

Rahulolu-uuring
Tallinna Korterühistute Teabekeskuse
Rahulolu-uuring

HUGO
Tallinna Linnavalitsus (Vabaduse välja 7)
PROGRESSOR
Lasnamäe Linnaosa Valitsus (Pallasti 54)

Perioodil 01.01.2020 – 30.08.2020
nõustamisel käinud isikute andmete põhjal



Üldine kirjeldus

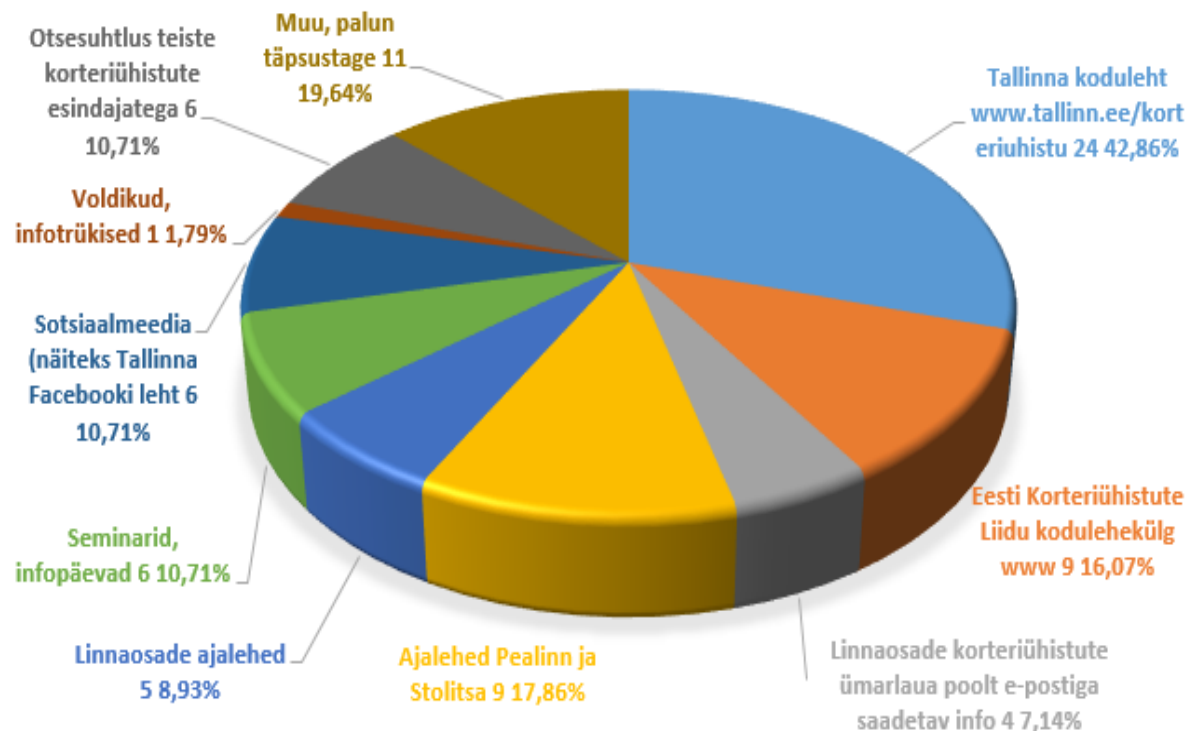
HUGO

- E-posti teel
- E-posti aadresse 220
- Vastanuid 56 (25,5%)
- Progressor külastajaid 1

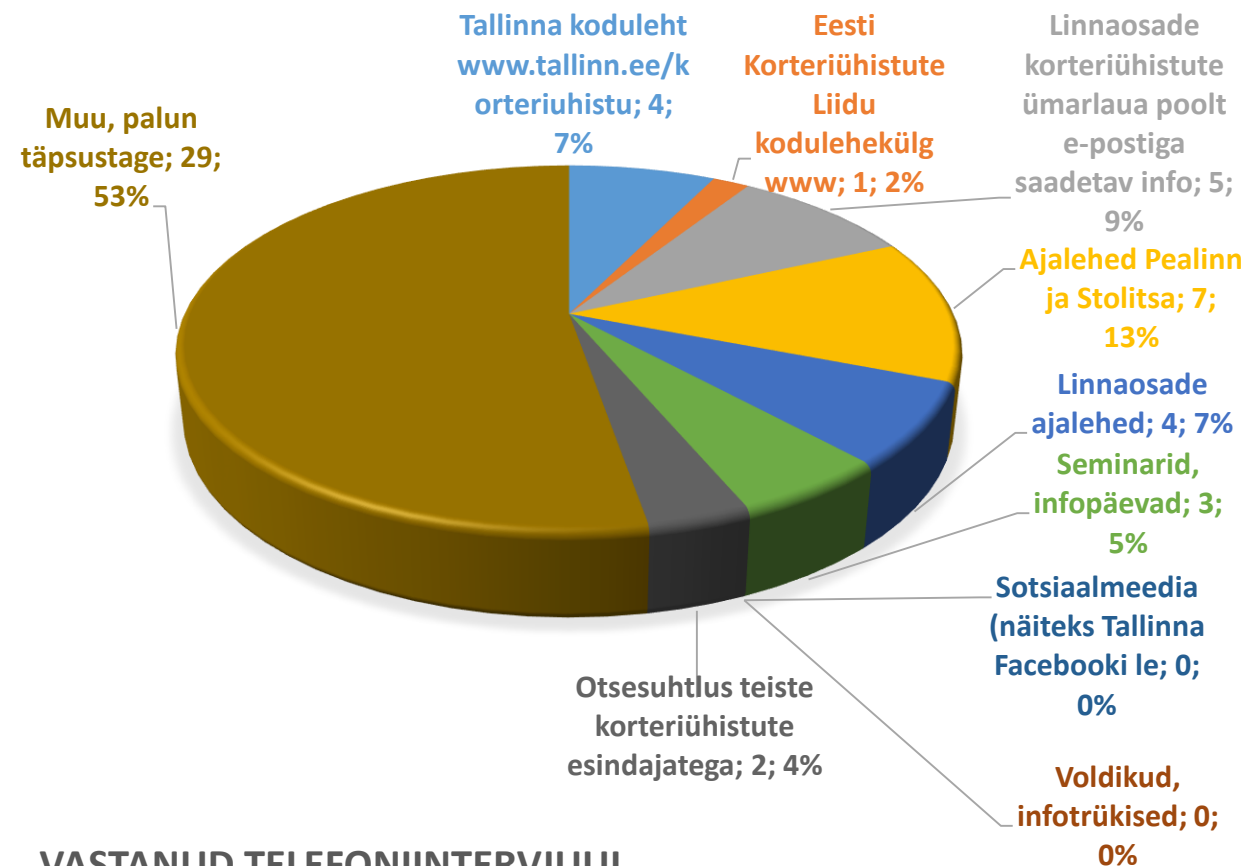
PROGRESSOR

- Telefoni teel intervjuu
- Kontakte 75
- Vastanuid 55 (73,3%)
- HUGO külastajaid 2

Millisest allikast leidsite info korteriühistu nõustamisteenuse kohta?

