de costurile practicate de Cadastru, în raport cu calitatea serviciilor oferite?	26
Figura 24.	Gândindu-vă la personalul Centrului Cadastral, cât de mulțumit(ă) sunteți de...?	27
Figura 25.	În ultimele 12 luni, ați contactat Serviciul Telefonic (Call Centru / Linia fierbinte) al Departamentului Cadastru?	28
Figura 26.	Care a fost motivul adresării dvs. la Serviciul Telefonic?	28
Figura 27.	Când vorbim despre deservirea clientului prin telefon de către Departamentul Cadastru, apreciați cu o notă?	28
Figura 28.	După părerea dvs., care este cel mai mare neajuns în activitatea serviciului cadastral?	30
Figura 29.	Având în vedere tot despre ce am vorbit până acum, cum ați evalua satisfacția dvs. față de serviciile oferite de Cadastru?	32
Figura 30.	Gândindu-vă la centrul de furnizare a serviciilor cadastrale, cât de mulțumit(ă) sunteți de Infrastructura externă?	33
Figura 31.	Gândindu-vă la centrul de furnizare a serviciilor cadastrale, cât de mulțumit(ă) sunteți de Infrastructura internă?	33
Figura 32.	În ultimele 12 luni ați folosit următoarele servicii cadastrale?	34
Figura 33.	Puteți aprecia gradul de acces la informații despre sistemul de administrare a terenurilor și despre valorile bunurilor imobile la următoarele aspecte...?	34
Figura 34.	Cum apreciați gradul de acces la informații despre sistemul de administrare a terenurilor la următoarele aspecte...?	35
Figura 35.	Cum apreciați gradul de acces la informații despre valorile bunurilor imobile la următoarele aspecte...?	35
Figura 36.	Ați depus vreo plângere / reclamație la Departamentul Cadastru în ultimele 12 luni?	36

SUMAR EXECUTIV

Context

Scopul principal al studiului a fost de a oferi o evaluare cuprinzătoare a nivelului de satisfacție a clienților (persoane fizice și juridice) față de serviciile cadastrale prin prisma a cinci componente principale: servicii electronice, serviciile cadastru, infrastructura centrelor de deservire a clienților, sistemul de administrare și evaluare a bunurilor imobile, reclamații.

Studiul a fost realizat în baza unui sondaj reprezentativ la nivel național, în toate centrele locale ale Serviciului Cadastru, acoperind clienți atât din zonele rurale, cât și cele urbane. Grupul țintă a fost reprezentat de persoane fizice în vârstă de 18 ani și mai mult și persoane juridice, care au beneficiat de servicii cadastrale. În total au fost chestionați față în față 1100 clienți persoane fizice (marja de eroare de $\pm 3\%$) și 204 clienți persoane juridice (marja de eroare de $\pm 6,9\%$). Datele au fost colectate în perioada 4 noiembrie – 27 decembrie 2021.

Studiul a inclus și 2 componente calitative: în baza a 10 interviuri aprofundate cu diferiți agenți economici (proprietari de imobile, prestatori de servicii cadastrale private, agenții imobiliare, companii de construcție, autorități locale de nivel unu și doi) și 8 discuții de grup cu diferite categorii de clienți persoane fizice (persoane vulnerabile, vorbitori de limba rusă, clienți din mediul urban și rural, femei și bărbați).

Constatări principale

Indicatorii proiectului

1. **Procentul clienților mulțumiți de serviciile cadastrale:** 81% din clienți persoane fizice și 80% din clienți persoane juridice au evaluat nivelul de satisfacție generală față de serviciile cadastrale cu 8-10 puncte, pe o scală de 10 puncte, unde 1 – deloc mulțumit și 10 – foarte mulțumit. Scorul mediu de satisfacție față de serviciile cadastrale este de 8,5 puncte pentru ambele categorii de clienți.
2. **Procentul clienților mulțumiți de serviciile cadastrale de sex feminin:** 83% femei persoane fizice au evaluat nivelul de satisfacție generală față de serviciile cadastrale cu 8-10 puncte. Scorul mediu de satisfacție este de 8,6 puncte.
3. **Informații privind sistemul de administrare funciară ușor și larg accesibile:** 77% din persoanele fizice nu au putut evalua (din lipsă de cunoștințe) gradul de acces la informații în format online despre sistemul de administrare a terenurilor, iar 62% nu au putut evalua gradul de acces la informații în format offline. 45% persoane juridice la fel nu au putut evalua gradul de acces la informații despre sistemul de administrare a terenurilor. Evaluarea gradului de acces s-a făcut la nivel de patru caracteristici pe o scală de 10 puncte, unde 1 – deloc accesibil și clar și 10 – foarte accesibil. Scorul mediu privind gradul de acces la nivel de patru caracteristici este de 8,4 puncte pentru persoanele fizice și 8,7 puncte pentru persoanele juridice.
4. **Informații privind valoarea bunurilor imobile și metodologiile de evaluare a bunurilor imobile ușor și larg accesibile:** 77% din persoanele fizice nu au putut evalua (din lipsă de cunoștințe) gradul de acces la informații în format online despre valorile bunurilor imobile, iar 62% nu au putut evalua gradul de acces la informații în format offline. 47% persoane juridice la fel nu au putut evalua gradul de acces la informații despre valorile bunurilor imobile. Evaluarea gradului de acces s-a făcut la nivel de patru caracteristici pe o scală de 10 puncte, unde 1 – deloc accesibil și clar și 10 – foarte accesibil. Scorul mediu privind gradul de acces la nivel de patru caracteristici este de 8,2 puncte pentru persoanele fizice și 8,5 puncte pentru persoanele juridice.

Serviciile utilizate și gradul de mulțumire

- Serviciul principal care este utilizat în proporție cea mai mare atât de către persoanele fizice (65%), cât și cele juridice (38%) este cel cu privire la înregistrarea bunurilor imobile și a dreptului asupra lor.

Alte 31% persoane juridice solicită serviciile de furnizare a informației din domeniul cadastrului bunurilor imobile.

- 83% din persoane fizice și 19% persoane juridice sunt utilizatori ocazionali (apelează la Cadastru odată pe an sau mai rar), 10% persoane fizice și 31% juridice sunt utilizatori moderați (cel puțin odată la jumătate de an) și 7% persoane fizice și 50% juridice sunt utilizatori activi (se adresează cel puțin odată pe lună).
- Scorul mediu de satisfacție față de serviciul solicitat în perioada sondajului este de 8,5 puncte persoane fizice și 8,6 puncte pentru persoane juridice, pe scala de 10 puncte. Practic fiecare al doilea client a acordat scorul maxim de satisfacție de 10 puncte (foarte mulțumit), iar 83% au acordat maxime de 8-10 puncte.

Servicii electronice

- Persoanele fizice preferă să apeleze la Cadastru fără programare (58%), iar persoanele juridice optează preponderent pentru programarea on-line (51%). În total 77% din persoane juridice se programează la servicii cadastrale (on-line sau prin telefon), comparativ cu doar 42% persoane fizice.
- Motivele principale din cauza cărora clienții nu folosesc programarea prin Internet sunt necunoașterea procedurii de utilizare a programării on-line (41% persoane fizice și 22% persoane juridice), incomoditatea programării prin Internet (20% persoane fizice și 25% persoane juridice) și faptul că datele disponibile de programare sunt prea tardive și nu corespund necesităților urgente ale clienților (15% persoane fizice și 12% persoane juridice).
- Dintre clienții care utilizează programarea on-line 2/3 apreciază procedura de programare drept foarte accesibilă și clară, acordând scoruri maxime de 9 sau 10 puncte pe o scală de 10 puncte. Scorul mediu al accesibilității și clarității programării on-line este de 8,6 puncte pentru persoanele fizice și 8,5 puncte pentru persoanele juridice.
- Serviciul Comandă on-line este utilizat de 20% din persoane fizice și 60% persoane juridice. 35% persoane fizice și 12% juridice nu cunosc despre existența acestui serviciu.
- Grupul de utilizatori care cunosc despre existența serviciului Comandă on-line, dar nu îl utilizează motivează acest lucru în special prin faptul că nu cunosc cum să folosească acest serviciu (40% persoane fizice și 25% juridice), nu se simt confortabil în utilizarea acestui serviciu (13% persoane fizice și 21% juridice) sau nu au avut necesitatea respectivă (14% persoane fizice și 16% juridice).
- Per total, serviciul Comandă on-line poate fi calificat drept accesibil și clar din moment ce 81% din utilizatorii acestui sistem au acordat scorurile de 8-10 puncte. Scorul mediu al accesibilității și clarității serviciului Comandă on-line este de 8,4 puncte pentru persoanele fizice și 8,6 puncte pentru persoanele juridice.
- Serviciul Banca Centrală de Date este utilizat de 27% din persoane fizice și 65% persoane juridice. Aproape fiecare a doua persoană fizică (45%) și 15% persoane juridice nu cunosc despre existența Băncii Centrale de Date.
- Grupul de utilizatori care cunosc despre existența serviciului *Banca Centrală de Date*, dar nu îl utilizează motivează acest lucru în special prin faptul că nu cunosc cum să folosească acest serviciu (41% persoane fizice și 32% juridice) sau nu au avut necesitatea respectivă (38% persoane fizice și 48% juridice).
- Funcționalitatea serviciului e-Cadastru la nivel de 4 caracteristici măsurate înregistrează un scor mediu de 8,4 puncte pentru persoanele fizice și 8,7 puncte pentru persoanele juridice.
- Pagina web Cadastru este accesată de 30% din persoane fizice și 71% persoane juridice.
- Pagina web a Agenției pentru Servicii Publice (ASP) este accesată de 40% din persoane fizice și 73% persoane juridice. Aproape fiecare a treia persoană fizică (31%) și 11% persoane juridice nu cunosc despre existența paginii web a ASP.

Servicii cadastrale

- 52% persoane fizice și 49% juridice utilizatori ai serviciilor Cadastru confirmă îmbunătățirea evidentă a calității serviciilor prestate în prezent comparativ cu 2-3 ani în urmă. În total 81% persoane fizice și 82% persoane juridică atestă îmbunătățire a calității serviciilor Cadastru față de 2-3 ani în urmă.
- Nivelul de satisfacție față de gama serviciilor Cadastru este foarte înalt: scorul mediu de satisfacție din partea clienților este de 8,8-8,9 puncte pe o scală de 10 puncte.
- Practic 40 la sută din clienții serviciilor cadastrale apreciază procedurile pe care trebuie să le îndeplinească pentru a obține documentele cadastrale drept simple și ușoare.
- 1/3 apreciază procedurile de obținere a serviciilor cadastrale drept rapide sau foarte rapide.
- Peste 70 la sută din clienții de ambele categorii confirmă că în prezent este nevoie de mai puțin timp să obțină documentele necesare de la oficiile Cadastru, comparativ cu situația de 2-3 ani în urmă.
- Nivelul de satisfacție față de costurile practicate de Cadastru este de 6,1 puncte pentru persoane fizice și 5,8 puncte pentru persoanele juridice. 40% din persoane fizice și 45% persoane juridice au evaluat costurile serviciilor cadastrale cu note de 5 și mai puțin.
- Gradul de satisfacție față de personalul Cadastru la nivel de 8 caracteristici măsurate este de 9 puncte pentru ambele categorii de clienți.
- 16% din persoanele fizice intervievate și 30% din persoanele juridice au apelat Serviciul Telefonic al Departamentului Cadastru în ultimele 12 luni de la perioada colectării datelor. Serviciul Telefonic a fost apelat pentru două motive principale: informare sau consultare (53%-54%) și programare la servicii (43%-44%).
- Gradul de satisfacție față de personalul Serviciului Telefonic la nivel de 5 caracteristici măsurate este de 7,7 puncte pentru persoanele fizice și 7,3 puncte pentru persoanele juridice.
- 49% persoane fizice și 39% persoane juridice afirmă că nu sunt neajunsuri la serviciul cadastru sau nu au știu ce să răspundă. Neajunsurile principale pe care le evidențiază 50% din persoanele fizice și 45% persoane juridice se referă la rândurile lungi de așteptare la ghișee, încetinirea procesului de eliberare a documentelor după depunerea cererii, programul de lucru incomod (coincide cu programul de lucru al clienților) și procedurile complicate.

Infrastructura centrelor de deservire

- Infrastructura externă a fost evaluată la nivel de șase parametri, înregistrând un scor mediu de 9 puncte pentru persoanele fizice și 9,1 puncte pentru persoanele juridice. Cel mai mic scor a fost acordat pentru locurile de parcare din fața centrelor (8,1 puncte persoane fizice și 7,7 puncte persoane juridice).
- Infrastructura internă la fel a fost evaluată la nivel de șase parametri, înregistrând un scor mediu de 9,5 puncte pentru ambele categorii de clienți.

Reclamații

- Practica reclamațiilor este foarte rar aplicată în cazul serviciilor cadastrale, din moment ce doar 4 persoane fizice sau 0,4% (din 1100 chestionate) și 9 persoane juridice sau 4% (din 204 chestionate) au confirmat depunerea reclamațiilor la Departamentul Cadastru în ultimele 12 luni
- Motivele reclamațiilor au fost următoarele: servicii necalitative, durata mare a eliberării actelor, durata mare de așteptare a programării, refuz nemotivat de a oferi servicii și aplicarea incorectă a sechestrului.

DESIGNUL STUDIULUI

Obiective și acoperire geografică

Scopul principal al studiului a fost de a oferi o evaluare cuprinzătoare a nivelului de satisfacție a clienților (persoane fizice și juridice) față de serviciile cadastrale, inclusiv:

- captarea sugestiilor sau reclamațiilor relevante ale clienților care vor fi utilizate pentru a ghida îmbunătățirea în continuare a serviciilor Departamentului Cadastru;
- stabilirea punctelor de plecare pentru indicatorii ținta ale Proiectului;
- măsurarea inițială a indicatorilor de performanță ale Proiectului;
- evaluarea calității, eficienței și eficacității furnizării serviciilor de către Departamentul Cadastru.

Cercetarea a fost realizată la nivel național, în toate centrele locale ale Serviciului Cadastru (41 centre), acoperind clienți atât din zonele rurale, cât și cele urbane.

Metodologia de cercetare

Studiul a fost realizat în baza principiului triangulației – utilizarea metodelor cantitative și calitative de cercetare și abordarea mai multor tipuri de actori vizați de subiectul cercetării.

Sondajul de satisfacție a clienților

Metode de cercetare: sondaj național reprezentativ (exclusiv regiunea transnistreană) pentru populația generală și agenții economici – clienți ai serviciilor cadastrale.

Tehnica de cercetare: interviu față în față asistat de computer (CAPI) cu acces on-line la centrele multifuncționale locale, în baza unui chestionat structurat.

Grupuri țintă:

1. Persoane fizice în vârstă de 18 ani și mai mult, care au beneficiat de servicii cadastrale
2. Persoane juridice, care au beneficiat de servicii cadastrale

Mărime eșantion:

1. Persoane fizice – 1,100 respondenți. Eroarea de eșantionare +/- 3%.
2. Persoane juridice – 204 respondenți. Eroarea de eșantionare +/- 6,9%.

