

ELANIKE RAHULOLU TALLINNA LINNA AVALIKE TEENUSTEGA 2008

Tallinna Linnakantselei

Turu-Uuringute AS

August 2008

Tatari 6, 10116 Tallinn
tel (0) 627 7583, faks (0) 627 7584
post@turu-uuringute.ee
www.turu-uuringute.ee

Turu-uuringute AS

SISUKORD

UURINGU TAUST	3
1 Valim	3
2 Küsitlustöö	4
3 Andmetöötlus	8
4 Teostajad	8
KÜSITLUSE TULEMUSED	9
1 Eelistused elukoha suhtes	9
2 Hinnangud füüsilisele keskkonnale	11
3 Hinnangud puhke- ja vaba aja veetmise võimalustele	25
4 Linna ametiasutustega suhtlemine	25
5 Hinnangud linna ametiasutuste teeninduse kvaliteedile	32
5.1 E-teenindus	32
5.2 Kõik teeninduskanalid	34
6 Kasutatavad teabeallikad teenuste ja toetuste kohta info saamiseks	38
7 Valmidus kasutada e-teenuseid	39
8 Hinnangud Tallinna veebileheküljele	42
9 ID-pileti kasutamine	43
10 Huvitatus Tallinna operatiivinfost	45
11 Hinnangud Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusele	47
12 Linnaarhiivi teenuste kasutamine	51
13 Enamkasutatavad liiklemisviisid	51
14 Hinnangud Tallinna ühistranspordile	54
15 Rahulolu Tallinna veebikaardi ja muude elektrooniliste kaartidega	57
16 Hinnangud Tallinna Planeeringute Registrile	59
17 Teadlikkus Tallinna linna keskkonnateemalistest kampaaniatest	60
18 Suhtumine jäätmete sorteerimisse	62
KOKKUVÕTE	67
Lisa 1 Avatud vastused	
Lisa 2 Ankeet	

UURINGU TAUST

Käesolev aruanne on koostatud Turu-uuringute AS-i poolt ajavahemikus 4. juuni - 28. juuli 2008 läbi viidud küsitluse tulemuste põhjal. Aruanne esitatakse Tallinna Linnakantseleile.

Uuringus käsitleti järgnevaid teemasid:

1. Pealinna elanike rahulolu linna ning oma linnaosa füüsilise keskkonnaga;
2. Info hankimine linna ametiasutuste kohta ning ametiasutustega suhtlemine (suhtlemise sagedus; erinevate teeninduskanalite kasutamine);
3. Rahulolu teenindusega ametiasutustes;
4. Hinnangud e-teenuste kasutamise lihtsusele ja kvaliteedile;
5. Kasutatavad teabekanalid linna ametiasutuste poolt osutatavate teenuste ja toetuste kohta info hankimisel;
6. Valmidus kasutada linna poolt osutatavaid teenuseid e-teenustena;
7. Hinnangud teabe hankimise lihtsusele Tallinna linna veebileheküljelt;
8. Suhtumine ID-pileti alternatiivsetesse kasutusvõimalustesse;
9. Huvi linna operatiivinfost ning selle tellimise võimalustest;
10. Teadlikkus ning rahulolu Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusega;
11. Valmidus kasutada Linnaarhiivi teenuseid e-teenustena;
12. Rahulolu Tallinna planeeringute registri teenustega;
13. Hinnangud ühistranspordi olukorrale;
14. Rahulolu Tallinna veebikaardi ning ülejäänud elektrooniliste kaartidega;
15. Teadlikkus keskkonnateemalistest kampaaniatest;
16. Teadlikkus ning hoiakud jäätmekäitluse suhtes.

Uuringu aruanne koosneb uuringu taustast, põhitulemustest ja kokkuvõttest nii teksti kui joonistena. Lisadena on toodud eesti- ja venekeelne küsimustik, mille alusel intervjuud läbi viidi ning avatud vastused originaalkujul.

1 Valim

Küsitluse üldkogumi moodustasid kõik Tallinna linna 15-aastased ja vanemad elanikud. Eesti Statistikaameti andmetel elas Tallinna linnas 1. jaanuari 2008 seisuga 341 294 vastavas vanuses inimest. Planeeritud valimi suurus oli 1000 inimest.