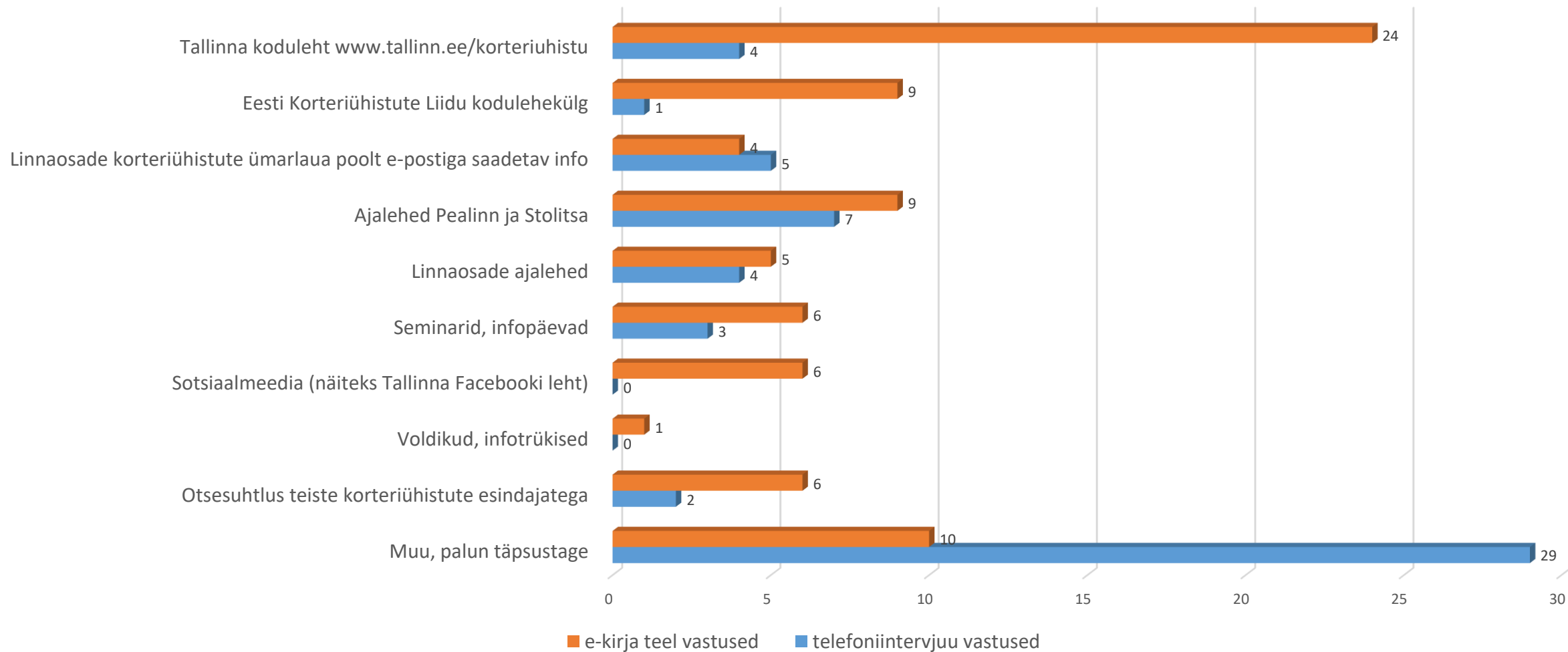


VASTANUD E-KIRJA TEEL



VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

Millisest allikast leidsite info korteriühistu nõustamisteenuse kohta?



Muu, palun täpsusta

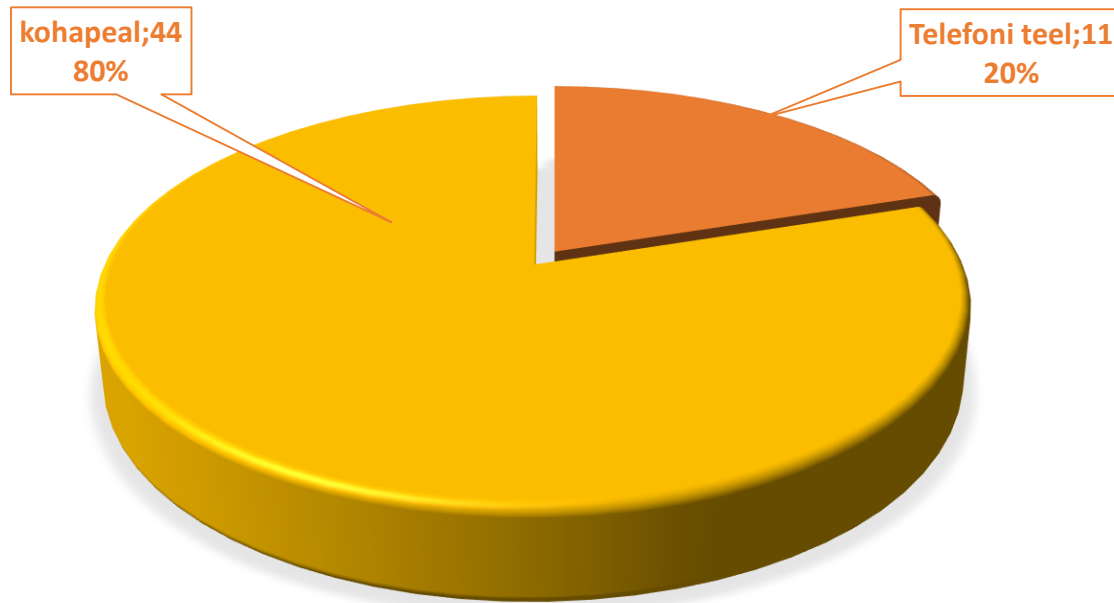
VASTANUD E-KIRJA TEEL

- Google
- Delfi artikkel
- Pöördusin linnavalitsuse poole
- Sõle tn pensionäre teenindavalt juristilt
- HUGO kodulehelt

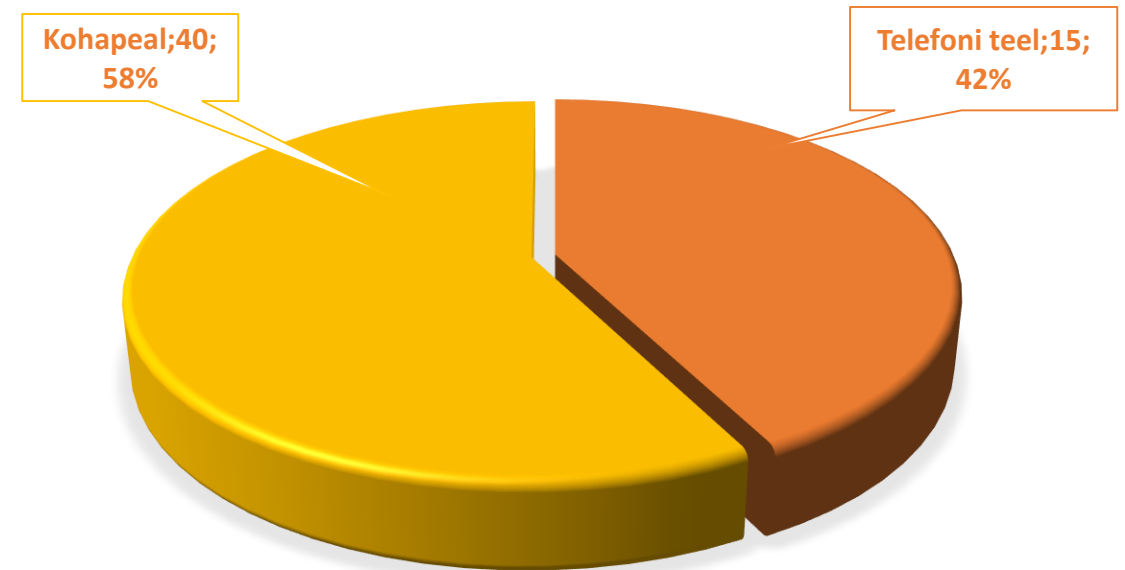
VASTANUD TELEFONIINTERVJUU

- Google
- Lasanmäe LOV – 8
- Televiisor, ETV+ - 2
- Tuttava käest – 5
- Linnavalitsuse töötajalt -2
- Meedia
- Mul oli see ammu märkmikus
- Mustamäe LOV
- Sugulaselt
- Läksin ise kohapeale asja uurima

Kas nõustamine toimus..?