Instrument de cercetare: chestionar cu întrebări închise și semi-deschise, elaborat de echipa de cercetare a Centrului CIVIS în colaborare cu Clientul. Limba de lucru – română (80% din chestionare) și rusă (20%).

Chestionarul a inclus 7 secțiuni:

- Întrebări generale / introductive
- Servicii electronice
- Serviciile Cadastru
- Infrastructura centrelor de deservire a clienților
- Sistemul de administrare și evaluare a bunurilor imobile
- Plângeri / reclamații
- Date demografice

Durata medie a interviului: 16 minute.

Perioada de colectare a datelor: 4 noiembrie – 27 decembrie 2021.

Principii de eșantionare

- interviurile au fost realizate la sediile oficiilor teritoriale ale Departamentului Cadastru
- cele 1300 chestionare au fost distribuite proporțional pentru fiecare oficiu teritorial, conform datelor statistice oferite de Departamentul Cadastru privind numărul de utilizatori la nivel de fiecare oficiu teritorial

- în cadrul oficiilor teritoriale operatorii de interviu au chestionat persoanele fizice și juridice care au folosit servicii cadastrale
- selecția respondenților s-a făcut după un algoritm aleatoriu (fiecare “al doilea sau al treilea” client deservit, în funcție de fluxul de clienți)

Demografice

TOTAL	Persoane fizice	
	1,100	Procent
SEX		
Bărbat	494	45%
Femeie	606	55%
GRUPE DE VÂRSTĂ		
18-35 ani	289	26%
36-59 ani	537	49%
60 ani și mai mult	274	25%
NIVEL STUDII *		
Jos	203	18%
Mediu	430	39%
Înalt	460	42%
Refuz	7	1%
TIP LOCALITATE		
Urban	637	58%
Rural	463	42%
REGIUNE		
Nord	295	27%
Centru	274	25%
Sud	186	17%
Chișinău	345	31%
GROUP ETNIC		
Român/Moldovean	936	85%
Ucrainean	34	3%
Rus	65	6%
Găgăuz	35	3%
Bulgar	24	2%
Altul	6	1%
NIVEL VENIT		
Mic	339	31%
Mediu	512	47%
Înalt	249	22%
STATUT ANGAJARE		
Angajat	597	54%
Pensionar	239	22%
Neangajat	249	23%
Refuz	15	1%
STATUT DIZABILITATE		
Cu dizabilitate	40	3%
Fără dizabilitate	1055	96%
Refuz	5	1%

*

Nivel jos – până la 11 clase
 Nivel mediu – liceu, școală profesională, colegiu
 Nivel înalt – licență, master, doctorat

TOTAL	Persoane juridice	
	204	Procent
SEX		
Bărbat	131	64%
Femeie	73	36%
GRUPE DE VÂRSTĂ		
18-35 ani	63	31%
36-59 ani	110	54%
60 ani și mai mult	31	15%
NIVEL STUDII *		
Jos	2	1%
Mediu	38	19%
Înalt	164	80%
Refuz		
TIP LOCALITATE		
Urban	132	65%
Rural	72	35%
REGIUNE		
Nord	70	34%
Centru	38	19%
Sud	36	18%
Chișinău	60	29%
FUNCȚIA		
Proprietar	80	39%
Director	30	15%
Manager	48	23%
Altceva	46	23%
STRUCTURA DE PROPRIETATE		
Public	29	14%
Privat	169	83%
Mixt	6	3%
FORMA JURIDICĂ		
SRL	144	71%
SA	10	5%
Întreprindere de stat	18	9%
Alta	32	15%
NUMĂR DE ANGAJAȚI		
Micro	101	50%
Mică	70	34%
Medie	24	12%
Mare	9	4%
SFERA DE ACTIVITATE		
Agricultură	68	33%
Construcție	29	14%
Comerț	32	16%
Administrație publică	18	9%
Altceva	57	28%

Interviuri aprofundate cu persoane juridice

Scop:	Obținerea de informații calitative pentru obiectivele cercetării, date care nu pot fi obținute prin studiu cantitativ, în virtutea limitărilor sale.
Metoda:	Interviu aprofundat
Instrument:	Formular de recrutare și ghid cu întrebări deschise
Durata medie:	36 minute
Grup țintă:	Agenți economici
Mărime eșantion și grup țintă:	10 interviuri aprofundate, a câte 2 interviuri aprofundate cu diferite tipologii de agenți economici: <ol style="list-style-type: none">1. Proprietari de imobile (construcție, teren de pământ) – 2 interviuri2. Prestează servicii cadastrale private – 2 interviuri3. Prestează servicii de evaluare / agenți imobiliari – 2 interviuri4. Companii de construcție – 2 interviuri5. APL-uri de nivel unu și doi – 2 interviuri
Logistica:	Toate interviurile au fost înregistrate audio, iar ulterior stenografiate.

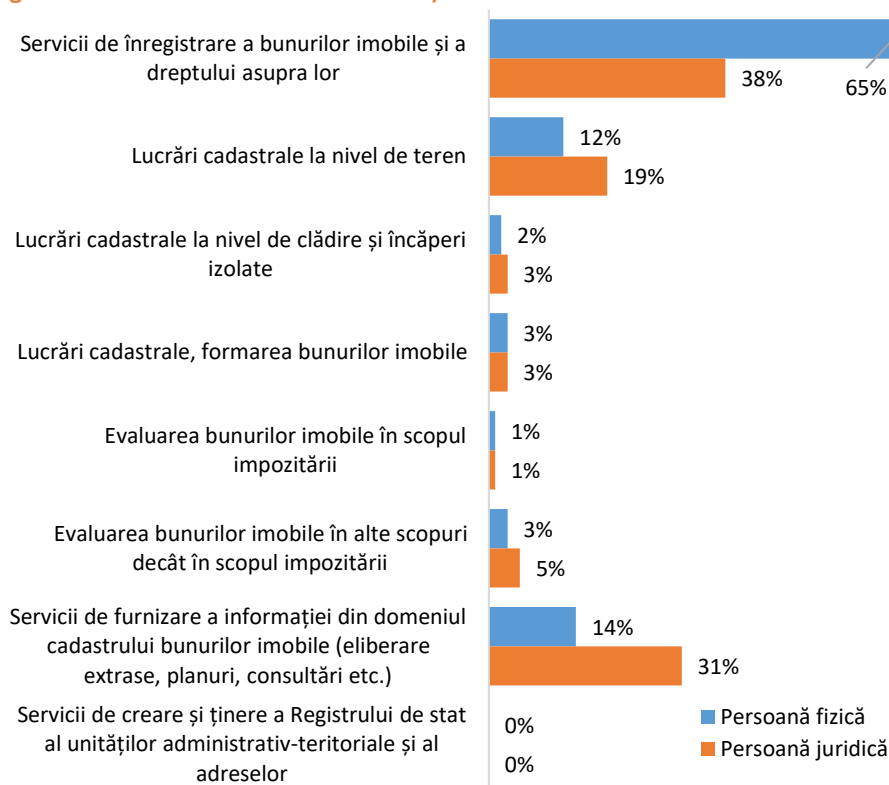
Discuții de grup cu persoane fizice

Scop:	Obținerea de informații calitative pentru obiectivele cercetării, date care nu pot fi obținute prin studiu cantitativ, în virtutea limitărilor sale.
Metoda:	Discuție focus grup
Instrument:	Formular de recrutare și ghid cu întrebări deschise
Durata medie:	71 minute
Grup țintă:	<ol style="list-style-type: none">1. Persoane vulnerabile (din localități îndepărtate de centrul raional, cu venit mic, cu nivel mic de studii, cu dizabilități, romi) - bărbați2. Persoane vulnerabile – femei3. Persoane generale – bărbați – rural4. Persoane generale – femei – rural5. Persoane generale – bărbați – urban6. Persoane generale – femei – urban7. Vorbitori de limba rusa – femei8. Vorbitori de limba rusa – bărbați
Mărime eșantion și grup țintă:	Câte o discuție de grup cu fiecare grup țintă, a câte 6-8 participanți fiecare. În total au participat 53 persoane la 8 discuții de grup, cu o medie de 6.6 persoane per grup.
Logistica:	Toate discuțiile de grup au fost înregistrate audio și video, iar ulterior stenografiate. Discuțiile de grup au avut loc la sediul Centrului CIVIS.

I. SERVICIILE UTILIZATE ȘI GRADUL DE MULȚUMIRE

Serviciul principal care este utilizat în proporție cea mai mare atât de către persoanele fizice (65%), cât și cele juridice (38%) este cel cu privire la înregistrarea bunurilor imobile și a dreptului asupra lor (Figura 1).

Figura 1: Care din următoarele servicii ați solicitat?



La acest serviciu au aplicat în proporție mai mare femeile (70%) în comparație cu bărbații (62%) și locuitorii din regiunea Nord (73%) și Centru (67%), față de regiunea Sud și Chișinău (în medie 61%). Aceeași tendință se reflectă și în cazul persoanelor juridice.

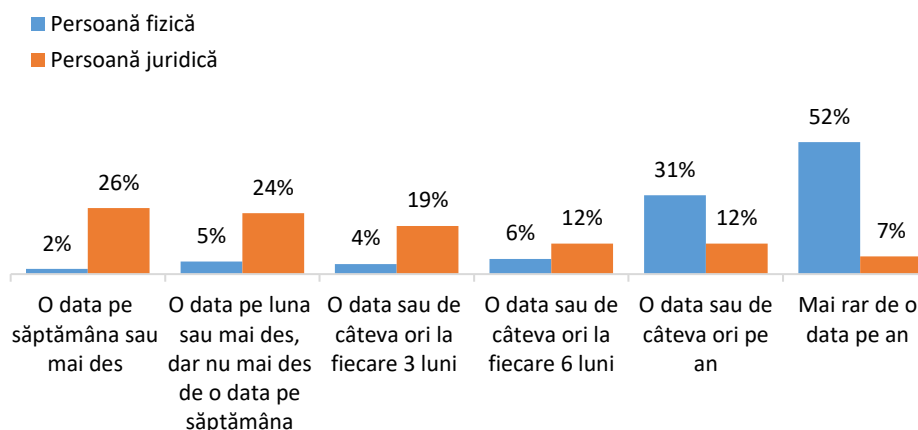
Următoarele două categorii de servicii care au o pondere de solicitare mai mare sunt serviciile de furnizare a informației din domeniul cadastrului bunurilor imobile (14% persoane fizice și 31% persoane juridice) și lucrările cadastrale la nivel de teren (12% persoane fizice și 19% persoane juridice).

Serviciile de furnizare a informației din domeniul cadastrului bunurilor imobile au fost solicitate în proporție mai mare de către persoanele tinere (18%), cu nivel înalt de studii (19%), din mediul urban (18%) și mun. Chișinău (24%). În timp ce lucrările cadastrale la nivel de teren au fost solicitate în proporție mai mare de persoanele în etate (16%), locuitori din mediul rural (18%) și în toate regiunile din afara mun. Chișinău (în medie 16%).

Celelalte servicii oferite de cadastru au ponderi nesemnificative.

De notat că populația utilizează în proporție semnificativ mai mare serviciile de înregistrare a bunurilor imobile și a dreptului asupra lor, iar persoanele juridice în proporție mai mare folosesc celelalte două servicii principale (Figura 1).

Figura 2: Cât de des apeleți la servicii cadastrale?



Referitor la frecvența utilizării serviciilor cadastrale, studiul constată că fiecare a doua persoană fizică apelează la aceste servicii mai rar decât odată pe an, comparativ cu doar 7% persoane juridice (Figura 2).

La general, frecvența utilizării poate fi grupată convențional

în trei categorii: utilizatori activi (apelează la Cadastru cel puțin odată pe lună), moderați (cel puțin odată la jumătate de an) și utilizatori ocazionali (odată pe an sau mai rar). În acest sens, 83% din persoane fizice și 19% persoane juridice sunt utilizatori ocazionali, 10% persoane fizice și 31% juridice sunt utilizatori moderați și 7% persoane fizice și 50% juridice sunt utilizatori activi.

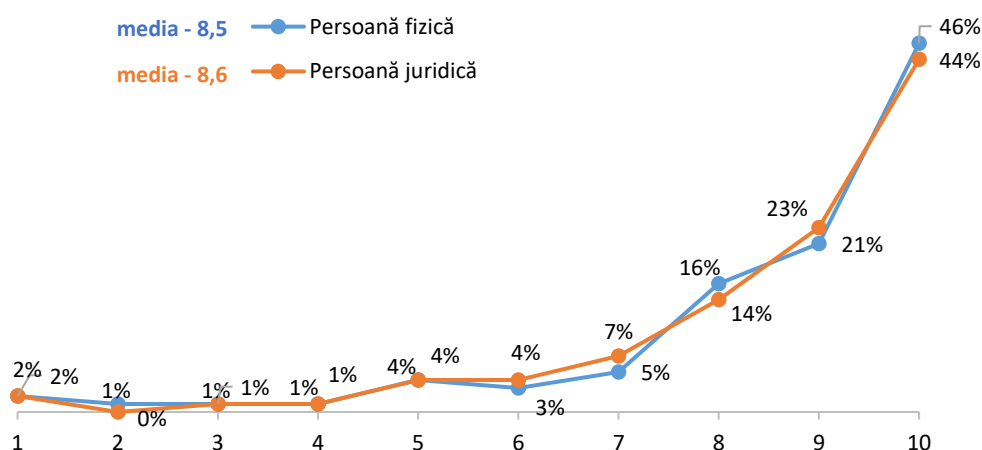
În grupul de persoane fizice profilul utilizatorilor activi și moderați este următorul: preponderent bărbați (23%, față de 11% femei), tineri (21%), cu nivel înalt de studii (21%), rezidenți ai mun. Chișinău și regiunea Centru (câte 20%), cu nivel înalt al venitului (28%), se programează la telefon sau on-line (câte 27%).

În grupul de persoane juridice la categoria de utilizatori activi prevalează întreprinderile medii și mari (70%), cu activitate în domeniul construcției (66%), agriculturii (57%) sau administrației publice (55%), se programează on-line (61%).

Fiind solicitați să evalueze nivelul de satisfacție față de serviciul solicitat pe o scală de 10 puncte, atât persoanele fizice, cât și cele juridice au apreciat cu un scor mediu înalt de 8,5 puncte și respectiv 8,6 puncte (Figura 3). Astfel, practic fiecare al doilea client a acordat scorul maxim de satisfacție de 10 puncte (foarte mulțumit), iar 83% au acordat notele de 8-10 puncte.

Figure 3. Cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciul pe care l-ați solicitat / primit acum?