Valimi territoriaalne mudel on koostatud Eesti Statistikaameti rahvastikustatistika andmebaasi alusel. Küsitluspunktid jaotati vastavalt linnaosa asustustihedusele. Selleks, et tagada ka väiksema elanike arvuga linnaosade puhul valimi esinduslik suurus, suurendati Pirita linnaosas valimi suurst ning kahandati selle arvelt Lasnamäe ning Mustamäe valimi proportsioone. Peale andmete kogumist kaaluti küsitlustulemused vastavusse riiklike

statistikaandmetega elanikkonna piirkondliku, soolise ja vanuselise jagunemisega.

Tabel 1 Üldkogumi ning tegeliku valimi võrdlus (%)

		Üldkogum = 341 294 inimest	Tegelik valim n=1000 vastajat	Kaalutud valim n=1000 vastajat
SUGU	Mehed	44	43	44
	Naised	56	57	56
VANUS	15- 19 a.	7	5	6
	20- 29 a.	18	18	20
	30- 39 a.	18	15	17
	40- 49 a.	16	15	16
	50- 59 a.	16	18	17
	60-69 a.	12	15	12
	70+ a.	13	14	12
LINNAOSA	Haabersti	10	9	9
	Kesklinn	12	12	12
	Kristiine	7	7	8
	Lasnamäe	28	26	28
	Mustamäe	16	15	17
	Nõmme	10	10	9
	Pirita	3	7	2
	Põhja-Tallinn	14	14	14

Juhuvalliku esimeses etapis leiti 100 valimipunkti üle Tallinna ja teises etapis igas valimipunktis konkreetsed intervjuueeritavad. Igas valimipunktis viidi läbi 10 intervjuud.

Aadressi valikul rakendati lähte-aadressi meetodit, mille puhul anti igale küsitlejale ette juhuslikult valitud aadress, kus küsitaja teostas esimese intervjuu. Edasi liiguti kindla sammu alusel (iga korter või maja), et tagada valikusse sattunud elupaikade juhuslikkus¹. Küsitlus toimus tööpäevadel ning nädalavahetustel nii õhtusel kui päevasel ajal (tööpäevadel mitte varem kui kell 15:00 päeval, nädalavahetustel mitte varem kui kell 11:00 hommikul).

Vastaja valikul rakendati nn. noorema mehe reeglit, mis näeb ette, et esimesena palutakse intervjuud noorimalt kodusolevalt meesterahvalt, kes on vähemalt 15-aastane. Kui mehi kodus ei ole, eelistatakse noorimat naist. Selline valikumeetod annab neile küsitletavate kategooriatele, keda on vähem tõenäoline kodust eest leida (eelkõige noored inimesed ja mehed), täiendava šansi valimisse sattuda. Nii saavutatakse sugude ning erinevate vanusegruppide parem esindatus valimis.

2 Küsitlustöö

Küsitlusmeetodina kasutati silmast-silma personaalintervjuud standardiseeritud ankeedi abil vastajate kodudes. Intervjuud viidi läbi eesti ja vene keeles. Küsitlustöös osales 16 vastava

¹ Linnades, alevites ja alevikes alustati küsitlust etteantud stardiaadressist ning liiguti edasi majanumbrite kasvavas suunas, külastades iga korterit. Kui stardiaadressiks oli paarisarvuline majanumber, liiguti ka edasi mööda paarisnumbrilisi maju, kui stardiaadressiks oli paaritu majanumber, liiguti ka edasi mööda paaritunumbrilisi maju. Eramajade puhul külastati ühel pool tänavat järjest iga maja. Tänav lõppedes pöörati esimesse rist- või põiktänavasse ning jätkati küsitlust eeltoodud reeglite alusel. Kui marsruudile satub kortermaja, külastati iga korterit. Teede hargnemiskohas jätkati samuti lähima maja suunas. Marsruuti jätkati kuni vajalik arv intervjuusid oli läbi viidud.

ettevalmistuse saanud Turu-uuringute AS-i küsitlejat.

Peamine intervjuu mittetoimumise põhjus oli üldjuhul asjaolu, et kedagi polnud kodus (2486 korral) (Tabel 2).