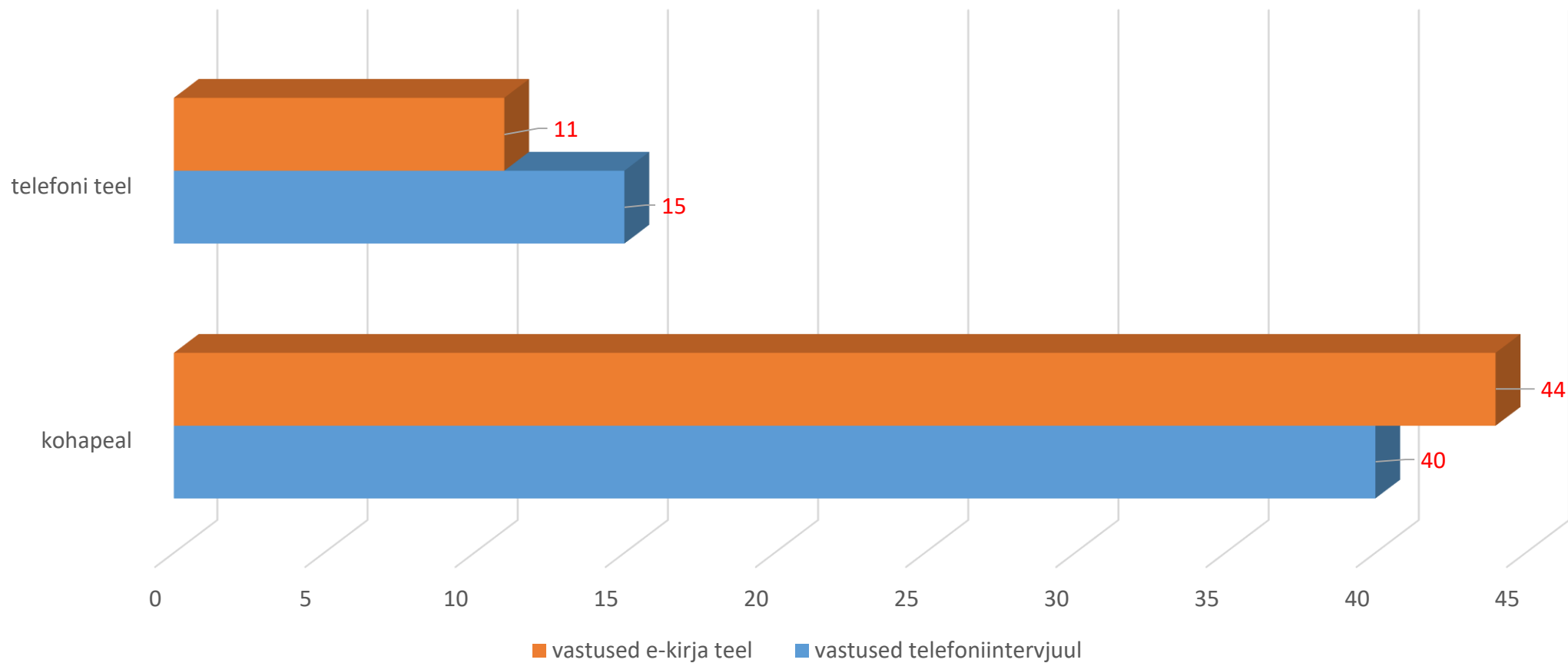


VASTANUD E-KIRJA TEEL

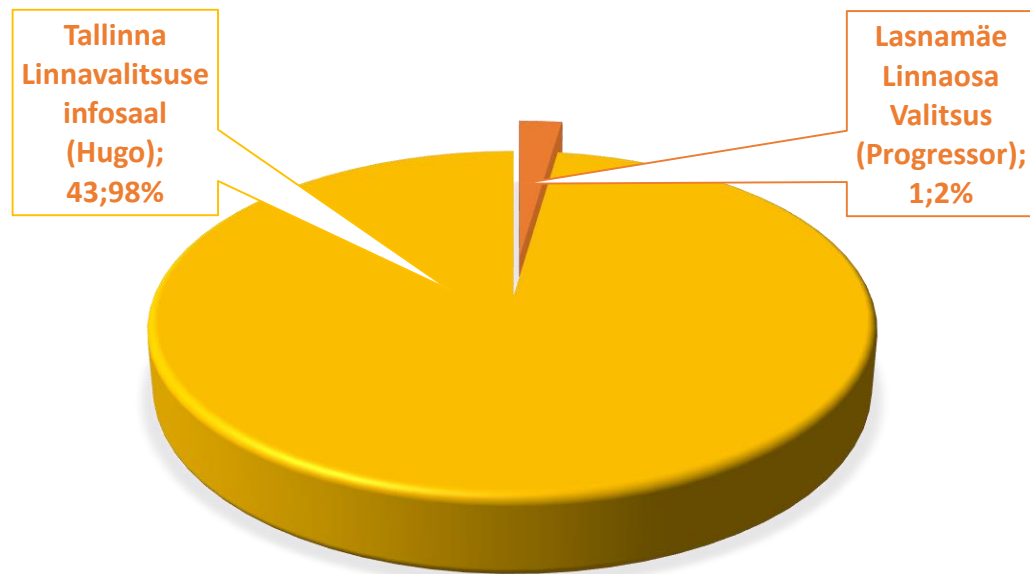


VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

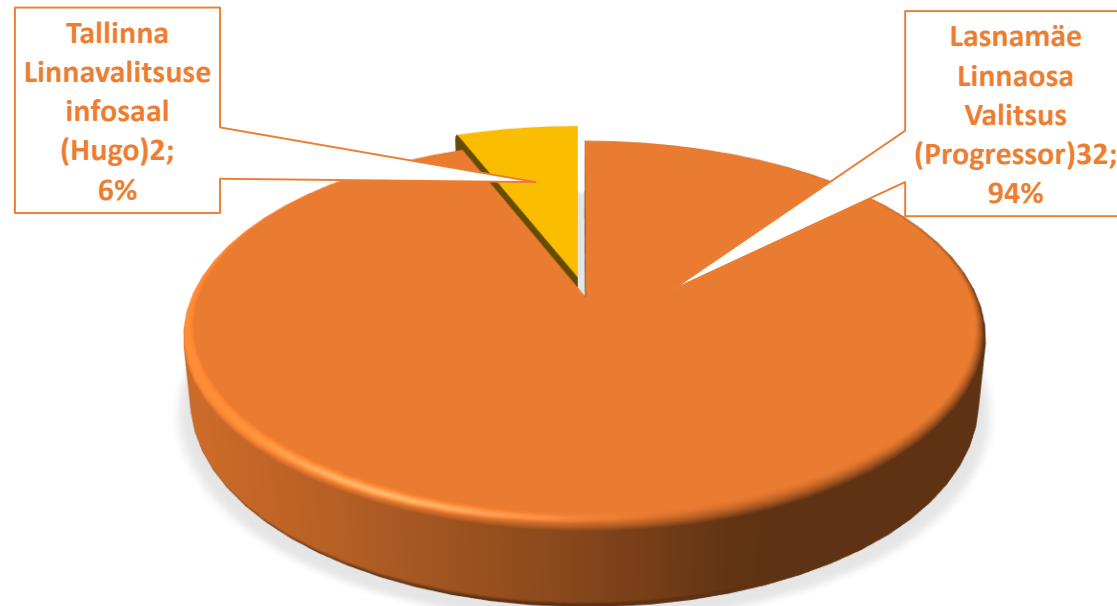
Kas nõustamine toimus..?



Kus käisite nõustamisel?