Scara de la 1 la 10, unde 1 – deloc mulțumit și 10 – foarte mulțumit



La persoanele fizice nivelul de satisfacție nu variază semnificativ în funcție de gen și vârstă. Însă variază în funcție de alte variabile socio-demografice. În acest sens, scor mai înalt de satisfacție a fost înregistrat la clienții din mediul rural (8,8 puncte)

față de mediul urban (8,4 puncte); la locuitorii din regiunea Centru și Sud (9 puncte) față de 7,8 puncte pentru locuitorii din Chișinău; la persoanele cu nevoi speciale (9 puncte) față de persoanele fără nevoi speciale (8,5 puncte); la persoanele care se programează prin telefon (8,8 puncte) față de cei on-line sau fără programare (8,5 puncte). Totodată, cu cât este mai mare satisfacția generală față de serviciile cadastru la general, cu atât

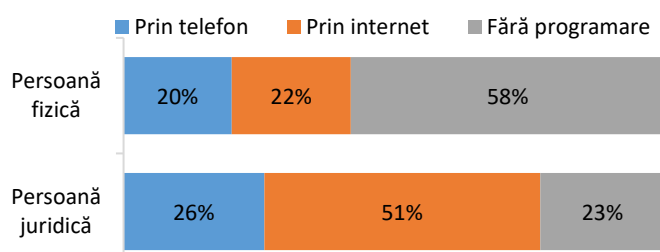
este mai înalt gradul de satisfacție față de serviciul solicitat în timpul cercetării (de la 5,1 puncte pentru cei cu satisfacție generală scăzută la 9,3 puncte pentru cei cu satisfacție generală înaltă).

Gradul de satisfacție variază și în funcție de tipul de serviciu solicitat. Astfel, scoruri medii cele mai înalte au fost înregistrate pentru evaluarea bunurilor imobile în scopul impozitării (9,5 puncte) și lucrări cadastrale la nivel de teren (8,9 puncte), iar scoruri cele mai mici pentru evaluarea bunurilor imobile în alte scopuri decât în scopul impozitării (7,6 puncte).

II. SERVICII ELECTRONICE

2.1. Modalități de programare la serviciile cadastru

Figura 4: Cum de obicei vă programați pentru a depune cererea de acordare a serviciului cadastral?



Modalitățile de programare variază semnificativ în funcție de tipul utilizatorului de servicii cadastrale. Astfel, persoanele fizice preferă să apeleze la Cadastru fără programare (58%), iar persoanele juridice optează preponderent pentru programarea on-line (51%) – Figura 4.

Per total 77% din persoane juridice se programează la servicii cadastrale (on-line sau prin telefon), comparativ cu doar 42%

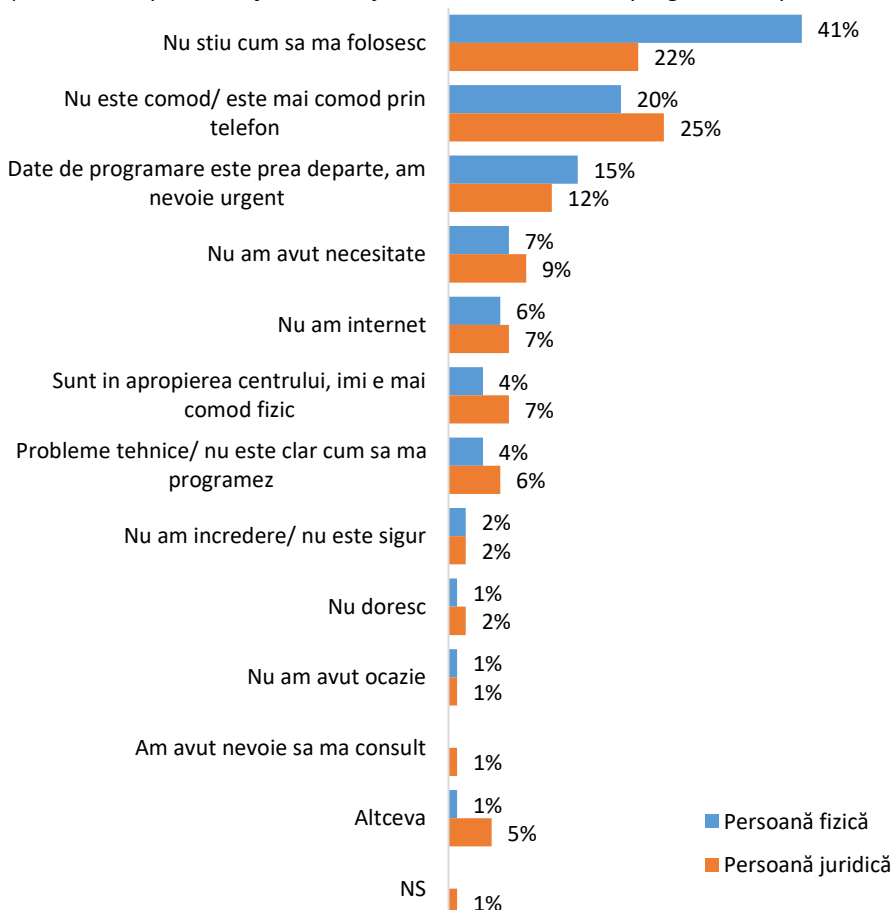
persoane fizice.

La persoanele fizice programarea on-line se face preponderent de către persoane în vârstă de 18-35 ani (35%), cu nivel înalt de studii (33% sau dublu față de cei cu nivel mediu și triplu față de cei cu nivel mic de studii), din mediul urban (27% sau dublu față de mediul rural), locuitorii din Chișinău (35%) și regiunea Centru (25%), cei care au frecvență de apelare medie a serviciilor cadastru (41%).

Pentru programarea la telefon optează în special locuitorii de la sate (24%), din afara mun. Chișinău și cei cu frecvență înaltă de utilizare a serviciilor cadastru (43%).

Figura 5: Din ce motiv nu folosiți programarea prin Internet?

Eșantion: 861 persoane fizice/ 100 juridice ce nu utilizează programarea prin Internet



Nu se programează în proporție mai mare persoanele peste 60 ani (68%), cu nivel mic de studii (67%), locuitorii din regiunea Sud (69%), cu nivel mic al venitului (68%), persoanele cu nevoi speciale (73%) și cei care utilizează rar serviciile cadastrale (63% sau dublu față de cei care utilizează mediu sau des).

Motivul principal din cauza căruia clienții nu folosesc programarea prin Internet sunt (Figura 5) necunoașterea procedurii de utilizare a programării on-line (41% persoane fizice și 22% persoane juridice), incomoditatea programării prin Internet (20% persoane fizice și 25% persoane juridice) și faptul că datele

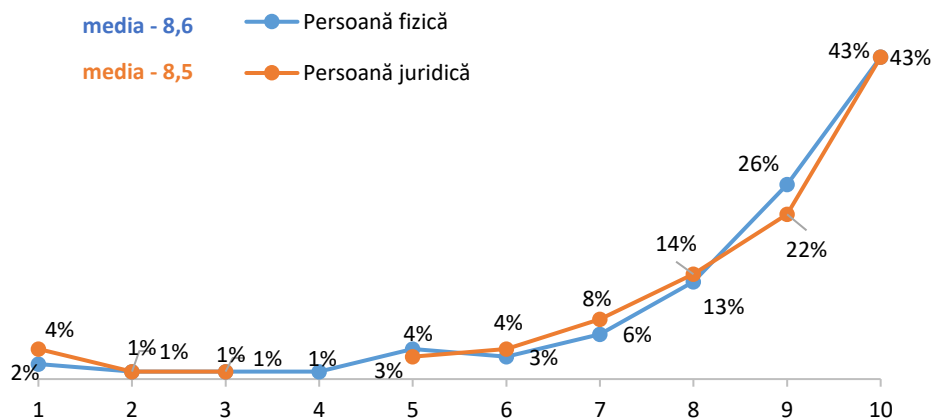
disponibile de programare sunt prea tardive și nu corespund necesităților urgente ale clienților (15% persoane fizice și 12% persoane juridice).

Necunoașterea procesului de programare on-line este invocată preponderent de către persoanele în vârstă de 60 ani și mai mult (54%) și 36-59 ani (39%), cu nivel mic (51%) și mediu de studii (48%), din mediul rural (50%) și cei care utilizează rar serviciile cadastrale (42%).

Figura 6: Cât de accesibilă și clară este modalitatea de programare on-line?

Scara de la 1 la 10, unde 1 – Deloc accesibil și clar și 10 – Foarte accesibil și clar

Eșantion: 239 persoane fizice/ 104 juridice ce utilizează programarea prin Internet



Dintre clienții care utilizează programarea on-line 2/3 apreciază procedura de programare drept foarte accesibilă și clară, acordând scoruri maxime de 9 sau 10 puncte pe o scală de 10 puncte (Figura 6).

Scorul mediu al accesibilității și clarității programării on-line este de 8,6 puncte pentru persoanele fizice și 8,5 puncte pentru persoanele juridice.

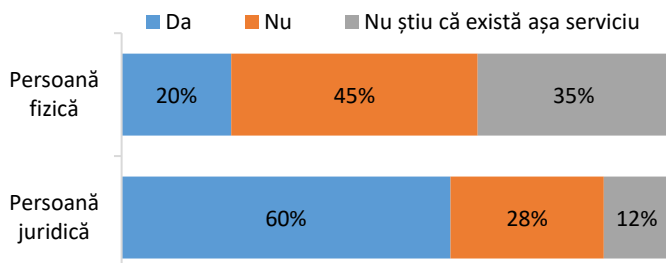
Adică poate fi calificat drept un scor înalt.

Per total, sistemul de programare on-line poate fi calificat drept accesibil și clar din moment ce 80% din utilizatorii acestui sistem au acordat scorurile de 8-10 puncte.

2.2. Serviciul Comandă on-line

Serviciul Comandă on-line este utilizat doar de 20% din persoane fizice și 60% persoane juridice (Figura 7).

Figura 7: Folosiți serviciul Comandă on-line (comandare prin internet de documente sau servicii cadastrale)?



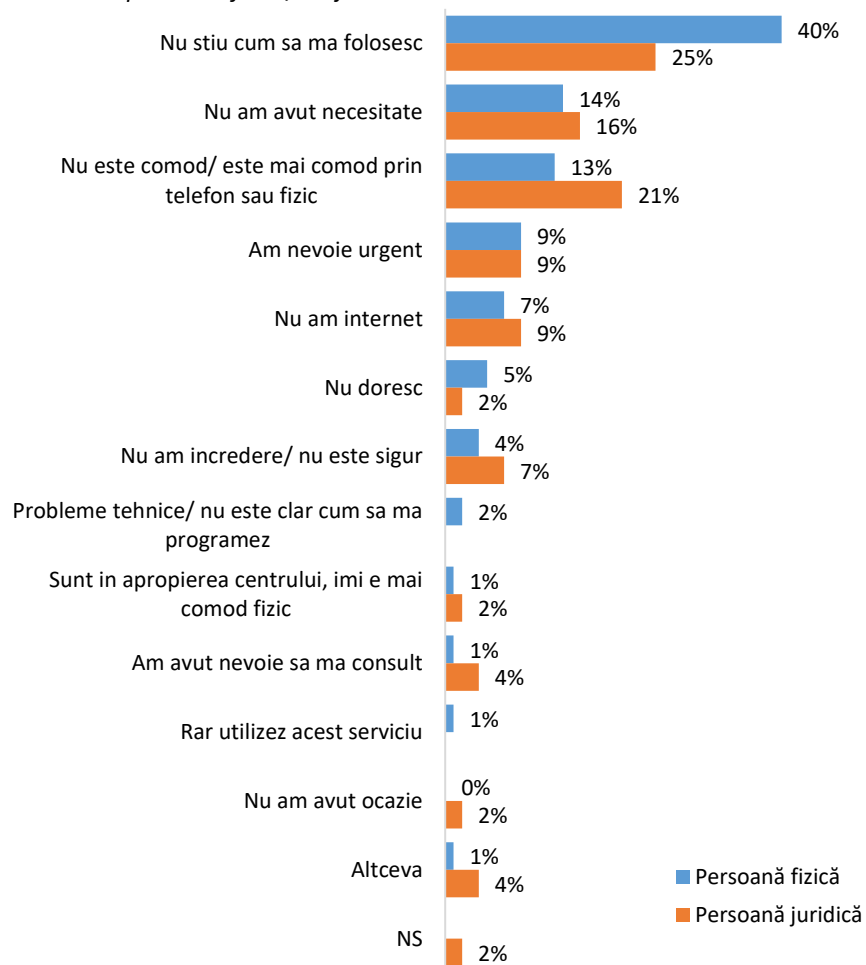
Serviciul respectiv este folosit preponderent de către bărbați (24% față de 17% femei), persoanele în vârstă de 18-35 ani (31%) și 36-59 ani (22%), cu nivel înalt de studii (34%), din mediul urban (26%), mun. Chișinău (33%), etnici moldoveni (22%), utilizatorii activi (31%) și moderați (38%) ai serviciilor cadastrale și cei care se programează on-line (60%).

Fiecare a treia persoană fizică și 12% juridice în general nu cunosc despre existența acestui serviciu. În această categorie prevalează femeile (39%), persoanele peste 60 ani (49%), cu nivel mic de studii (52%), din regiunea Sud (49%) și Nord (46%), etnici minoritari (54%), persoanele cu dizabilități (49%), utilizatorii ocazionali (38%) și cei care se programează la telefon (36%) sau fără programare (42%).

Fiecare a treia persoană fizică și 12% juridice în general nu cunosc despre existența

Figura 8: Din ce motiv nu folosiți serviciul Comandă on-line?

Eșantion: 494 persoane fizice/ 57 juridice ce nu utilizează serviciul Comandă on-line



Grupul de utilizatori care cunosc despre existența serviciului Comandă on-line, dar nu îl utilizează motivează acest lucru în special prin faptul că (Figura 8): a) nu cunosc cum să folosească acest serviciu (40% persoane fizice și 25% juridice), b) nu se simt confortabil în utilizarea acestui serviciu (13% persoane fizice și 21% juridice) sau c) nu au avut necesitatea respectivă (14% persoane fizice și 16% juridice).

Totodată, fiecare a zecea persoană fizică și juridică nu îl utilizează deoarece are nevoie de documente cadastrale în regim de urgență.

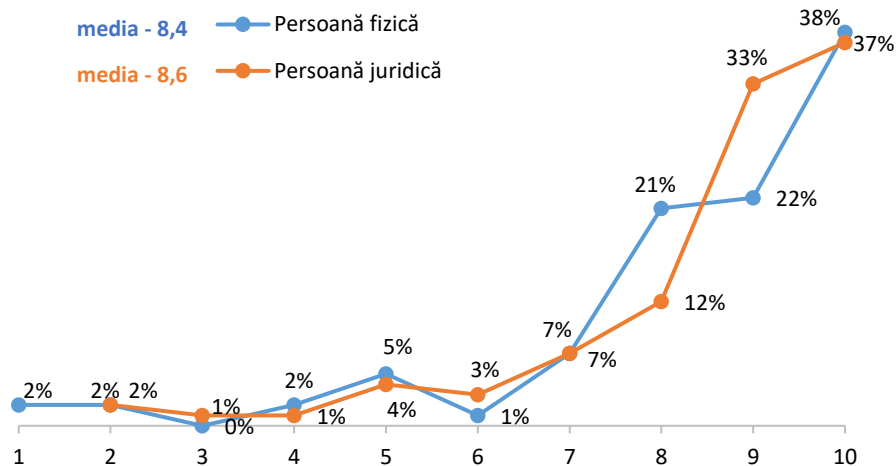
Lipsa de cunoștințe în utilizarea acestui serviciu se atestă în proporție mai mare la femei (45%), persoane peste 60 ani (57%), din mediul rural

(48%), regiunea Nord (56%) și Centru (44%) și utilizatorii ocazionali (43%).