Tabel 2 Küsitluse mitte-toimumise põhjused

Põhjused, miks küsitlus ei toimunud	Arv (n)
Peres ei ela sihtrühma kuuluvaid inimesi	251
Kedagi pole kodus	2486
Sihtrühma kuuluv inimene pole kodus	37
Keelduti kontaktist	190
Sihtrühma kuuluv inimene keeldus intervjuust	705

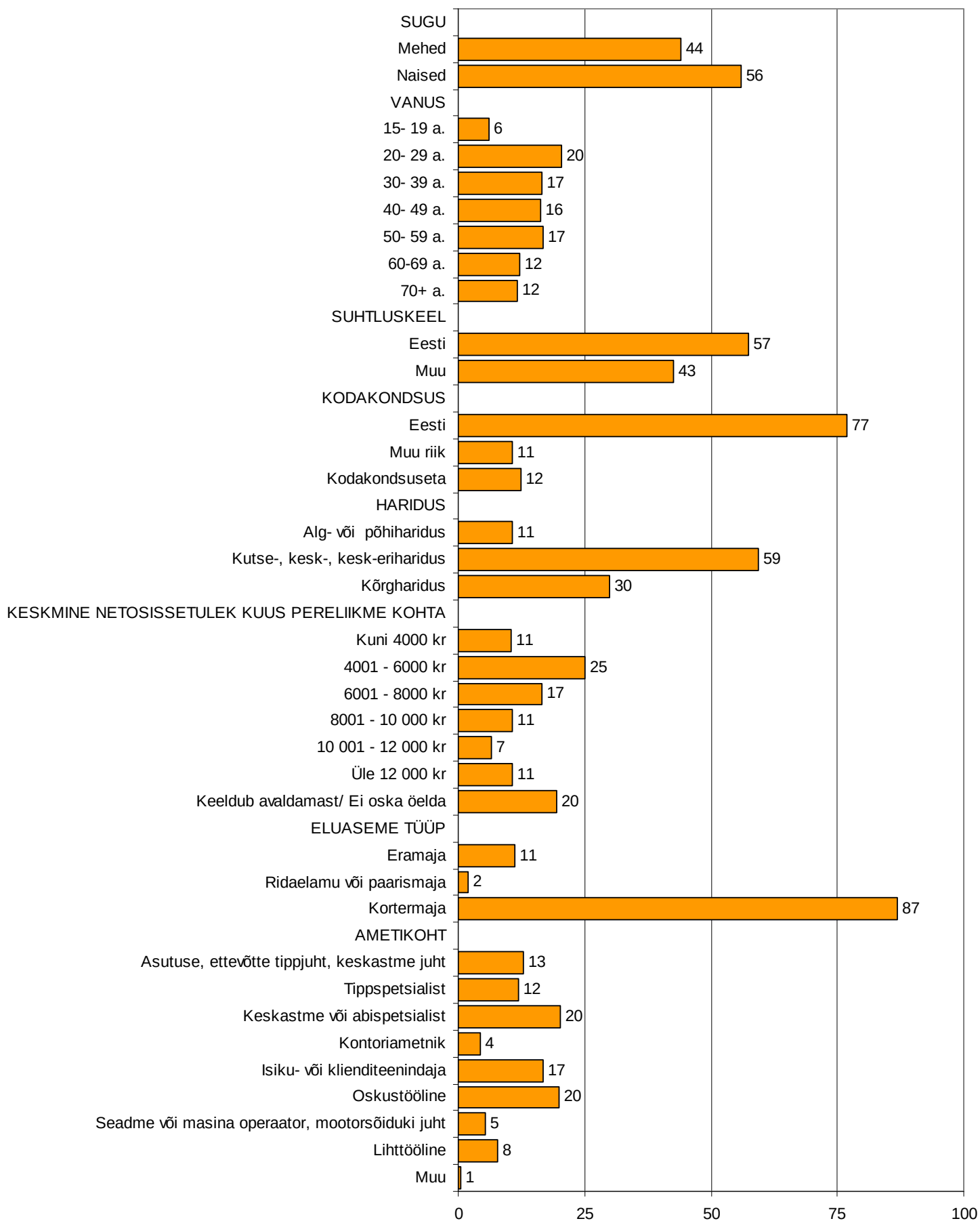
Peale küsitlustöö toimumist teostati järelkontroll. Juhuvaliku alusel selekteeriti välja 10% vastajate aadressidest, kuhu saadeti ankeet, mille abil kontrolliti küsitlustöö teostamise fakti ning küsitlusreeglite järgmist küsitlaja poolt. Järelkontrolli kirjad saadeti välja kahes osas vastavalt ankeetide laekumisele. Juulikuus saadeti välja 30 kirja, millest laekus tagasi 17 (s.o 57%). Augustis saadeti välja 73 kirja, millest laekus tagasi 33 (s.o 45%). Kokku saadeti seega välja 103 kirja (10,3%-le respondentidest), millest laekus tagasi 50 (s.o 48%). Järelkontrolli kinnitas küsitlustöö vastavust reeglitele, seega võib kogutud andmestikku pidada kvaliteetseks.