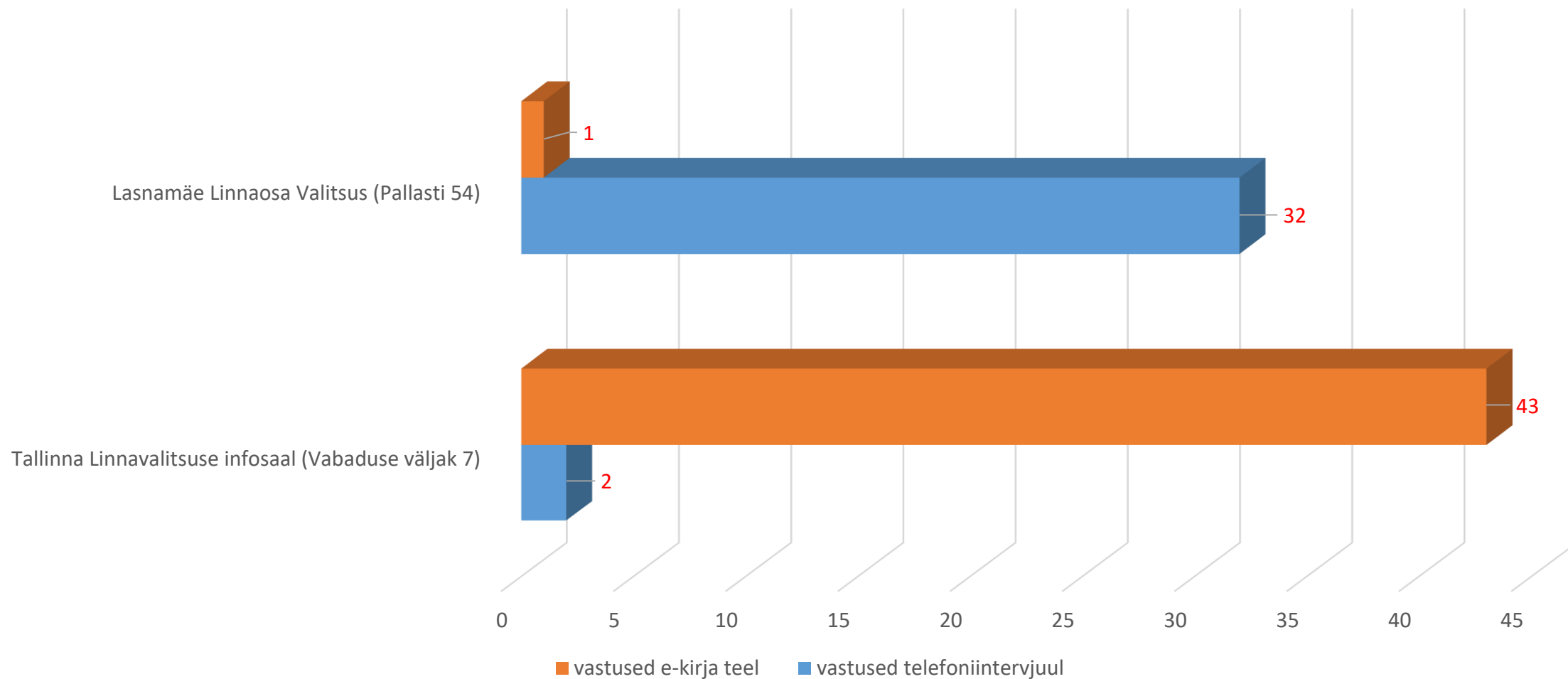


VASTANUD E-KIRJA TEEL

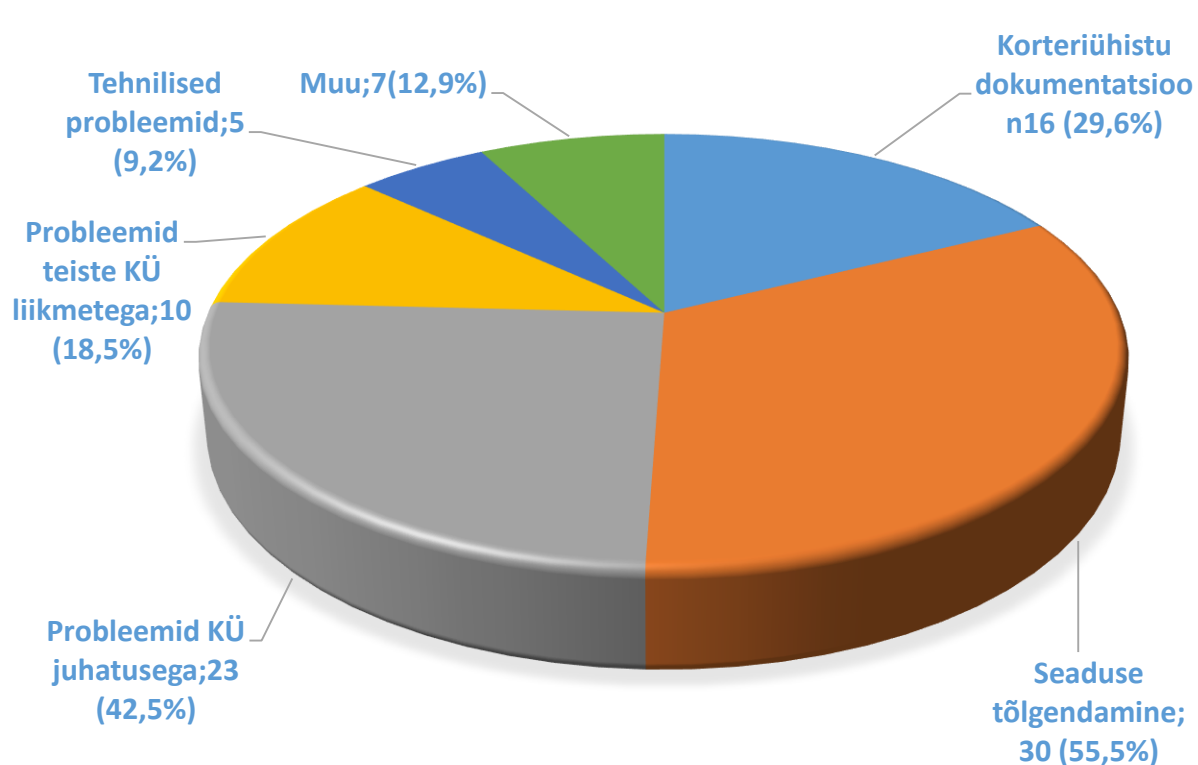


VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

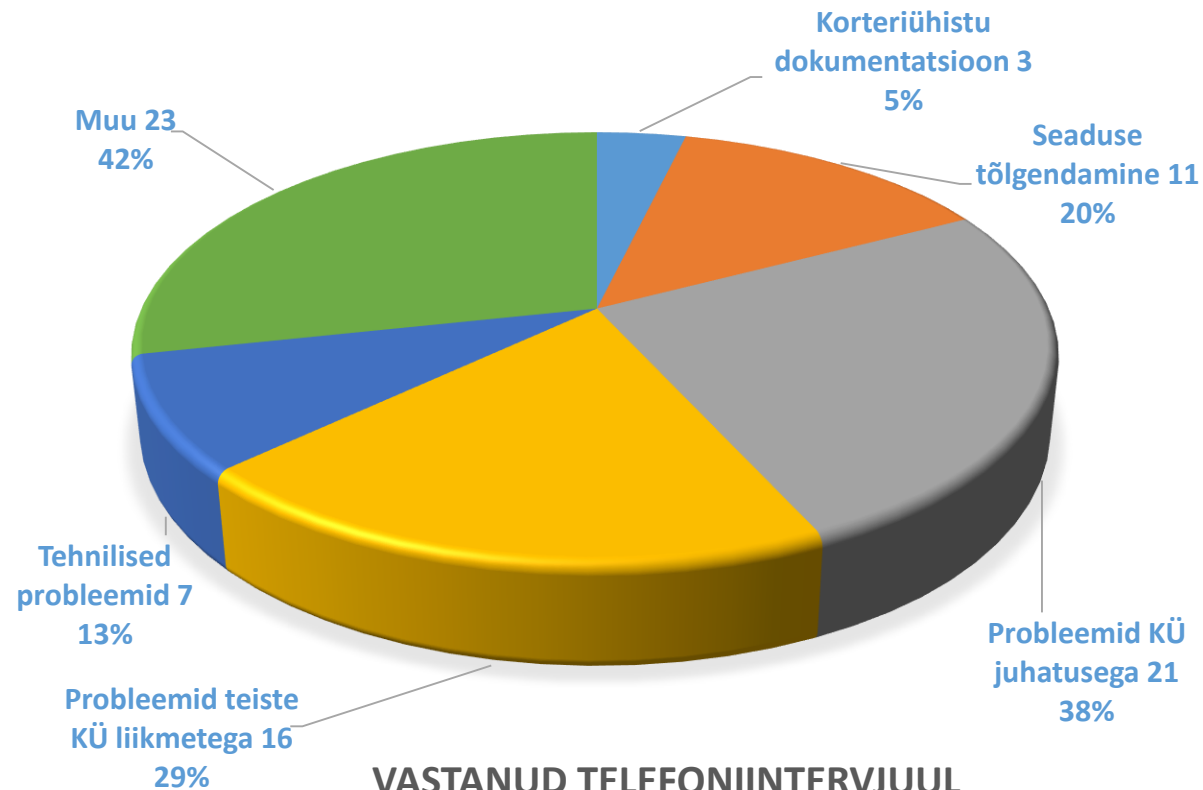
Kus käisite nõustamisel?



Millise murega pöördusite nõustaja poole ?

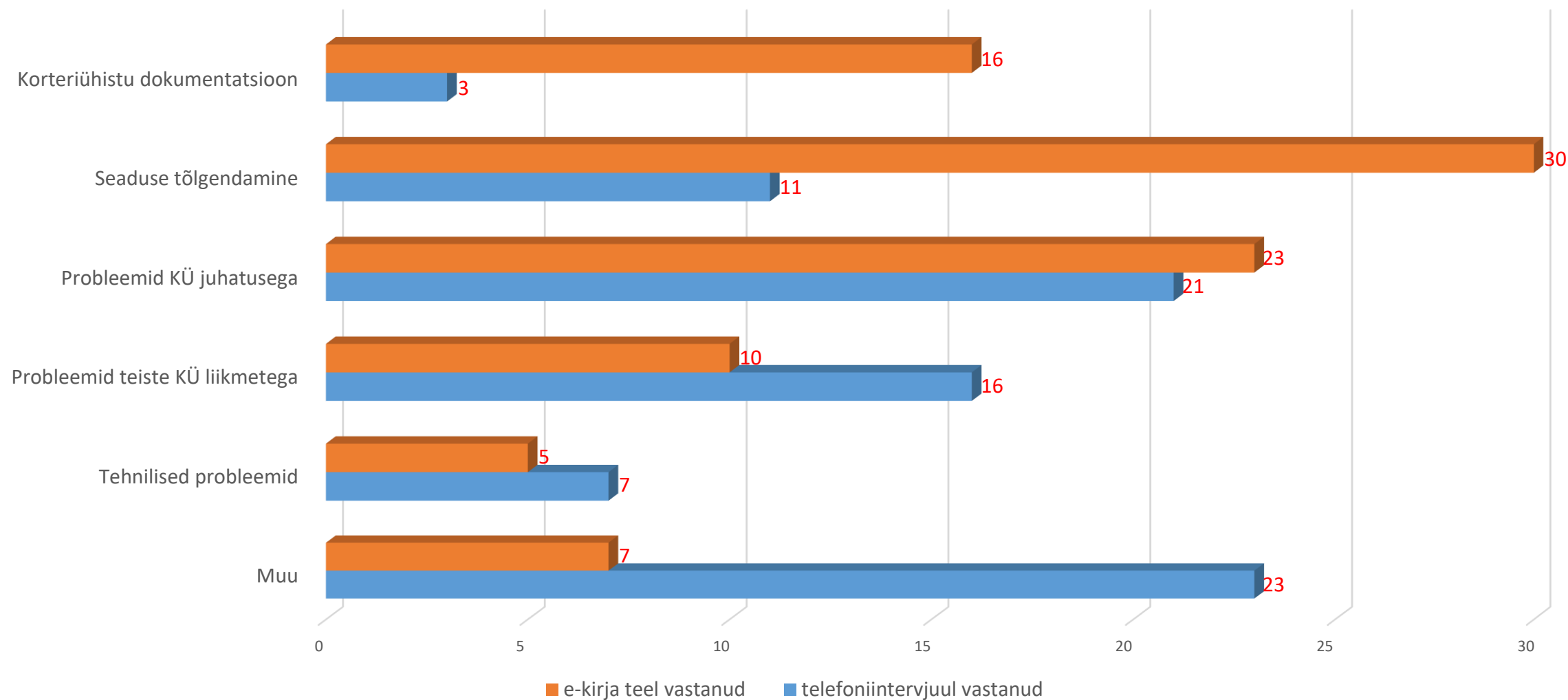


VASTANUD E-KIRJA TEEL



VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

Millise murega pöördusite nõustaja poole ?