Figura 9: Cât de accesibilă și clară este modalitatea de utilizare a serviciul Comandă on-line?

Scara de la 1 la 10, unde 1 – Deloc accesibil și clar și 10 – Foarte accesibil și clar

Eșantion: 223 persoane fizice/ 123 juridice ce utilizează serviciul Comandă on-line



Comandă on-line poate fi calificat drept accesibil și clar din moment ce 81% din utilizatorii acestui sistem au acordat scorurile de 8-10 puncte.

Dintre clienții care utilizează serviciul Comandă on-line, aproape 2/3 apreciază procedura de utilizare drept foarte accesibilă și clară, acordând scoruri maxime de 9 sau 10 puncte pe o scală de 10 puncte (Figura 9).

Scorul mediu al accesibilității și clarității serviciului Comandă on-line este de 8,4 puncte pentru persoanele fizice și 8,6 puncte pentru persoanele juridice.

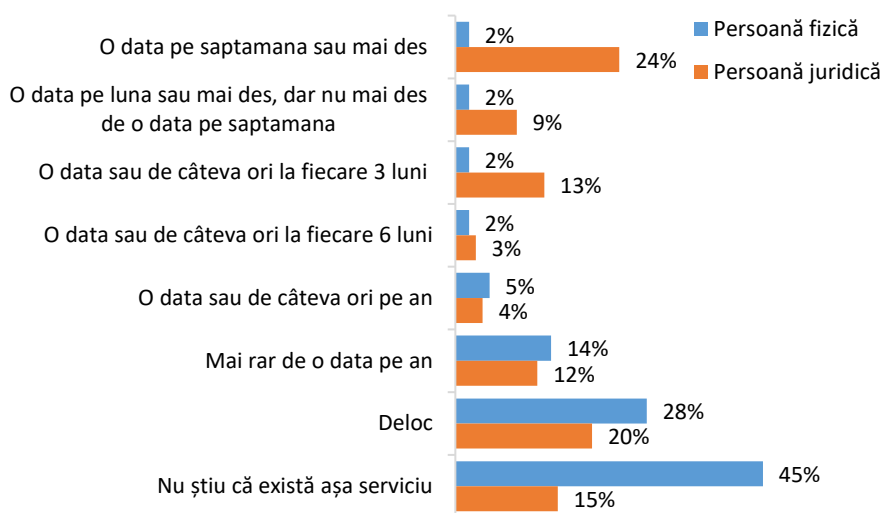
Per total, serviciul

2.3. Banca Centrală de Date (e-Cadastru)

Serviciul Banca Centrală de Date este utilizat de 27% din persoane fizice și 65% persoane juridice (Figura 10).

În această categorie de utilizatori persoane fizice, 70% (sau 16% din total eșantion) sunt utilizatori ocazionali, 13% (4% din total eșantion) - moderați și 17% (4% din total eșantion) sunt utilizatori activi.

Figura 10: Cât de des folosiți serviciul Banca Centrală de Date (e-Cadastru) – portal informațional al cadastrului bunurilor imobile, acces la date din Registrul Bunurilor Imobile?



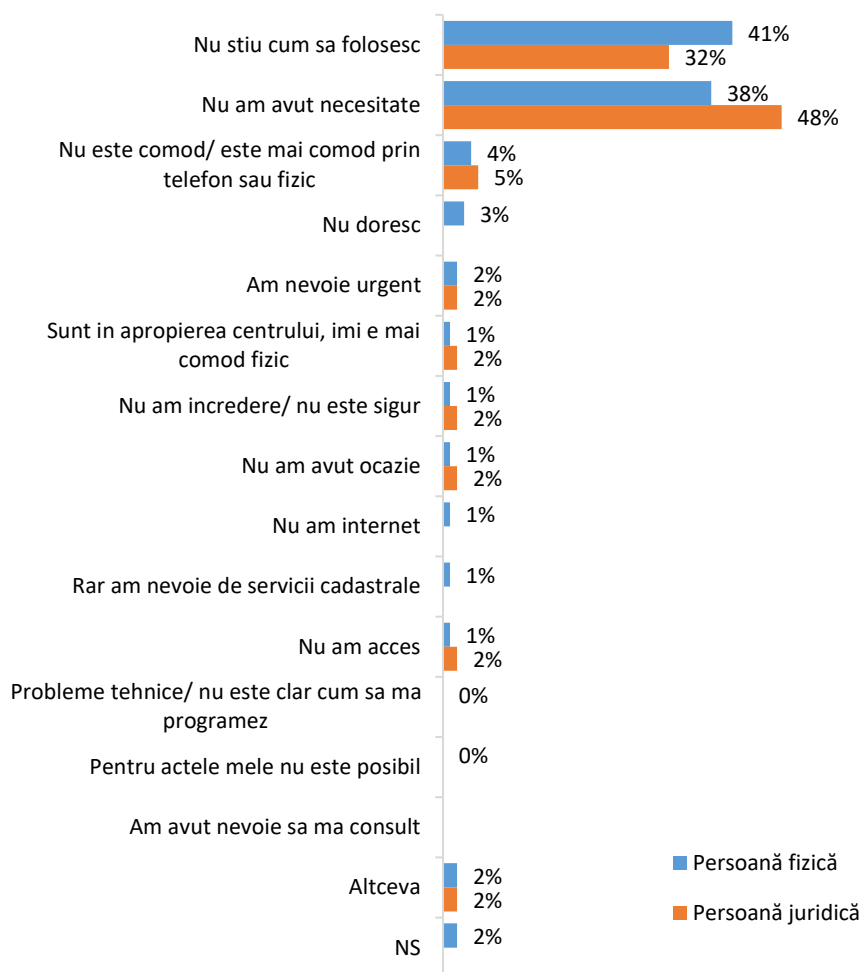
Banca Centrală de Date este utilizată preponderent de bărbați, tineri, persoane cu nivel înalt de studii, rezidenți ai mun. Chișinău, etnici majoritari, persoane cu nivel înalt al venitului, utilizatorii activi și moderați ai serviciilor cadastrale. În cazul persoanelor juridice e-Cadastru este utilizat în proporție mai mare de către administrația publică (88%) și agricultori (52%).

Aproape fiecare a doua persoană fizică (45%) și 15% persoane juridice nu cunosc despre existența Băncii Centrale de Date. În această categorie se includ preponderent femeile (51%), persoanele în vârstă de 36-59 ani (46%) și peste 60 ani (58%), persoane cu nivel mic (63%) și mediu de studii (52%), locuitori de la sate (53%), cei din regiunea Sud (63%) și Nord (56%), minoritățile etnice (61%), persoanele care utilizează rar serviciile cadastrale (49%).

28% dintre persoane fizice și 20% persoane juridice, deși cunosc despre disponibilitatea e-Cadastru, nu utilizează acest serviciu (Figura 10).

Figura 11: Din ce motiv nu folosiți serviciul Banca Centrală de Date (e-Cadastru)?

Eșantion: 308 persoane fizice/ 40 juridice ce nu utilizează serviciul Banca Centrală de Date



Grupul de utilizatori care cunosc despre existența serviciului *Banca Centrală de Date*, dar nu îl utilizează motivează acest lucru în special prin faptul că (Figura 11) nu cunosc cum să folosească acest serviciu (41% persoane fizice și 32% juridice) sau nu au avut necesitatea respectivă (38% persoane fizice și 48% juridice).

Motivul necunoașterii este invocat preponderent de persoanele peste 35 ani, cu nivel mic și mediu de studii, din mediul rural, regiunea Nord și Centru.

Motivul lipsei necesității a fost menționat în proporție mai mare de tineri, persoane cu nivel înalt de studii, cei care utilizează rar serviciile cadastrale.

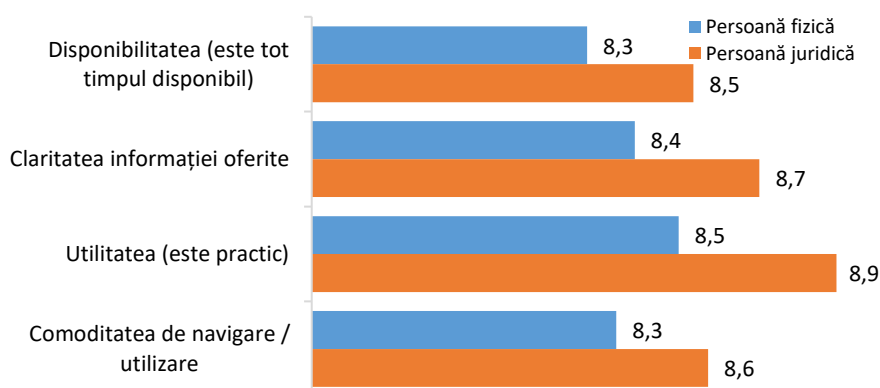
Funcționalitatea serviciului Banca Centrală de Date a fost măsurată prin prisma a patru caracteristici: disponibilitate, claritate informație, utilitate și comoditate navigare, pe o scală de 10 puncte (Figura 12).

În acest context, toate patru caracteristici au acumulat scoruri medii înalte – mai mari de 8 puncte din partea ambelor categorii de utilizatori. La general, persoanele juridice au apreciat toate caracteristicile semnificativ mai înalt, decât persoanele

Figura 12: Cum apreciați următoarele caracteristici ale serviciului Banca Centrală de Date (e-Cadastru)?

Scara de la 1 la 10

Eșantion: 304 persoane fizice/ 134 juridice ce utilizează serviciul e-Cadastru

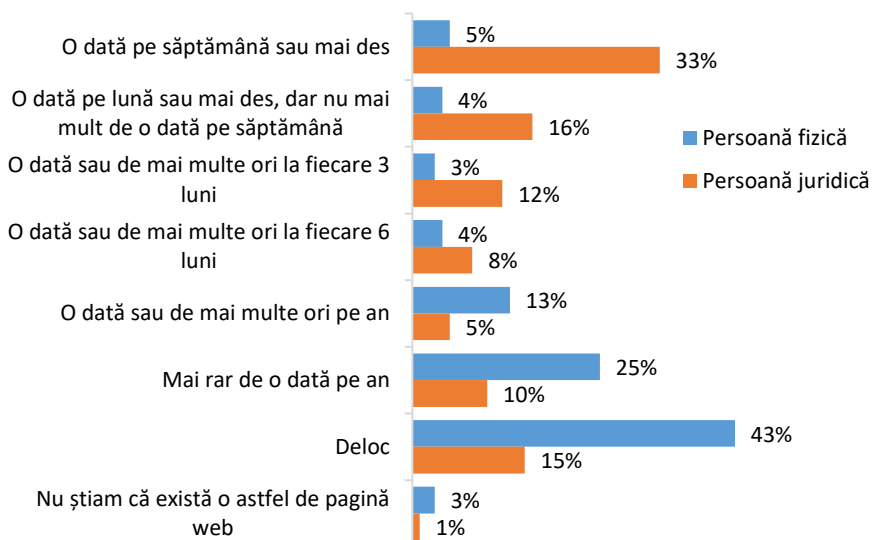


fizice. Cel mai înalt scor a fost acord pentru utilitate (8,9 puncte persoane juridice și 8,5 puncte persoane fizice), iar cel mai mic pentru disponibilitate constantă (8,5 puncte persoane juridice și 8,3 puncte persoane fizice).

2.4. Utilizarea paginii web Cadastru și ASP

Figura 13: În general, cât de des utilizați / vizitați pagina web Cadastru?

Eșantion: 601 persoane fizice/ 173 juridice ce știu cel puțin de sau au utilizat serviciul e-Cadastru



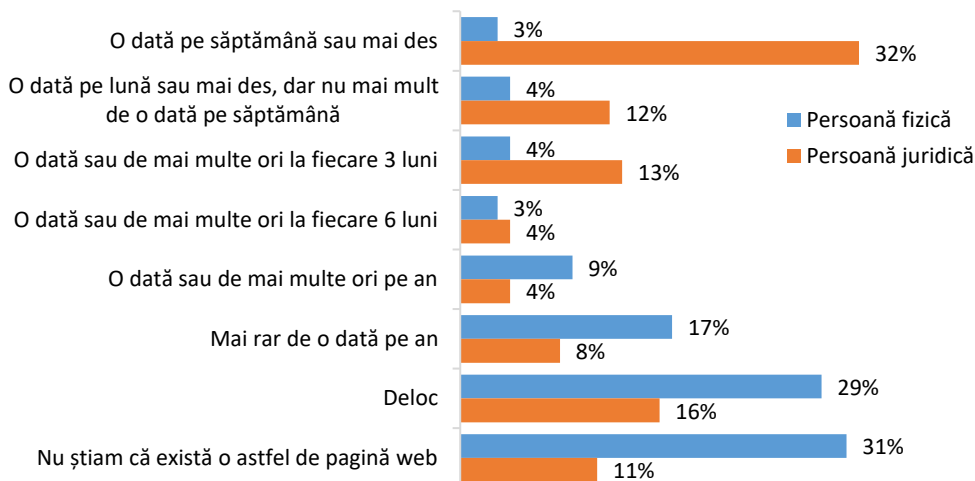
Dintre respondenții care au auzit sau au folosit serviciul e-Cadastru, 54% persoane fizice (sau 30% din total eșantion) și 84% persoane juridice (sau 71% din total eșantion) accesează pagina web Cadastru (Figura 13).

Pagina web Cadastru este utilizată preponderent de bărbați, tineri, persoane cu nivel înalt de studii, din mediul urban, rezidenți ai mun. Chișinău, persoane cu nivel înalt al venitului, utilizatorii activi și moderați ai serviciilor cadastrale.

Cât privește pagina web a

Agenției pentru Servicii Publice (ASP), aceasta este accesată de 40% din persoane fizice și 73% persoane juridice (Figura 14). În această categorie de utilizatori persoane fizice, 65% (sau 26% din total eșantion) sunt utilizatori ocazionali, 18% (7% din total eșantion) - moderați și 17% (7% din total eșantion) sunt utilizatori activi.

Figura 14: În general, cât de des utilizați / vizitați pagina web a Agenției Servicii Publice (www.asp.gov.md)?



Pagina web a Agenției pentru Servicii Publice este utilizată cel puțin o dată pe an preponderent de bărbați (31%), tineri (42%), persoane cu nivel înalt de studii (40%), din mediul urban (32%), rezidenți ai mun. Chișinău (42%), etnici majoritari

(25%), persoane cu nivel înalt al venitului (44%), utilizatorii activi și moderați ai serviciilor cadastrale (53%). În cazul persoanelor juridice pagina web a ASP este utilizat în proporție mai mare de către administrația publică (88%) și companiile de construcții (94%).