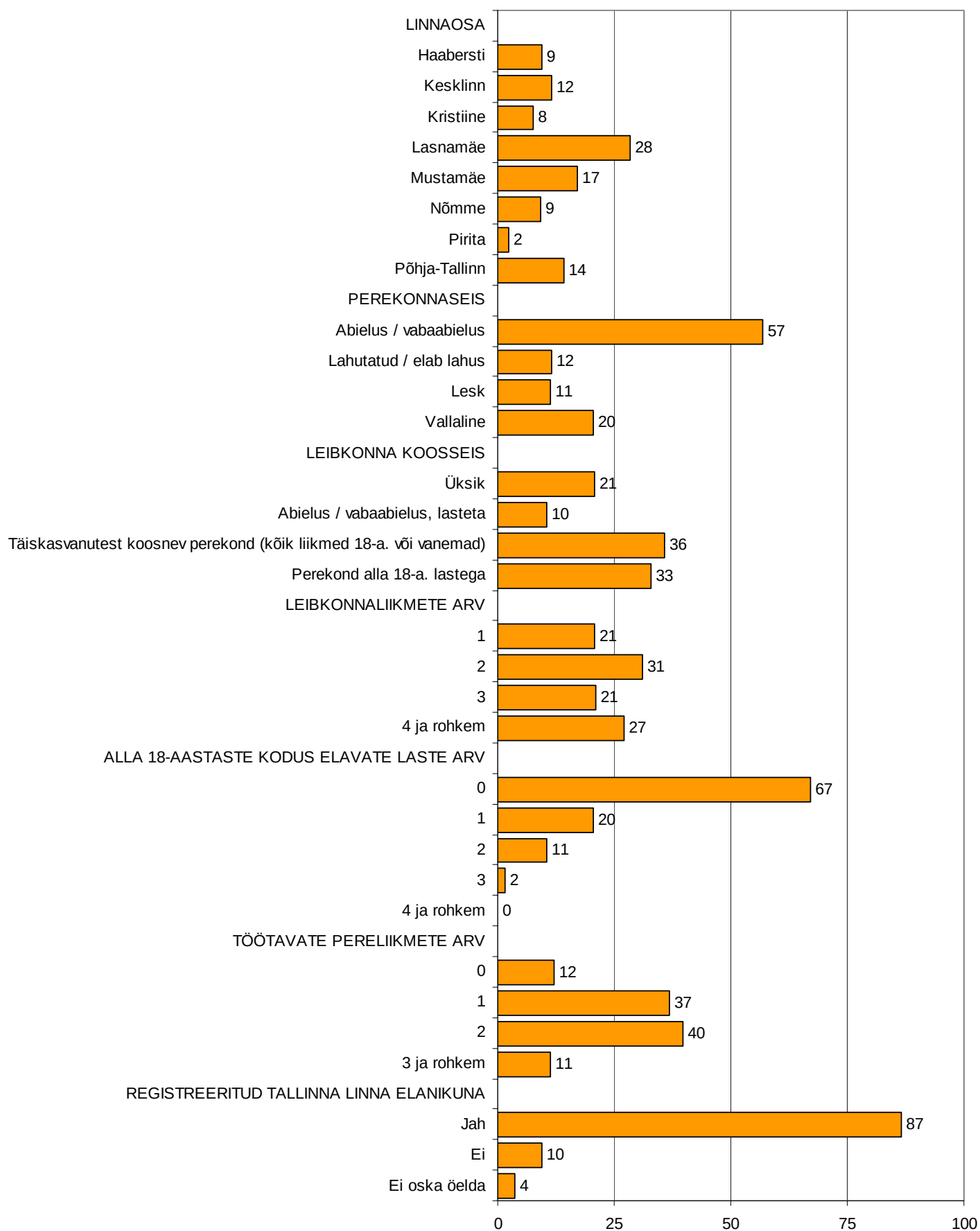
Tulemuste laiendamisel üldkogumile tuleb arvestada võimaliku vastajate juhuvalikust tingitud valimiveaga. Järgnevas tabelis 3 on toodud valimivea piirid proportsioonihinnangul 95% usaldusnivool.