Millise murega pöördusite nõustaja poole ?

Võis märkida mitu vastust.

VASTANUD E-KIRJA TEEL

- Päästeameti nõuded.
- KÜ loomine.
- Isiklikud rahaprobleemid.
- Pikaajaline võlgnik majas.
- Kraanist ei tule sooja vett.

VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

- Arvega seotud küsimused.
- Lifti maksu esitamine 1. korruse elanikele.
- Sisenemine majja ainult kaardiga – kiirabi ei pääse.
- Ühistu koosoleku volitused
- Probleemid rahaga KÜ arvetel, inimestelt võetakse ebaõiglaselt raha, revisjonikomisjoni ei valita.
- Juhatuse esimehe väljavahetamine.
- Kuhu läheb remondifondi raha.

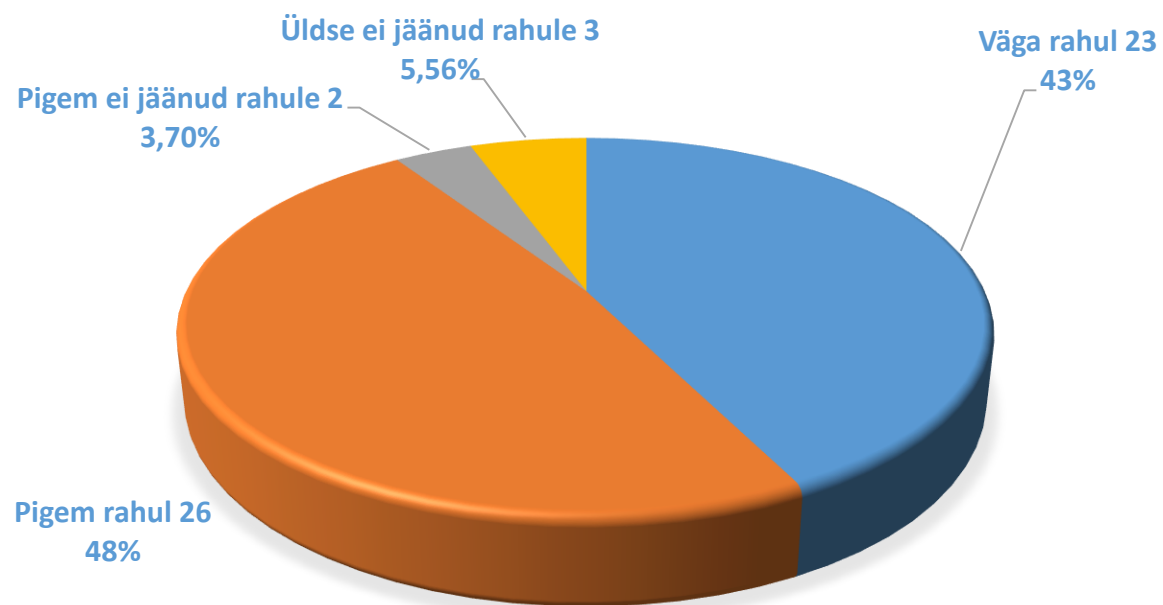
Millise murega pöördusite nõustaja poole ?

Võis märkida mitu vastust.

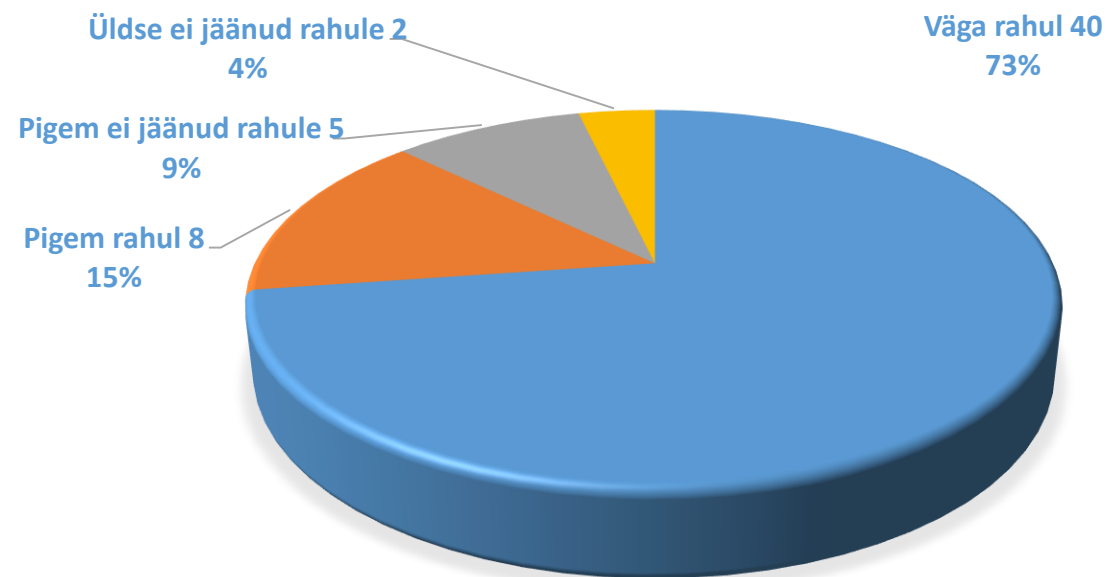
VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

- Rahu rikkumine naabrite poolt.
- Juhatuse esimehe palk.
- Korterite ebaseaduslik ümberehitamine.
- Ühistu liige üürib kortereid välja paari päeva kaupa.
- KÜ juhatuse töö.
- Prügi koristamine pargis minu akna alt.
- Kahe maja vaheline tee ehitus aga teine maja ei soovi seda.
- Ühistus planeeritakse mittevajalikke töid tohutute summade eest.
- Vannitoa soojaveetoru kütte maksmise küsimus.
- Pärimisõigusega korteriga seotud probleemid.
- Puuduvad efektiivsed vahendid KÜ juhatuse kontrollimiseks finantside kasutamisel.
- Korterite ehituse ja dokumentatsiooniga seotud küsimused.

Kui rahule jäite nõustamisega?