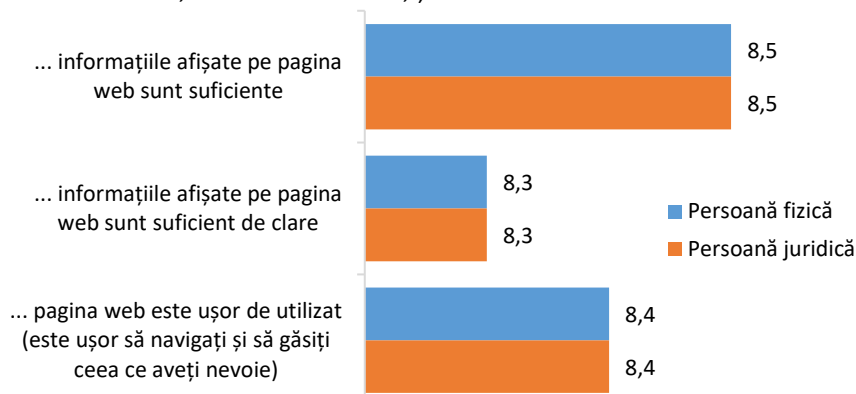
Aproape fiecare a treia persoană fizică (31%) și 11% persoane juridice nu cunosc despre existența paginii web a ASP. În această categorie se includ preponderent femeile (35%), persoanele în vârstă de 36-59 ani (30%) și peste 60 ani (48%), persoane cu nivel mic (47%) și mediu de studii (38%), locuitori de la sate (40%), cei din regiunea Sud (46%) și Nord (44%), minoritățile etnice (38%), persoanele care utilizează rar serviciile cadastrale (33%).

29% dintre persoane fizice și 16% persoane juridice, deși cunosc despre disponibilitatea pagina web a ASP, nu utilizează acest serviciu (Figura 14).

Funcționalitatea paginii web a Agenției pentru Servicii Publice a fost măsurată prin prisma a trei caracteristici: suficiența informației, claritatea informației și comoditatea de navigare, pe o scală de 10 puncte (Figura 15).

Figura 15: Cum ați evalua următoarele aspecte în legătură cu Agenția pentru Servicii Publice?

Scara de la 1 la 10, unde 1 = Foarte rău, și 10 = Foarte bine



Astfel, toate trei caracteristici au acumulat scoruri medii înalte – mai mari de 8 puncte din partea ambelor categorii de utilizatori. Cel mai înalt scor a fost acord pentru volumul de informație plasat pe pagina web (8,5 puncte din partea ambelor categorii de respondenți), iar cel mai mic pentru claritatea informației (8,3 puncte

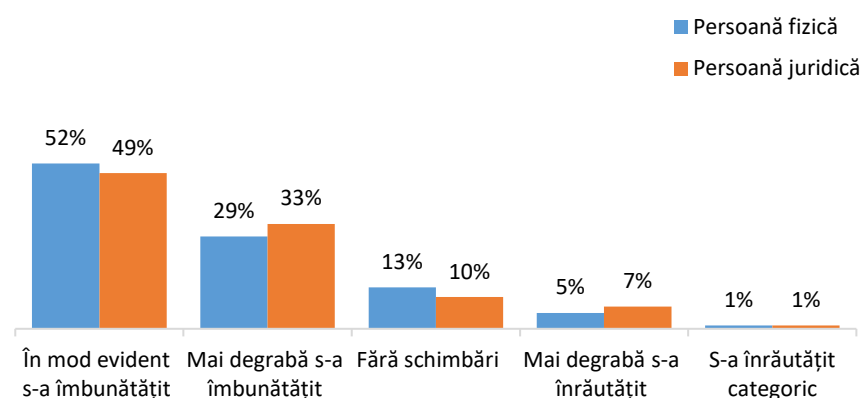
din partea ambelor categorii de respondenți).

Corelarea datelor atestă o tendință: odată cu creșterea nivelului de satisfacție generală față de serviciile cadastrale crește și nivelul de mulțumire (se evaluează cu scoruri mai mari) față de funcționalitatea paginii web a Agenției pentru Servicii Publice: de la 6,4 puncte pentru respondenții nesatisfăcuți de serviciile cadastrale la 9 puncte pentru clienții satisfăcuți de serviciile cadastrale.

III. SERVICIILE CADASTRU

3.1. Satisfacția privind calitatea, costurile, varietatea și viteza serviciilor cadastru

Figura 16: Cum evaluați calitatea serviciilor Cadastru din prezent comparativ cu 2-3 ani în urmă?



Fiecare al doilea utilizator persoană fizică și juridică a serviciilor Cadastru confirmă îmbunătățirea evidentă a calității serviciilor prestate în prezent comparativ cu 2-3 ani în urmă (Figura 16). Îmbunătățirea evidentă a calității serviciilor este raportată în proporție mai mare de persoanele în vârstă de 36 ani și mai mult

(57%), cu nivel mic și mediu de studii (56%), din mediul rural (65%), din regiunile țării (Centru – 69%, Nord – 68% și Sud – 53%), utilizatorii activi ai serviciilor cadastrale (57%). Percepția privind îmbunătățirea evidentă a calității serviciilor corelează direct cu nivelul general de satisfacție: cu cât este mai mare nivelul de satisfacție cu atât este mai mare procentul celor care menționează îmbunătățiri evidente a calității serviciilor – de la 11% pentru cei cu nivel scăzut de satisfacție la 66% pentru cei cu nivel înalt de satisfacție.

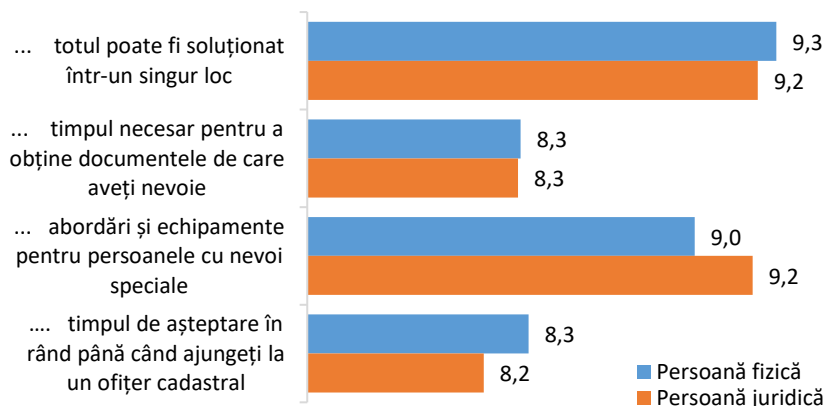
La aceștia se adaugă alte 29% persoane fizice și 33% persoane juridică care confirmă îmbunătățirea a calității într-o oarecare măsură.

Astfel, în total 81% persoane fizice și 82% persoane juridică atestă îmbunătățirea a calității serviciilor Cadastru față de 2-3 ani în urmă.

Procentul înalt al clienților care confirmă îmbunătățirea calității serviciilor cadastrale în ultimii 2-3 ani este în concordanță cu nivelul înalt de satisfacție față de mai multe aspecte ale prestării serviciilor cadastrale, precum ghișeu unic, gama serviciilor, abordarea clienților, atitudinea personalului, rapiditatea și ușurința procedurilor.

Figura 17: Cât de mulțumit sunteți de următoarele aspecte legate de serviciile cadastrale?

Scara de la 1 la 10, unde 1 – deloc mulțumit și 10 – foarte mulțumit



În acest context, studiul a măsurat gradul de mulțumire al clienților față de 4 aspecte tehnice și logistice ale serviciilor cadastrale: conceptul de ghișeu unic, infrastructură ajustată persoanelor cu necesități speciale, timpul de așteptare în rând și de obținere a documentelor solicitate (Figura 17).

Astfel, toate patru aspecte au înregistrat un nivel înalt de satisfacție, fiind apreciate cu scoruri mai mari de 8, pe o scală de 10 puncte, fără diferențe

semnificative în funcție de tipul clienților.

Cel mai înalt apreciate sunt oferta de a soluționa totul într-un singur loc (9,3 puncte pentru persoane fizice și 9,2 puncte pentru persoanele juridice) și abordările și echipamentele disponibile pentru persoanele cu nevoi speciale (9 puncte pentru persoane fizice și 9,2 puncte pentru persoanele juridice).

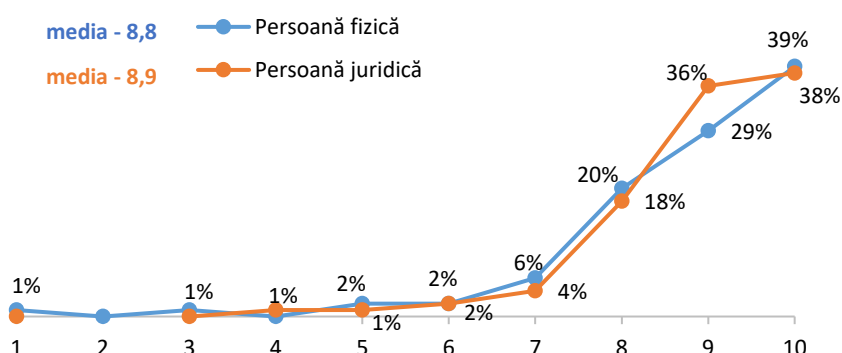
Timpul de așteptare în rând sau pentru a obține documentele solicitate este apreciat cu scor semnificativ mai mic, dar oricum înalt (în medie, 8,3 puncte pentru ambele categorii de clienți).

Conceptul ghișeului unic este apreciat semnificativ mai înalt de clienții din regiunea Nord și Centru (câte 9,5 puncte).

Timpul de așteptare în rând și pentru obținerea documentelor a înregistrat un nivel de satisfacție semnificativ mai mic în mun. Chișinău (7,1 puncte), față de media de 8,8 puncte în celelalte regiuni.

Figura 18: Cât de mulțumit(ă) sunteți de gama serviciilor Cadastru care există la moment?

Scara de la 1 la 10, unde 1 – deloc mulțumit și 10 – foarte mulțumit

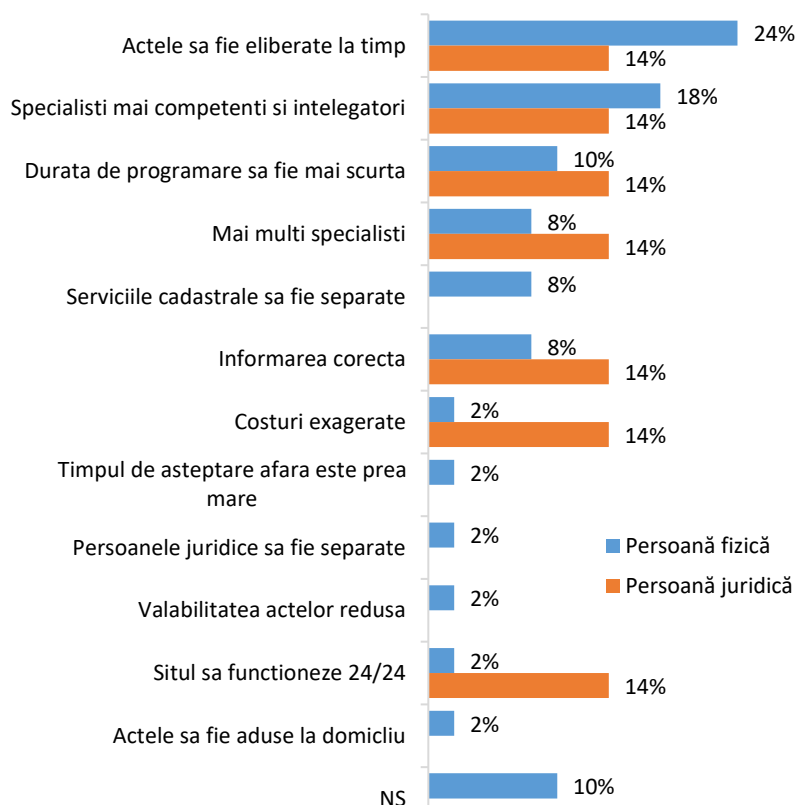


Nivelul de satisfacție față de gama serviciilor Cadastru este foarte înalt, din moment ce scorul mediu de satisfacție din partea clienților este de 8,8-8,9 puncte pe o scală de 10 puncte (Figura 18).

Mai mult ca atât, 2/3 din persoane fizice și 3/4 din persoane juridice au acordat scoruri maxime de 9-10 la acest capitol.

Figura 19: Vă rog să specificați ce servicii ar fi necesare suplimentar?

Eșantion: 49 persoane fizice/ 7 juridice ce au indicat o notă mai joasă de 6 la întrebarea precedentă

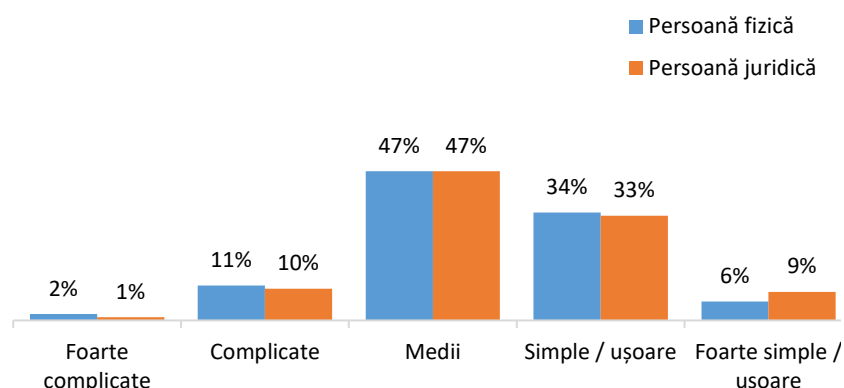


Respondenții care au oferit scoruri 1-5 la gama serviciilor (4% persoane fizice și 2% persoane juridice) au fost rugați să specifice ce servicii suplimentare ar dori.

Analiza răspunsurilor oferite atestă nu atât necesitatea pentru noi servicii cadastrale, cât dorința unor opțiuni suplimentare în cadrul serviciilor prestate sau îmbunătățirea unor servicii existente (Figura 19).

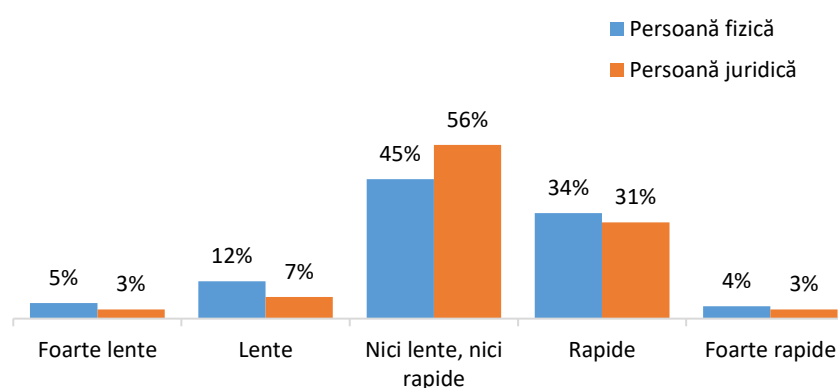
În acest sens, cele mai frecvente solicitări se referă la respectarea datei de eliberare a documentelor, îmbunătățirea nivelului de profesionalism al personalului (în sens de cunoștințe și atitudine) și creșterea numărului de personal, asigurarea funcționării paginii web 24 ore, reducerea duratei de programare, informarea corectă a clienților.