Tabel 3 Valimivea piirid

Valim	50 % 50 %	48 % 52 %	40 % 60 %	35 % 65 %	30 % 70 %	25 % 75 %	20 % 80 %	15 % 85 %	10 % 90 %	5 % 95 %	3 % 97 %	2 % 98 %
10	30,99	30,97	30,36	29,56	28,40	26,84	24,79	22,13	18,59	13,51	10,57	8,68
20	21,91	21,90	21,47	20,90	20,08	18,98	17,53	15,65	13,15	9,55	7,48	6,14
30	17,89	17,88	17,53	17,07	16,40	15,49	14,31	12,78	10,74	7,80	6,10	5,01
40	15,49	15,49	15,18	14,78	14,20	13,42	12,40	11,07	9,30	6,75	5,29	4,34
50	13,86	13,85	13,58	13,22	12,70	12,00	11,09	9,90	8,32	6,04	4,73	3,88
60	12,65	12,65	12,40	12,07	11,60	10,96	10,12	9,03	7,59	5,51	4,32	3,54
70	11,71	11,71	11,48	11,17	10,74	10,14	9,37	8,36	7,03	5,11	4,00	3,28
80	10,96	10,95	10,73	10,45	10,04	9,49	8,77	7,82	6,57	4,78	3,74	3,07
90	10,33	10,32	10,12	9,85	9,47	8,95	8,26	7,38	6,20	4,50	3,52	2,89
100	9,80	9,79	9,60	9,35	8,98	8,49	7,84	7,00	5,88	4,27	3,34	2,74
110	9,34	9,34	9,15	8,91	8,56	8,09	7,47	6,67	5,61	4,07	3,19	2,62
120	8,95	8,94	8,76	8,53	8,20	7,75	7,16	6,39	5,37	3,90	3,05	2,50
130	8,59	8,59	8,42	8,20	7,88	7,44	6,88	6,14	5,16	3,75	2,93	2,41
150	8,00	8,00	7,84	7,63	7,33	6,93	6,40	5,71	4,80	3,49	2,73	2,24
200	6,93	6,93	6,79	6,61	6,35	6,00	5,54	4,95	4,16	3,02	2,36	1,94
300	5,66	5,65	5,54	5,40	5,18	4,90	4,53	4,04	3,39	2,47	1,93	1,58
500	4,38	4,38	4,29	4,18	4,02	3,79	3,51	3,13	2,63	1,91	1,49	1,23
800	3,46	3,46	3,39	3,30	3,17	3,00	2,77	2,47	2,08	1,51	1,18	0,97
1 000	3,10	3,10	3,03	2,95	2,84	2,68	2,48	2,21	1,86	1,35	1,06	0,87

Pärast küsitluse lõppemist võrreldi küsitletute sotsiaal-demograafilist koosseisu valimis ettenähtuga ja teostati andmete kaalumise teoreetilise mudeliga vastavaks. Küsitletavate sotsiaaldemograafiline koosseis peale andmete kaalumist on kujutatud joonisel 1 ning 2.

Joonis 1 Valimi profiil, kaalutud andmed (% , n=1000 kõik vastajad)

Joonis 2 Valimi profiil, kaalutud andmed (% , n=1000 kõik vastajad)

3 Andmetöötlus

Töötluseks kõlblikke ankeete laekus 1000. Uuringutulemuste töötluseks kasutati andmetöötluspaketti SPSS for Windows 15.0.

Käesoleva küsitluse tulemusi on aruandes võrreldud 2006. ning 2007. aastal Faktum & Ariko OÜ poolt läbi viidud küsitluste tulemustega (võrdlused on teostatud teemade puhul, kus võrdlusmaterjal oli olemas). Võrdluse aluseks olevad andmed pärinevad Tallinna linna veebileheküljelt www.tallinn.ee (2006: Tallinlaste rahulolu uuring: linnaruum; 2007: Tallinna Linnavalitsuse avalikud teenused).