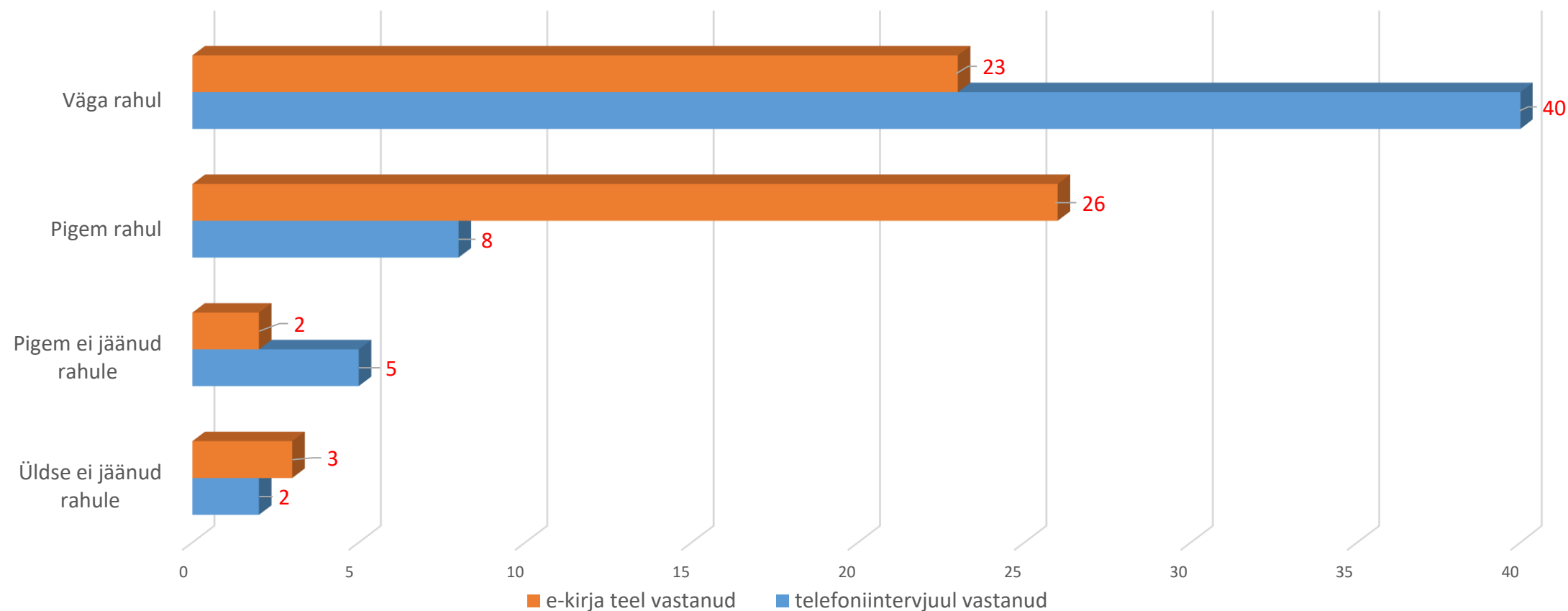


VASTANUD E-KIRJA TEEL

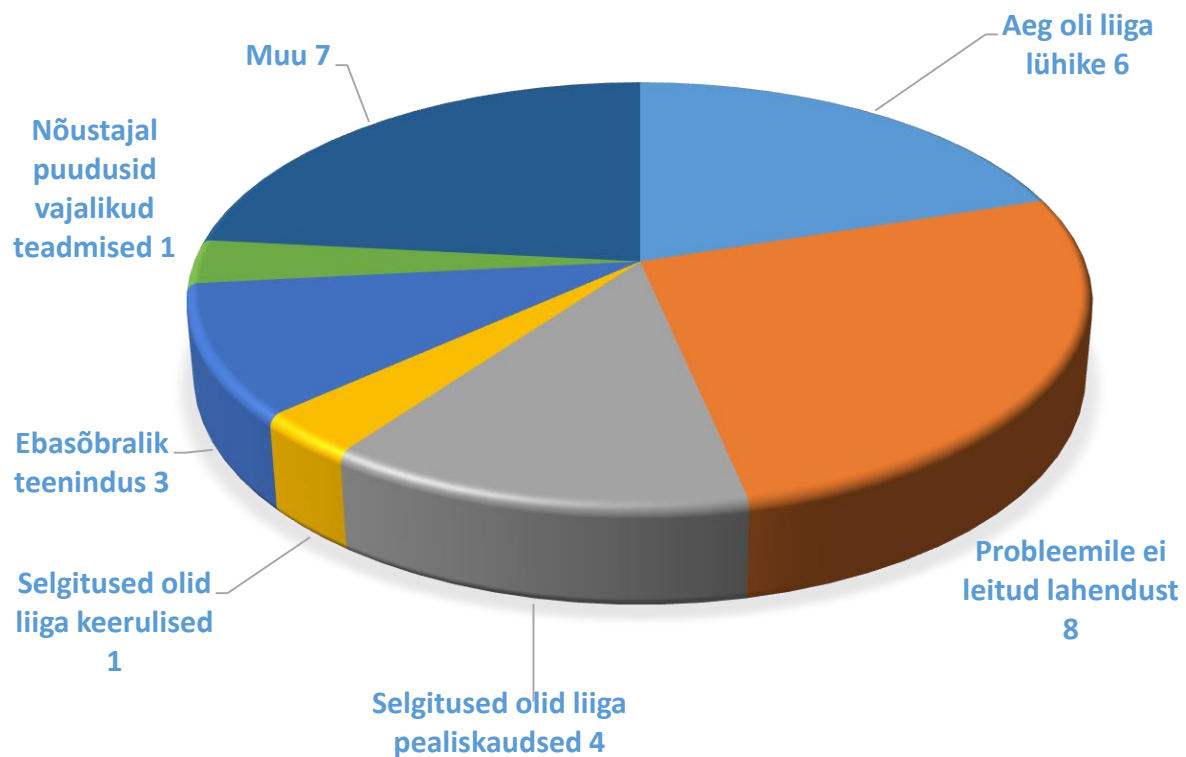


VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

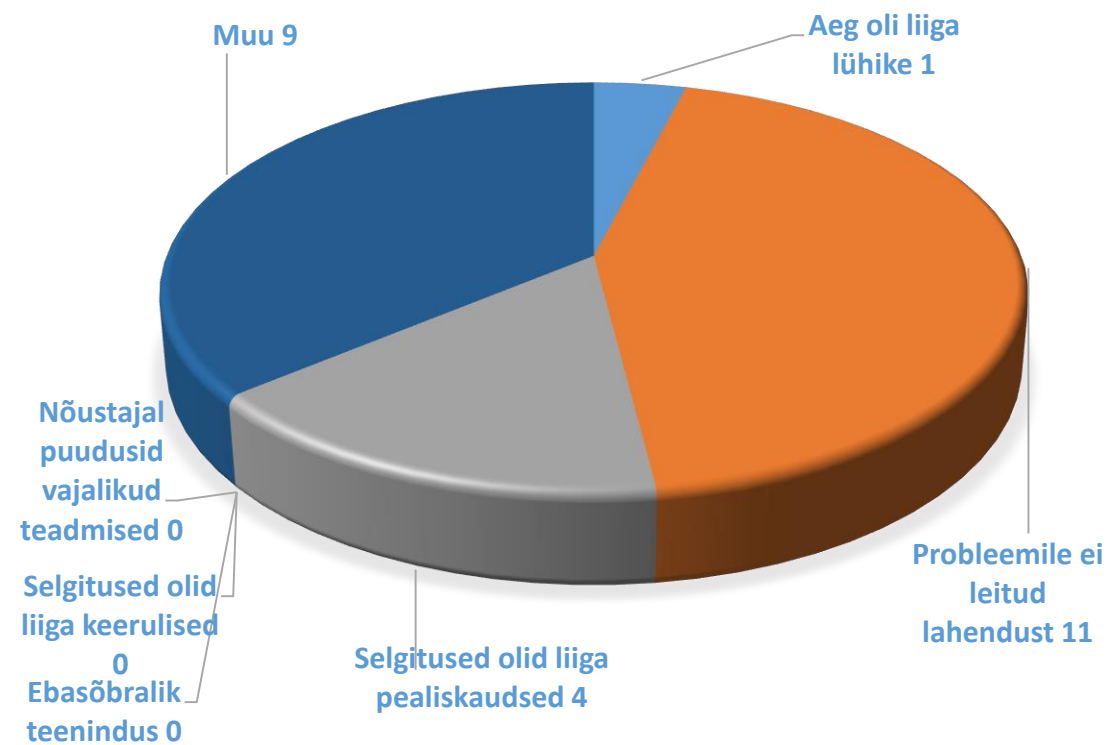
Kui rahule jäite nõustamisega?



Miks ei jäänud rahule ?