Figura 20: Cum ați evalua serviciile cadastrale în ceea ce privește ușurința procedurilor?



din contra, le consideră complicate sau foarte complicate. În această categorie se regăsesc preponderent persoanele peste 60 ani, din mun. Chișinău și regiunea Sud, cei care aplică la servicii cadastrale fără programare și persoanele nesatisfăcute de serviciile cadastrale în general (52%).

Figura 21: Cum ați evalua serviciile cadastrale în ceea ce privește viteza procedurilor?



și fiecare a zecea persoană juridică consideră procedurile drept lente sau foarte lente. În cazul persoanelor fizice, în această categorie se regăsesc preponderent bărbații (20% față de 14% femei), persoanele cu nevoi speciale (24%), clienții din mun. Chișinău (27%).

Ca și în cazul percepției ușurinței procedurilor, există o corelație directă între satisfacția generală față de serviciile cadastrale și percepția vitezei procedurilor: 70% dintre clienții nesatisfăcuți de serviciile cadastrale percep procedurile drept lente (versus 4% clienți satisfăcuți), iar 51% clienți cu nivel înalt de satisfacție față de serviciile cadastrale percep procedurile drept rapide (versus 3% clienți nesatisfăcuți).

Cea mai mare parte din clienții serviciilor cadastrale (47%) apreciază procedurile pe care trebuie să le îndeplinească pentru a obține documentele cadastrale având o dificultate medie (Figura 20).

Pe de altă parte, practic 40 la sută le consideră drept simple și ușoare (Figura 20), în special cei care au grad înalt de satisfacție față de serviciile cadastrale în general (52%).

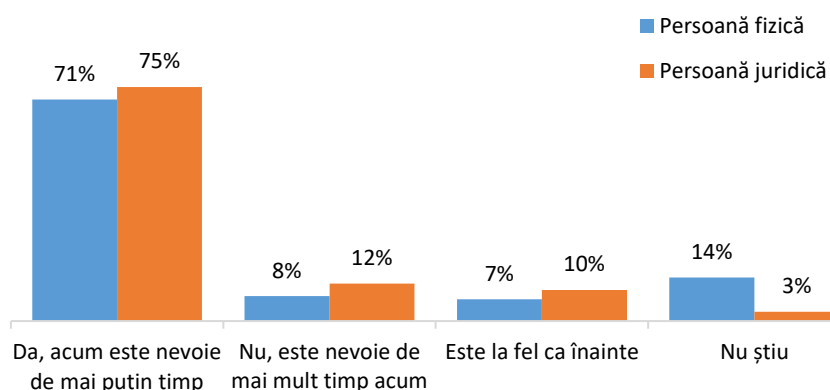
Fiecare al zecelea respondent,

Cât privește viteza procedurilor, situația este aproape similară cu cea a ușurinței procedurilor. Astfel, practic fiecare al doilea client persoană fizică și juridică le consideră nici lente, nici rapide (Figura 21).

1/3 apreciază procedurile de obținere a serviciilor cadastrale drept rapide sau foarte rapide.

Pe de altă parte, fiecare al cincilea client persoană fizică

Figura 22: Din câte știți, ați spune că, la general, acum este mai ușor și mai rapid să obțineți documente de la oficiile Cadastru decât acum 2-3 ani?



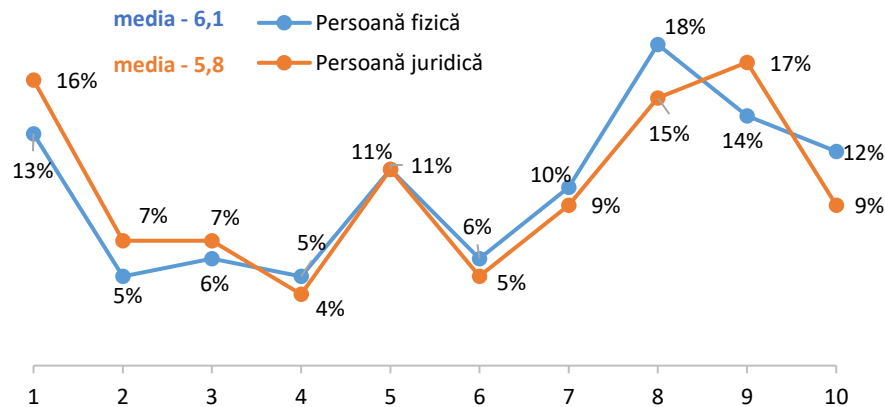
Deși majoritatea respondenților nu consideră simple și rapide procedurile de obținere a serviciilor cadastrale, totuși atunci când le compară cu situația de 2-3 ani în urmă peste 70 la sută din clienții de ambele categorii confirmă că în prezent este nevoie de mai puțin timp să obțină documentele necesare de la oficiile Cadastru (Figura 22). În această categorie de clienți se regăsesc preponderent persoanele peste 36 ani, cu nivel mic și mediu de

studii, din mediul rural, din regiunile țării (excepție Chișinău), persoanele cu nevoi speciale, clienții ocazionali și moderați ai serviciului Cadastru și cei cu nivel înalt de satisfacție generală față de serviciile cadastrale.

8% din persoane fizice și 12% persoane juridice afirmă că procedurile sunt mai dificile și mai lente decât 2-3 ani în urmă. În categoria persoanelor fizice acest lucru este afirmat în proporție mai mare de persoanele cu nivel înalt de studii, locuitori ai mun. Chișinău, clienții activi ai serviciilor cadastrale și cei cu satisfacție joasă față de serviciile cadastrale. În cazul persoanelor juridice se evidențiază companiile de construcții.

Figura 23: Cât de mulțumit/ă sunteți de costurile practicate de Cadastru, în raport cu calitatea serviciilor oferite?

Scara de la 1 la 10, unde 1 – costul este foarte mare și 10 – este adecvat/rezonabil



În contrast cu aprecierile anterioare înalte privind calitatea serviciilor, satisfacția față de serviciul de care au beneficiat, gama serviciilor, ușurința și rapiditatea serviciilor și alte aspecte, nivelul de satisfacție față de costurile practicate de Cadastru este semnificativ mai mic: 6,1 puncte pentru persoane fizice și 5,8 puncte pentru persoanele juridice, pe o scală de 10 puncte (Figura 23). Acest scor mediu

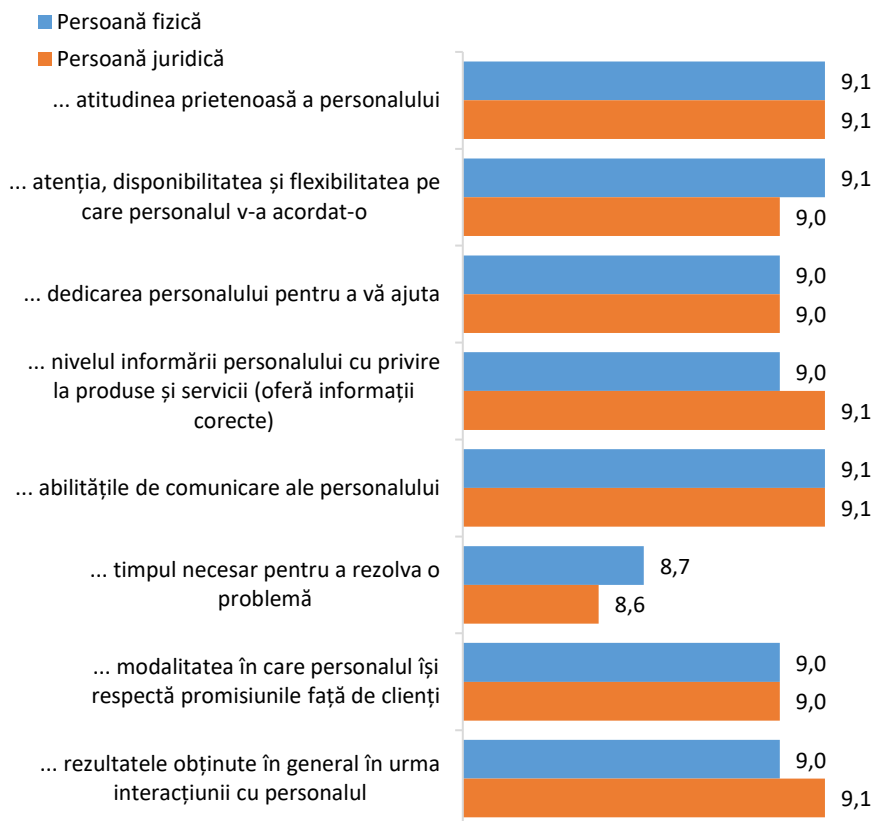
indică un nivel moderat de mulțumire față de costurile serviciilor cadastrale.

În acest sens, 40% din persoane fizice și 45% persoane juridice au evaluat costurile serviciilor cadastrale cu note de 5 și mai puțin (în contrast cu 44% din persoane fizice și 41% persoane juridice care au oferit note de 8-10). În cazul persoanelor fizice, ponderea persoanelor nesatisfăcute de costurile serviciilor cadastrale este mai mare pentru cei cu vârsta peste 36 ani (45%), din mediul rural (45%), din regiunea Sud (50%), cu nivel mic al venitului (47%) și cu nivel scăzut de satisfacție generală față de serviciile cadastrale (72%).

3.2. Satisfacția privind personalul Cadastru

Figura 24: Gândindu-vă la personalul Centrului Cadastral, cât de mulțumit(ă) sunteți de...?

Scara de la 1 la 10, unde 1 – deloc mulțumit și 10 – foarte mulțumit



În domeniile de prestare a serviciilor atitudinea, dedicația și calificarea personalului în interacțiunea directă cu clienții joacă un rol foarte important pentru nivelul de satisfacție al clienților față de serviciul solicitat.

În acest sens, satisfacția față de personalul Cadastru a fost măsurată în cadrul sondajului prin prisma a 8 caracteristici: atitudinea, disponibilitatea și flexibilitatea, dedicarea, nivelul de informare, abilitatea de comunicare, timpul dedicat, respectarea promisiunilor și rezultatele obținute în general în urma interacțiunii (Figura 24).

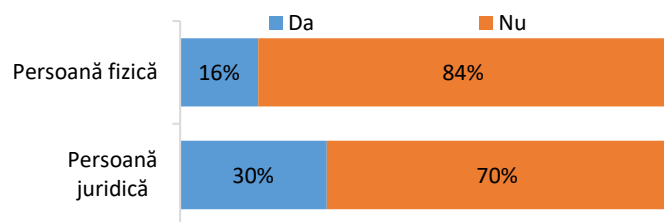
Rezultatele obținute reflectă un nivel foarte înalt de satisfacție practic la toate caracteristicile măsurate, scorul mediu

acordat fiind cel puțin 9 puncte pe scala de 10 puncte. Excepție este caracteristica timpului necesar pentru a rezolva problema clientului, unde scorul mediu este mai mic (8,6-8,7 puncte), dar la general este un scor înalt.

Analiza corelată a datelor identifică un nivel semnificativ mai mic de satisfacție față de personalul Centrului Cadastru în mun. Chișinău: scorul mediu acordat de respondenți la toți parametrii măsurați este de 8,3-8,4 puncte. De asemenea, în cazul clienților cu satisfacție generală mică față de serviciile cadastrale, gradul de mulțumire față de personalul cadastral este semnificativ mai mic, variind de la 5,5 puncte la 6,6 puncte.

3.3. Satisfacția privind Serviciul Telefonic

Figura 25: În ultimele 12 luni, ați contactat Serviciul Telefonic (Call Centru / Linia fierbinte) al Departamentului Cadastru?



16% din persoanele fizice intervievate și 30% din persoanele juridice au apelat Serviciul Telefonic al Departamentului Cadastru în ultimele 12 luni de la perioada colectării datelor (Figura 25).

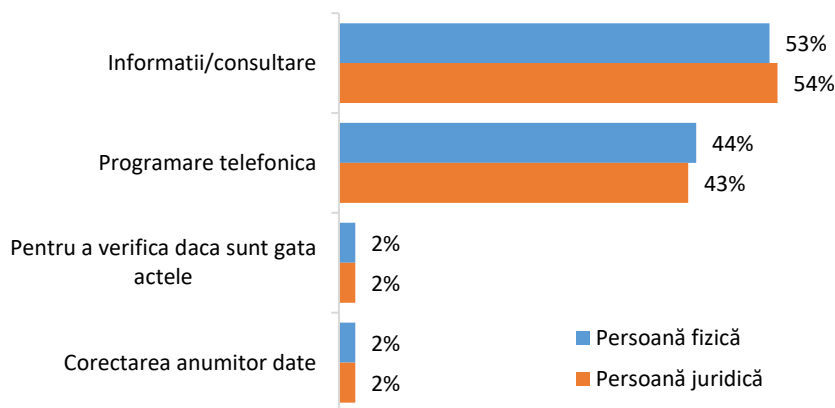
În cazul persoanelor fizice, Call Centru este utilizat preponderent de persoanele tinere (22%) și în vârstă de 36-59 ani (17%), cu nivel înalt de studii (23%), din mediul urban (20%), mun. Chișinău (27%) și regiunea Centru (19%),

clienții activi (27%) și moderați (29%), precum și clienții nesatisfăcuți de serviciile cadastrale (26%).

Practic același profil se atestă și în cazul persoanelor juridice.

Figura 26: Care a fost motivul adresării dvs. la Serviciul Telefonic?

Eșantion: 175 persoane fizice/ 61 juridice ce s-au adresat la Serviciul Telefonic

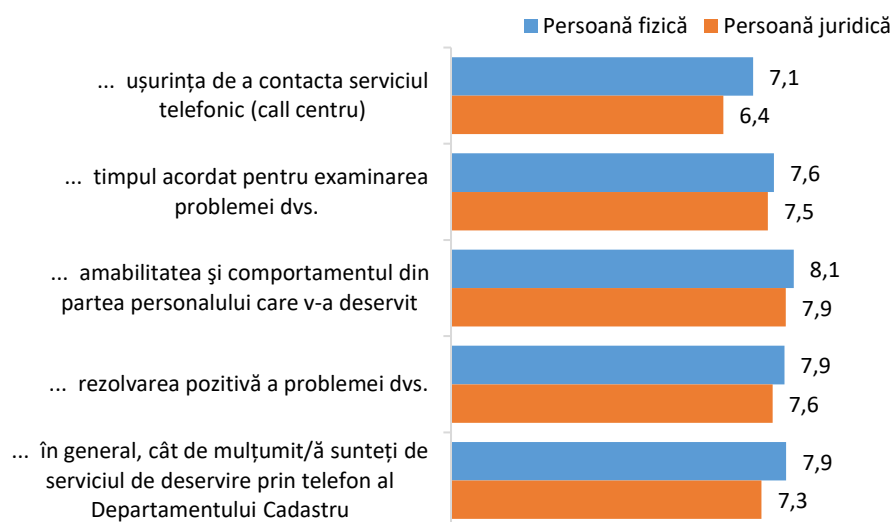


Serviciul Telefonic a fost apelat practic pentru două motive principale: pentru informare sau consultare (53%-54%) și programare la servicii (43%-44%) – Figura 26.