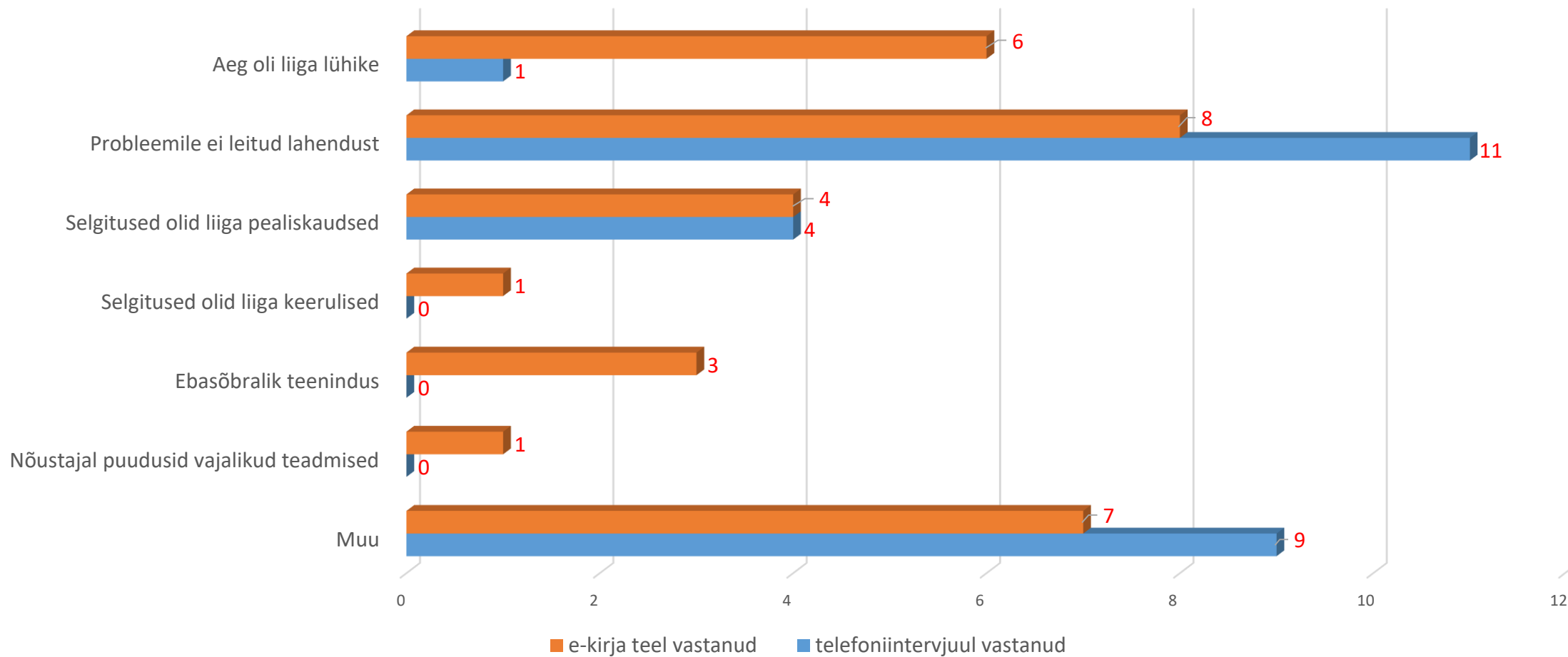


VASTANUD E-KIRJA TEEL



VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

Miks ei jäänud rahule ?



Kui te ei jäänud rahule, siis mis olid need põhjused?

Võis märkida mitu vastust.

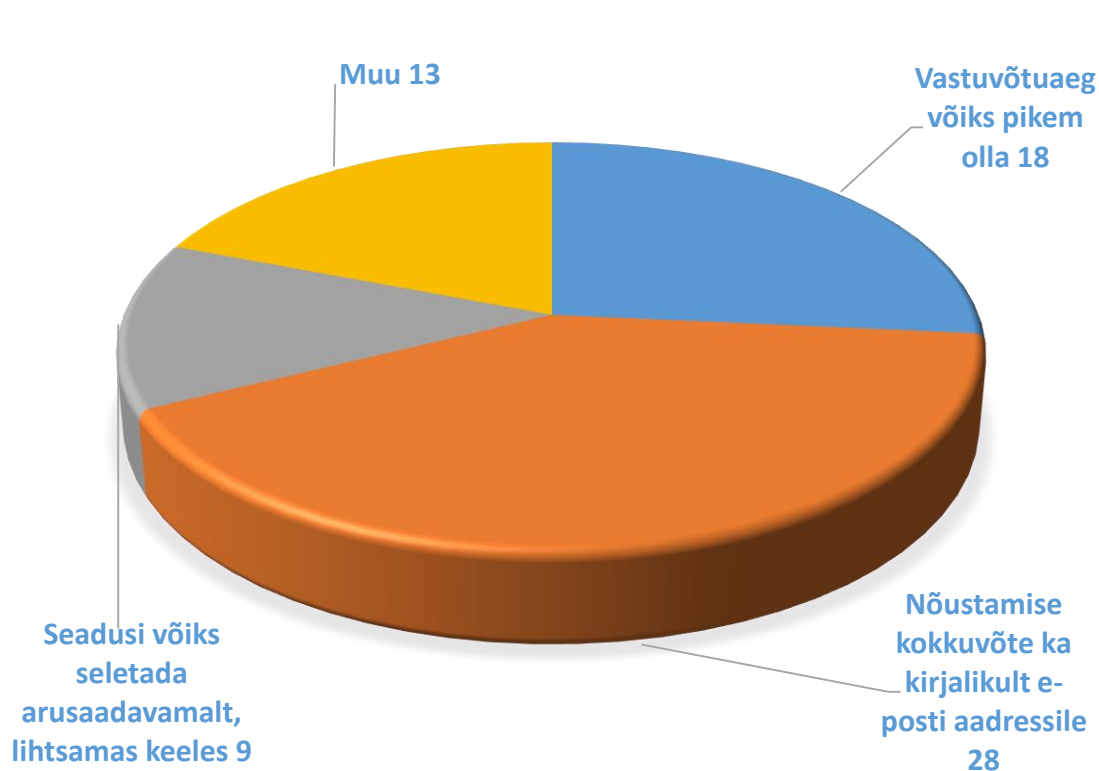
VASTANUD E-KIRJA TEEL

- Kohapeal selgus et teema ei puutu nõustaja pädevusse.
- Kuna olin uus juhatuse liige, siis kõike raske haarata/meeldejätta/seostada.
- Leian, et on ülekohtune nõuda puudega pensionärit garaažiuste vahetuse eest raha, mida vajan ravimite ostuks. (Puudub nii auto kui ka garaaž!)
- Kahjuks kui majas on kolm peret omandanud üle poole korteritest ja kõik kardavad juhatuse esimeest ei ole mingit head lahendust. Kuna mitme krt. omanikud ei soovi ausalt arveid maksta.

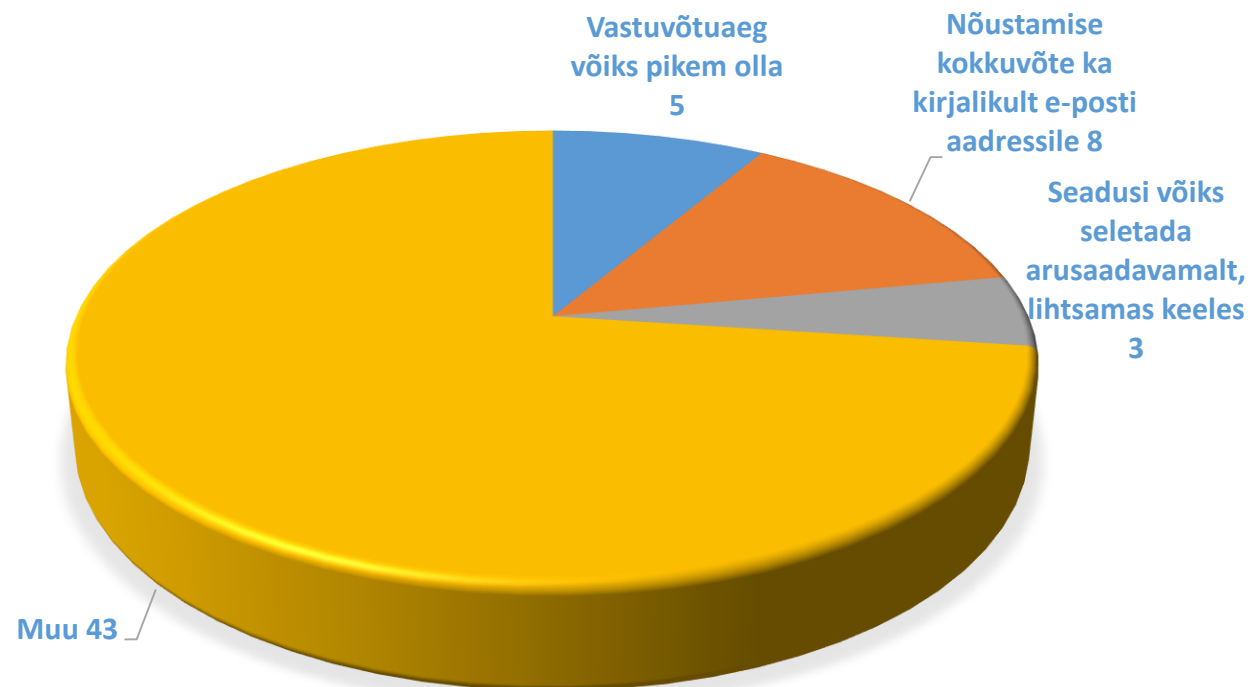
VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

- Me ei saanud selgust, mis edasi teha.
- Ta ei öelnud kuhu ma peaks pöörduma.
- Soovitati üldkoosolekul arutada.
- Üldiselt sain edasise tegevuse jaoks vajalikud soovitused.
- Minuga rääkinud inimene ei olnud täiesti ettevalmistunud.
- Otsus oli allkirjastamata.
- Küsimus ei ole veel lõpetatud, selle kuu jooksul püütakse asja veel lahendada.
- Kortoris oli palju probleeme, kuid neid ei lahendatud.
- Ükskõiksus probleemi suhtumises.