În cazul persoanelor fizice, persoanele în vârstă de 18-59 ani au folosit Call Centru preponderent pentru a se informa, iar persoanele în etate – pentru a se

programa; persoanele cu nivel mic de studii – pentru programare, iar cele cu nivel mediu și înalt – pentru consultare; clienții din orașe – pentru consultare, iar cei de la sate – pentru programare.

Figura 27: Când vorbim despre deservirea clientului prin telefon de către Departamentul Cadastru, apreciați cu o notă utilizând scala de la 1 la 10, unde 1 – deloc mulțumit și 10 – foarte mulțumit?



Prestația personalului de la Call Centru de asemenea a fost măsurată prin prisma a cinci caracteristici: ușurința de a contacta, timpul acordat, amabilitate, rezolvare pozitivă a problemei și satisfacția generală (Figura 27).

Astfel, spre deosebire de nivelul de satisfacție față de personalul care interacționează direct cu clienții, nivelul de satisfacție față de personalul de la Call Centru este semnificativ mai mic. Scorurile medii acordate variază de la 6,4 puncte la

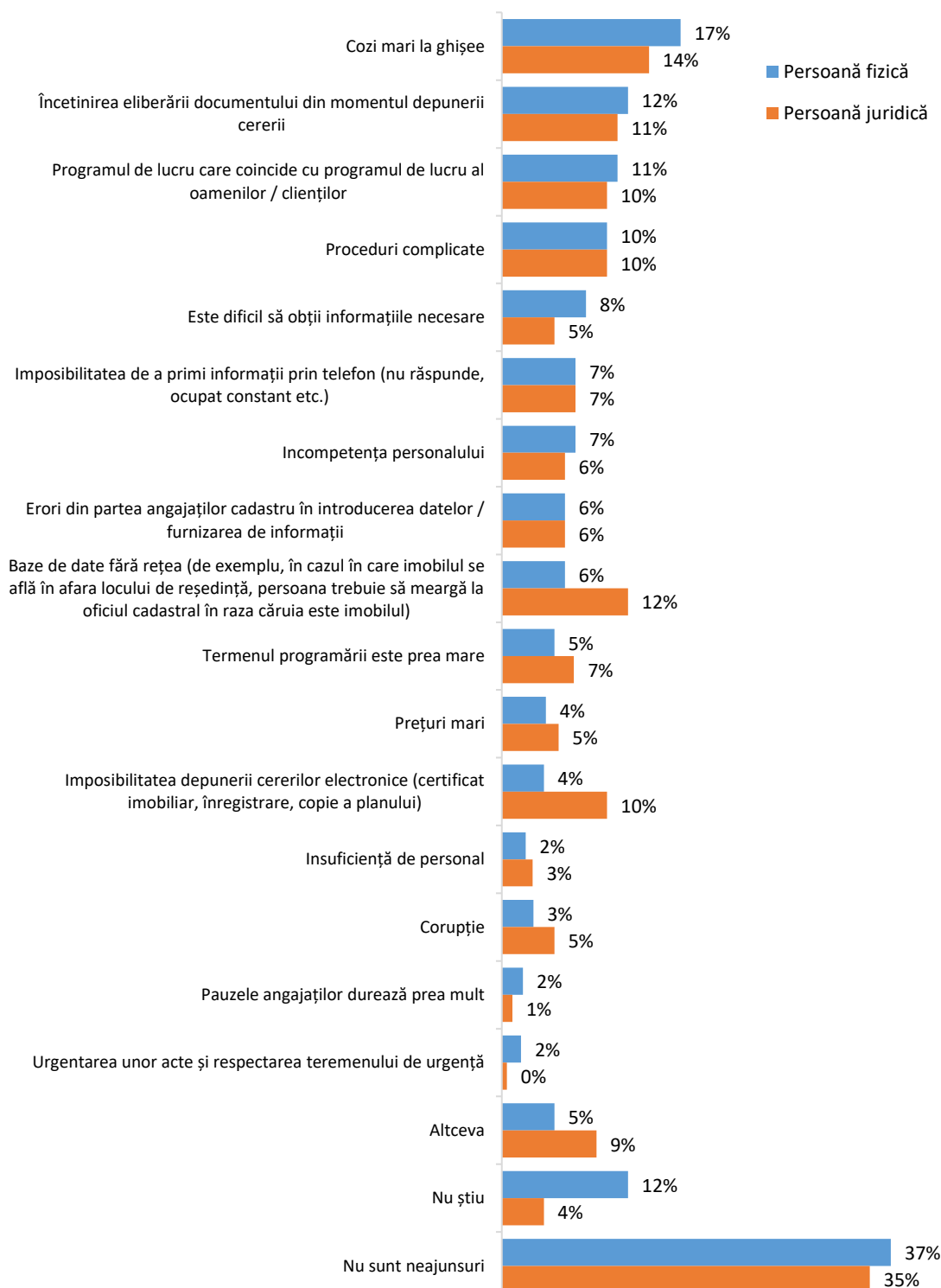
7,9 puncte pentru persoanele juridice și de la 7,1 la 8,1 puncte pentru persoanele fizice, pe scala de 10 puncte. La general, nivelul de satisfacție al persoanelor fizice este puțin mai mare decât al persoanelor juridice la nivel de toți parametri. Scorurile cele mai mici au fost acordate pentru ușurința de a contacta serviciul telefonic (6,4 puncte persoanele juridice și 7,1 puncte persoanele fizice), iar cel mai mare scor a fost acordat pentru amabilitatea personalului (7,9 și, respectiv 8,1 puncte).

La general, bărbații au apreciat mai înalt prestația personalului de la Call Centru, decât femeile; locuitorii de la sate mai bine decât cei de la orașe; locuitorii din Chișinău semnificativ mai rău (sub 7 puncte) decât locuitorii din celelalte regiuni; persoanele cu nevoi speciale au apreciat cu note semnificativ mai mici decât persoanele fără nevoi speciale.

3.4. Percepții privind neajunsurile serviciului cadastru

Fiind întrebați despre neajunsurile serviciului cadastru, 49% persoane fizice și 39% persoane juridice afirmă că nu sunt neajunsuri sau nu au știu ce să răspundă (Figura 28). În această categorie se regăsesc preponderent femeile (54%, față de 43% bărbați), persoanele peste 60 ani, cu nivel mic de studii, locuitori din mediul rural,

Figura 28: După părerea dvs., care este cel mai mare neajuns în activitatea serviciului cadastru? – Toate opțiunile



din afara mun. Chișinău, persoane cu nevoi speciale și clienții satisfăcuți de serviciile cadastrale.

Neajunsurile principale pe care le evidențiază 50% din persoanele fizice și 45% persoane juridice se referă la rândurile lungi de așteptare la ghișee, încetinirea procesului de eliberare a documentelor după depunerea cererii, programul de lucru incomod (coincide cu programul de lucru al clienților) și procedurile complicate.

Problema rândurilor de așteptare și programul de lucru incomod a fost semnalată preponderent de către tineri, persoane cu nivel înalt de studii, din mediul urban, mun. Chișinău (37%), persoane cu nivel înalt al venitului, persoanele care se programează on-line.

Suplimentar, persoanele juridice, în special, au evidențiat încă două neajunsuri importante: bazele de date ale oficiilor cadastrale teritoriale nu sunt unite în rețea (de exemplu, în cazul în care imobilul se află în afara locului de reședință, persoana trebuie să meargă la oficiul cadastral în raza căruia este imobilul) și imposibilitatea depunerii unor cereri electronice (de ex., certificat imobiliar, înregistrare, copie a planului).

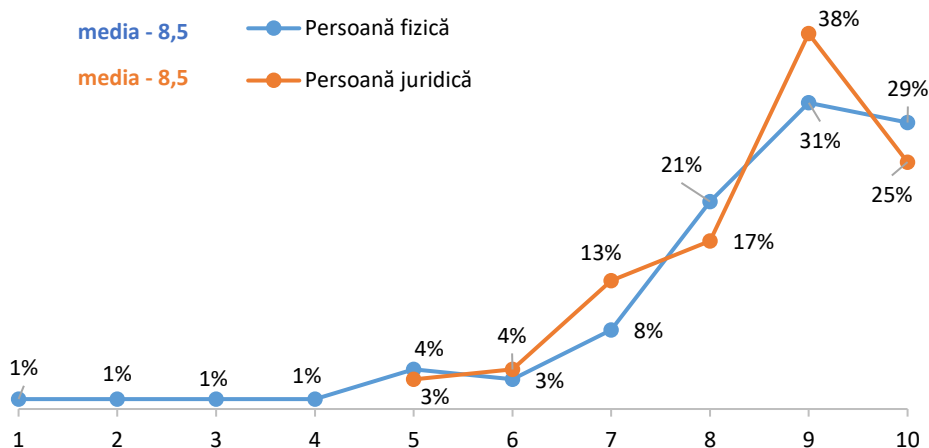
Alte neajunsuri au ponderi mai mici, dar care sunt totuși importante de abordat, precum: telefoanele ocupate instantaneu, nivelul de competență al personalului, erorile din partea personalului la introducerea datelor în documente sau furnizarea de informații etc.

3.5. Satisfacția generală față de serviciile cadastru

Nivelul de satisfacție generală al clienților chestionați este unul înalt, din moment ce ambele categorii de clienți au acordat scorul mediu de 8,5 puncte, pe scala de 10 puncte (Figura 29).

Figura 29: Având în vedere tot despre ce am vorbit până acum, cum ați evalua satisfacția dvs. față de serviciile oferite de Cadastru?

Scara de la 1 la 10, unde 1 – deloc mulțumit și 10 – foarte mulțumit



Mai mult ca atât, 60% din persoanele fizice și 63% din persoanele juridice au acordat scoruri maxime de 9-10 puncte pentru nivelul general de satisfacție față de serviciile cadastrale și doar 8% persoane fizice și 3% persoane juridice au acordat scoruri de 5 și mai mici.

Profilul general al clienților deloc satisfăcuți de serviciile

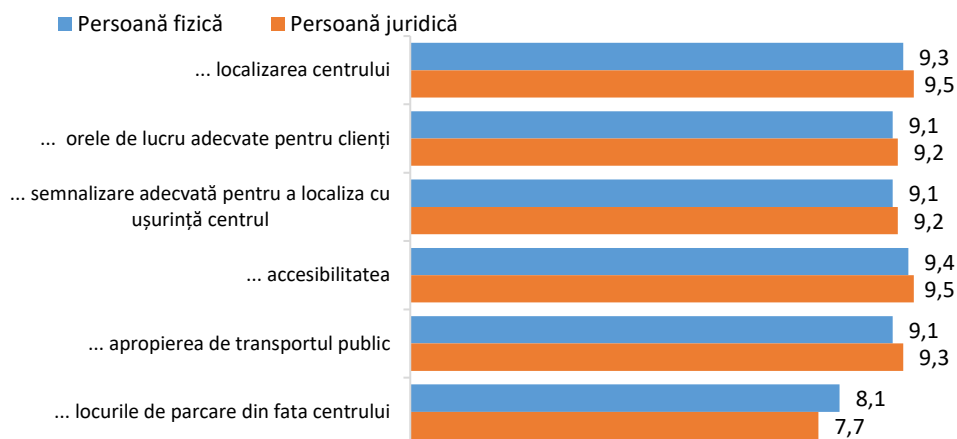
cadastrale este următorul: preponderent persoanele cu nivel înalt de studii (13%), din mediul urban (11%), mun. Chișinău (19%).

Profilul general al clienților foarte satisfăcuți de serviciile cadastrale este următorul: preponderent femeile (66%, față de 57% bărbați), persoanele peste 60 ani (66%), din mediul rural (69%), regiunea Nord și Centru (câte 74%), persoane cu nevoi speciale (78%), persoanele neangajate în câmpul muncii și pensionarii (70%), utilizatorii activi ai serviciilor cadastrale (74%).

IV. INFRASTRUCTURA CENTRELOR DE DESERVIRE

Un alt aspect evaluat în cadrul studiului a fost infrastructura externă și internă a centrelor de deservire.

Figura 30: Gândindu-vă la centrul de furnizare a serviciilor cadastrale, cât de mulțumit(ă) sunteți de Infrastructura externă?



Infrastructura externă a fost evaluată la nivel de șase parametri (Figura 30).

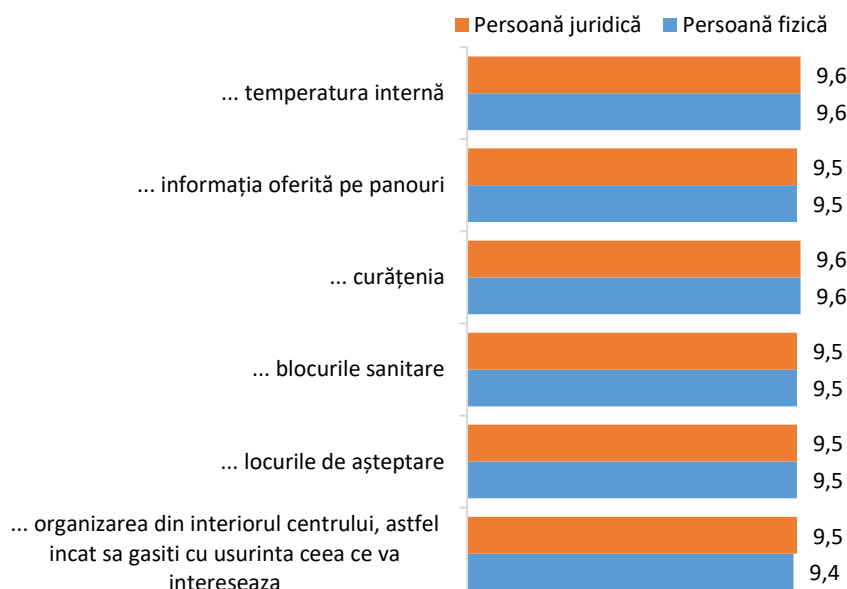
Rezultatele obținute atestă un nivel foarte înalt de satisfacție la cinci din șase parametri: scoruri medii peste 9 puncte, pe o scală de 10 puncte.

Cel mai mic scor a fost acordat pentru locurile de parcare din fața centrelor (8,1 puncte

persoane fizice și 7,7 puncte persoane juridice).

Analiza corelată evidențiază faptul că nivelul de satisfacție pentru toți parametrii de infrastructură externă sunt semnificativ mai mici pentru clienții din Chișinău, în special în cazul locurilor de parcare, unde scorul mediu acordat este de 5,6 puncte (fiecare al cincilea client din Chișinău a acordat scorul 1).

Figura 31: Gândindu-vă la centrul de furnizare a serviciilor cadastrale, cât de mulțumit(ă) sunteți de Infrastructura internă?