Kuidas teie meelest saaksime nõustamise teenust paremaks muuta? Võis märkida mitu vastust.

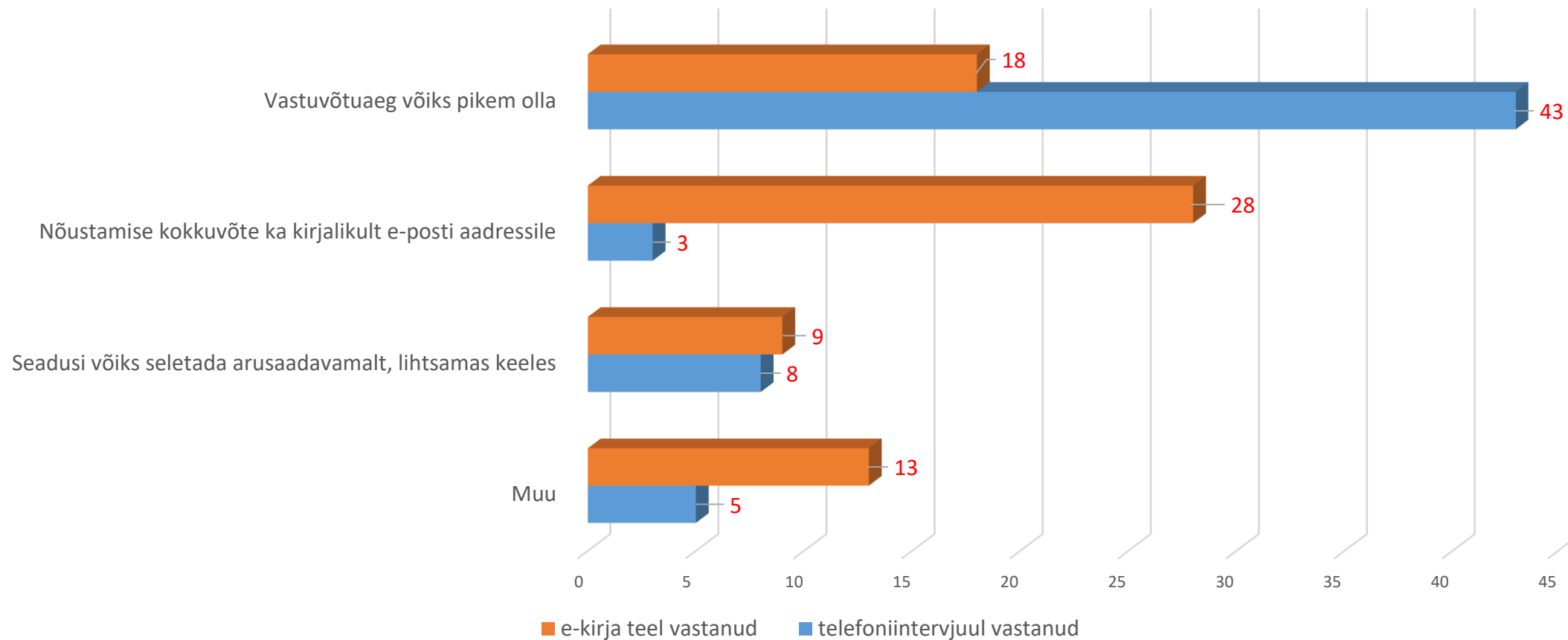


VASTANUD E-KIRJA TEEL



VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

Kuidas teie meelest saaksime nõustamise teenust paremaks muuta?



Kuidas teie meelset saaksime nõustamise teenust paremaks muuta?

Võis märkida mitu vastust.

VASTANUD E-KIRJA TEEL

- Jurist peab olema nagu hea õpetaja või arst, kes tunneb põhjalikult oma eriala ja oskab kliendiga suhelda.
- Записываться на консультацию чтобы не ждать.
- Унизительное отношение консультанта к русскоговорящим.
- Rohkem võiksolla tasuta konsultatsioone.
- Tobeda seaduse eest ei saa panna vastutust nõustajale! Tobe on seadus seetõttu, et elaksime nagu ikka veel nõuka-ajal, kus solidaarsus oli primaarne. Rikkurite probleemide eest ei peaks vastutama vaesed pensionärid!
- Все здорово. Спасибо.
- Nõustamine oli väga hea tasemel ja muuta pole vajadust. Kuid ainukese reaalse nõuande sain Sakala 23a Eesti KÜ liidust. Raha eest. :)
- Nõustamine võiks olla rohkem lahendustele orienteeritud. Küsimustele vastati, aga ettepanekuid kuidas olukorrast võiks välja tulla eriti ei olnud. Mul oli konsultatsioon ka HUGO juristiga ja sealt sain rohkem abi.

Kuidas teie meelset saaksime nõustamise teenust paremaks muuta? 2

VASTANUD E-KIRJA TEEL

- Nõustaja peaks oma tööd tegema oma ebaviisaka, kõrgi ja üleoleva suhtumisega, mis antud olukorda mitte kuidagi ei sobinud ning ei olnud vajalik.
- Законы ближе к реальным ситуациям должны быть. А юрист очень грамотная женщина. Осталась довольна консультацией.
- Võiks tekkida ka kirjaliku nõustamise variant, et saaks nt e-kirja teel nõustamist paluda - arvestades, et nõustamine toimub tööajal, siis oleks see oluline ajakokkuvõid nt töötavale inimesele. Muus osas olen teenusega väga rahul ja väga tänulik, et selline teenus on, sest sain selle abil väga tõsise KÜ-ga tekkinud probleemi lahendatud ja ilma selle nõustamiseta ausalt-öeldes ei teagi, mis oleks saanud. Nõustanud jurist Lia Niitaru oli väga abivalmis, süvenev ja asjalik ning jäin tema abiga väga rahule. Leian, et selline tasuta nõustamine peaks tulevikus kindlasti jätkuma, sest ilma selleta probleemid pigem kuhjuvad ja suurenevad, mis kokkuvõttes on kahjulik nii ühistule kui korterielanikele. Loodan väga, et Tallinna linnavalitus jätkab KÜ probleemide teemaliste tasuta nõustamisega ka tulevikus.

Kuidas teie meelest saaksime nõustamise teenust paremaks muuta? 3

VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

- Kõik on korrektne.
- Kiire teenindus ja asjalik küsimuse lahendus.
- Kuulata paremini inimese probleemi.
- Helistada ja küsida kas probleem on lahendatud.
- Olin seal esimest korda ja jäin väga rahule.
- Kõik oli hästi ja alati võib nende poole pöörduda.
- Täiesti piisav aeg ja väga selge nõustamine.
- On vaja komisjone KÜ esimeeste kontrollimiseks , jurist siin ei aita, juriste pole vaja.
- Kõik hästi.
- Olen rahul, seda peab jätkama.
- Ei tea, aga minu küsimus ei leidnud lahendust.
- Reklaamida oma olemasolust
- Veebilehel peaks olema kohe näha info juristi vastuvõtu kohta ,et ei peaks kaua otsima.
- Kõik oli hästi ja alati võib nende poole pöörduda.
- Täiesti piisav aeg ja väga selge nõustamine.
- Täiendavatele küsimustele sooviks konkreetseid vastuseid. Mul paluti uus aeg vastuvõtule registreerida.

Kuidas teie meelset saaksime nõustamise teenust paremaks muuta? 4

VASTANUD TELEFONIINTERVJUUL

- Oleks vaja suurte rikkumiste puhul võtta kõikidelt allkirjad, ka nendelt kes on seadust rikkunud.
- Kõik on hästi, sest alati on võimalus juristiga kontakteeruda ka tema büroos.
- Järjekorrad võiks lühemad olla, ootasin üle nädala.
- On vaja seadusi, mis aitaks parandada kontrolli - st KÜ revisjonikomisjoni liikmed peaks seadusega vastutama.
- Väga hästi korraldatud ja läbi viidud nõustamine oli.
- Olen väga rahul konsultatsiooniga.
- Ei Ole probleeme, selge ja konkreetne jutt.
- Järjekorra eelregistreerimine.
- Väga rahul, kiiresti ja hästi seletatud.
- Tuleb elanike konsulteerimisi jätkata, sest küsimusi tekib palju.
- Olen juristiga rahul
- Otsida koostöös aktiivsemalt lahendust.
- Aidata saab ainult siis kui tehtaks tee korteriühistuni, seda peab korraldama KÜ esimees. Jurist ei saa seda teha.
- Rohkem õigusi küsimuste lahendamisel.

Aitäh!



Elamuosakond
Tallinna Linnavaraamet