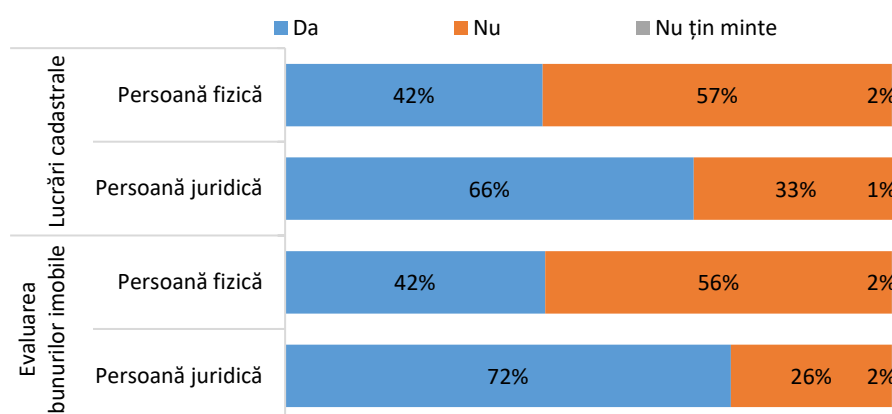
Infrastructura internă la fel a fost evaluată la nivel de șase parametri (Figura 31).

Nivelul de satisfacție al clienților față de infrastructura internă este mai înalt decât față de infrastructura externă. De altfel, toți parametrii măsurați au obținut scor mediu de satisfacție de 9,4-9,6 puncte.

V. SISTEMUL DE ADMINISTRARE ȘI EVALUARE A BUNURILOR IMOBILE

Lucrările cadastrale au fost folosite de 42% persoane fizice și 66% persoane juridice în decursul ultimelor 12 luni de la perioada de colectare a datelor. În cazul persoanelor fizice, lucrările cadastrale au fost utilizate preponderent de locuitorii de la sate (49%, față de 36% în orașe), din afara mun. Chișinău, în special regiunea Sud (54%).

Figura 32: În ultimele 12 luni ați folosit următoarele servicii cadastrale?

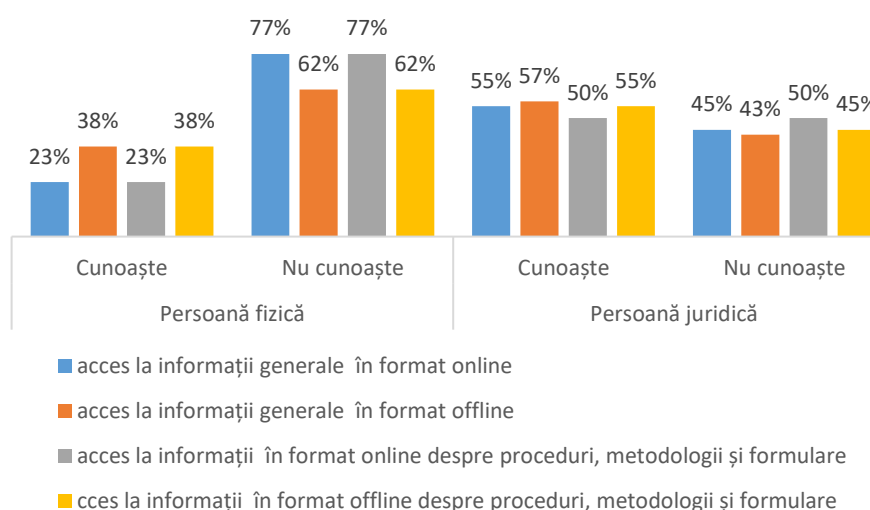


Serviciile de evaluare a bunurilor imobile au fost solicitate de 42% persoane fizice și 72% persoane juridice (Figura 32).

Acest serviciu a fost utilizat preponderent de bărbați (47%, față de 38% femei), cu nivel înalt de studii (48%), din mun. Chișinău (50%) și regiunea Sud (47%).

77% din persoanele fizice nu au putut evalua (din lipsă de cunoștințe) gradul de acces la informații în format online despre sistemul de administrare a terenurilor și valorile bunurilor imobile, iar 62% nu au putut evalua gradul de acces la informații în format offline (Figura 33). În cazul persoanelor juridice ponderea variază de la 43% la 50% în funcție de aspectul măsurat.

Figura 33: Puteți aprecia gradul de acces la informații despre sistemul de administrare a terenurilor și despre valorile bunurilor imobile la următoarele aspecte...?



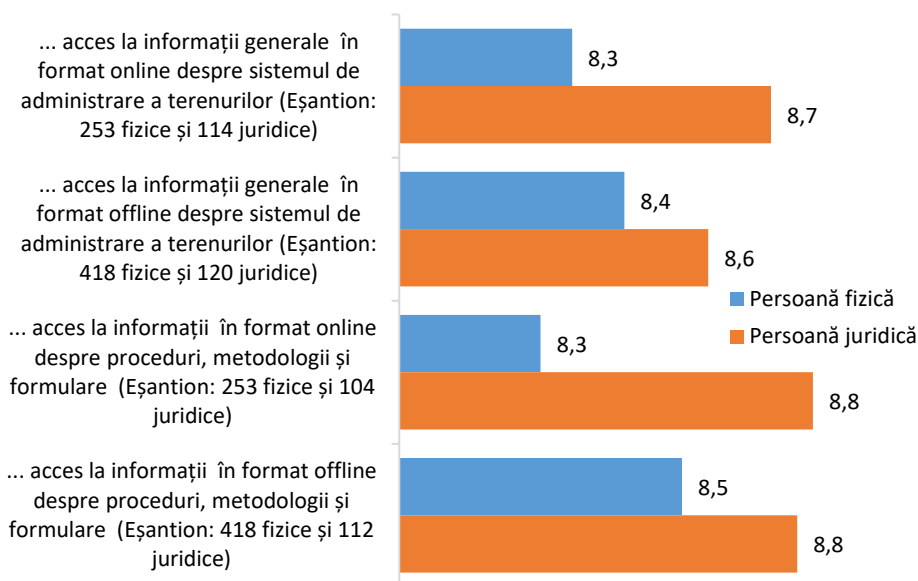
Persoanele fizice care au oferit o evaluare a sistemului de administrare a terenurilor și valorilor bunurilor imobile sunt preponderent persoanele tinere, cu nivel înalt de studii, cu nivel înalt al venitului, utilizatorii activi ai serviciilor cadastrale (46%).

Persoanele juridice care cunosc despre aceste sisteme sunt preponderent companiile de construcție și cei care se ocupă cu agricultura.

În acest context, accesul la informații despre sistemul de administrare a terenurilor și valorile bunurilor imobile a fost evaluat în baza a 23% și respectiv 38% din respondenți persoane fizice și, în medie, 54% persoane juridice.

Figura 34: Cum apreciați gradul de acces la informații despre sistemul de administrare a terenurilor la următoarele aspecte...?

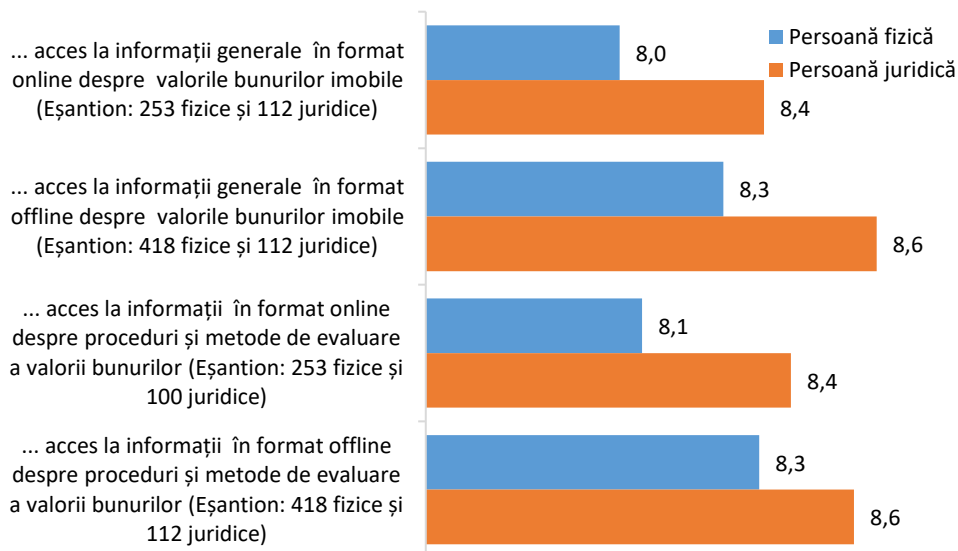
scara de la 1 la 10, unde 1 – deloc accesibil și clar și 10 – foarte accesibil



este apreciat a fi mai mare (8,7 puncte în medie) decât pentru persoanele fizice (8,4 puncte în medie).

Figura 35: Cum apreciați gradul de acces la informații despre valorile bunurilor imobile la următoarele aspecte...?

scara de la 1 la 10, unde 1 – deloc accesibil și clar și 10 – foarte accesibil



puncte în medie) decât pentru persoanele fizice (8,2 puncte în medie).

Evaluarea gradului de acces s-a făcut la nivel de patru caracteristici pe o scală de 10 puncte (Figura 34).

Rezultatele obținute reflectă un nivel înalt de acces la informații despre sistemul de administrare a terenurilor, scorurile medii acordate fiind cel puțin de 8,3 puncte. Nivelul de acces la informația în format offline este puțin mai mare decât în format online. De asemenea, pentru persoanele juridice nivelul de acces

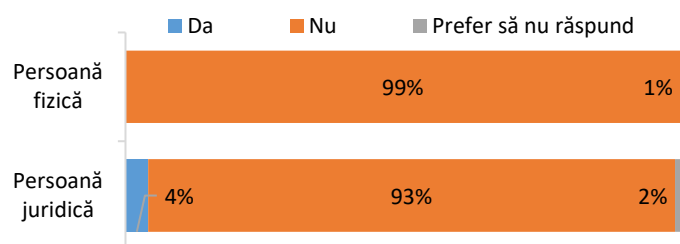
Gradul de acces la informații despre valorile bunurilor imobile la fel este considerat a fi înalt, scorurile medii acordate fiind cel puțin de 8 puncte. Nivelul de acces la informații în format offline la fel este apreciat puțin mai mare decât în format online.

De asemenea, pentru persoanele juridice nivelul de acces este apreciat a fi mai mare (8,5

VI. RECLAMAȚII

Practica reclamațiilor este foarte rar aplicată în cazul serviciilor cadastrale, din moment ce doar 4 persoane fizice sau 0,4% (din 1100 chestionate) și 9 persoane juridice sau 4% (din 204 chestionate) au confirmat depunerea reclamațiilor la Departamentul Cadastru în ultimele 12 luni (Figura 36).

Figura 36: Ați depus vreo plângere / reclamație la Departamentul Cadastru în ultimele 12 luni?



Pentru persoanele fizice motivele reclamațiilor au fost următoarele:

- servicii necalitative
- durata mare a eliberării actelor
- durata mare de așteptare a programării
- refuz nemotivat de a oferi servicii
- aplicarea incorectă a sechestrului

Persoanele juridice, la rândul lor, au reclamat serviciile necalitative și durata mare a eliberării actelor.

Reclamațiile au fost soluționate doar în jumătate de cazuri atât pentru persoanele fizice, cât și cele juridice.

Durata de rezolvare a problemelor reclamate pentru persoanele fizice a fost mai mare de 4 săptămâni, iar în cazul persoanelor juridice a variat de la o săptămână până la mai mult de 4 săptămâni.

În cazul clienților problema cărora nu a fost rezolvată, o persoană fizică din 2 și 4 persoane fizice din 5 nu au primit explicații privind motivul din cauza căruia reclamația lor nu putea fi rezolvată și nici nu au fost informați la ce instituție pot apela pentru a rezolva problema. Toate persoanele au primit refuzul de a soluționa reclamația lor într-o perioadă mai mare de 4 săptămâni.

Majoritatea clienților care au depus plângere afirmă că procedura de reclamare (disponibilitatea informațiilor despre cum și unde să depună plângerea) este foarte neclară și dificilă.

În rezultat, 3 din 4 persoane fizice și 3 din 9 persoane juridice au rămas totalmente nemulțumite de modul în care a fost abordată și soluționată reclamația lor.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Nivelul de satisfacție al clienților față de serviciile cadastrale și prestația personalului este înalt: scorul mediu de satisfacție față de serviciile cadastrale este de 8,5 puncte pentru persoane fizice și juridice. În acest sens, Departamentul Cadastru trebuie să depună un efort semnificativ mai mare pentru a crește nivelul de satisfacție.

Măsurile propuse pentru consolidarea nivelului de satisfacție al clienților se referă la următoarele aspecte:

- Promovarea și stimularea programării on-line la serviciile cadastrale și a serviciului Comandă on-line pentru persoanele fizice. În acest context, ar fi util de elaborat și mediatizat un spot video sau videografic privind modul de utilizare a programării on-line și a serviciului Comandă on-line, deoarece aproape fiecare a doua persoană fizică care nu utilizează serviciile respective a motivat prin necunoașterea procedurii de utilizare.
- Clienții ar putea fi stimulați să folosească serviciile respective printr-un program de bonusuri sau reduceri la costurile serviciilor programate și solicitate on-line. Utilizarea programării și serviciilor on-line ar diminua presiunea de pe Serviciul Call Centru, față de care utilizatorii au rezerve în ceea ce privește prestația și încărcarea liniei telefonice.
- Instruirea personalului de la Call Centru pentru a consolida capacitățile de interacționare cu clienții serviciilor cadastrale, deoarece nivelul de satisfacție față de personalul Serviciului Telefonic este de 7,7 puncte pentru persoanele fizice și 7,3 puncte pentru persoanele juridice, în comparație cu nivelul de satisfacție față de personalul din front office – 9 puncte.
- Examinarea posibilităților de soluționare a neajunsurilor evidențiate de clienții serviciilor cadastrale, ceea ce ar contribui la ridicarea nivelului de satisfacție față de serviciile cadastrale. În acest sens, următoarele neajunsuri au fost reclamate:

	Persoană fizică	Persoană juridică
Cozi mari la ghișee	17%	14%
Încetinirea eliberării documentului din momentul depunerii cererii	12%	11%
Programul de lucru coincide cu programul de lucru al clienților	11%	10%
Proceduri complicate	10%	10%
Este dificil să obții informațiile necesare	8%	5%
Imposibilitatea de a primi informații prin telefon (nu răspunde, ocupat constant etc.)	7%	7%
Incompetența personalului	7%	6%
Erori din partea angajaților cadastru în introducerea datelor / furnizarea de informații	6%	6%
Baze de date fără rețea (de exemplu, în cazul în care imobilul se află în afara locului de reședință, persoana trebuie să meargă la oficiul cadastral în raza căruia este imobilul)	6%	12%
Termenul programării este prea mare	5%	7%
Prețuri mari	4%	5%
Imposibilitatea depunerii cererilor electronice (certificat imobiliar, înregistrare, copie a planului)	4%	10%
Insuficiență de personal	2%	3%
Corupție	3%	5%
Pauzele angajaților durează prea mult	2%	1%
Urgentarea unor acte și respectarea termenului de urgență	2%	0%