Tabel 4 Uuringute metoodikate võrdlus

	Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2008	Tallinna Linnavalitsuse avalikud teenused 2007	Tallinlaste rahulolu uuring: linnaruum 2006
Küsitlusperiood	4.06.2008 - 28.07.2008	28.05.2007 - 2.07.2007	6.11.2006 - 20.11.2006
Valimi vanuselised piirid	15-aastased ja vanemad	15-aastased ja vanemad	15-74-aastased
Valimi suurus (n)	1000	1060	1020
Valimi moodustamise printsip	Mitte-proportsionaalne kvootvalim	Proportsionaalne kvootvalim	Proportsionaalne juhuvalim

4 Teostajad

Uuringu erinevates etappides olid vastutavad:

- | | |
|---------------------------------|----------------|
| ▪ Andmetöötlus, tabelitöötlus: | Tõnis Stamberg |
| ▪ Aruande koostaja: | Vaike Võõbus |
| ▪ Valimi koostaja: | Marje Sepp |
| ▪ Küsitlustöö koordinaator: | Rutt Vihtla |
| ▪ Andmesisestuse koordineerija: | Asta Pajos |

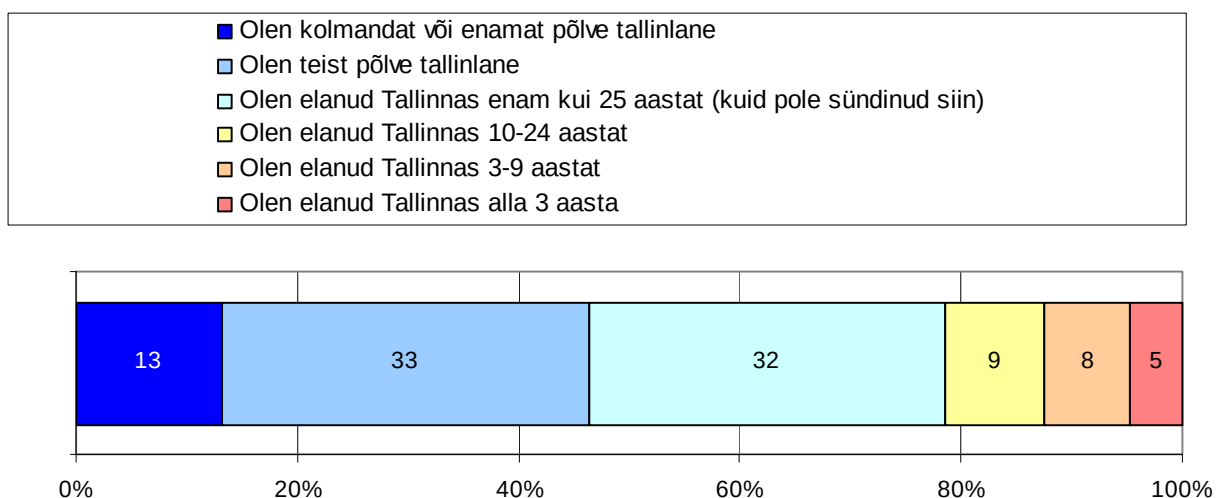
KÜSITLUSE TULEMUSED

1 Eelistused elukoha suhtes

Vastajad, kes on sündinud pealinnas, moodustasid valimist 46% (Joonis 3). Kolmandat või enamat põlve tallinlasi oli 13% (üldkogumis jääb selliste inimeste arv 95%-ise tõenäosusega vahemikku 37 895 – 52 160 inimest) ning teist põlve tallinlasi 33% (üldkogumis 95%-lise tõenäosusega 102 547 – 122 347 inimest). Tallinnas on enam kui 25 aastat elanud (kuid mitte siin sündinud) 32% pealinlastest, 9% on siin elanud 10-24 aastat, 8% 3-9 aastat ning 5% alla 3 aasta.

Kolmandat või enamat põlve pealinlasi on keskmisest enam eesti suhtluskeelega vastajate (19%), eramajade elanike (21%) ning Kesklinna (27%) ning Pirita elanike seas (33%).

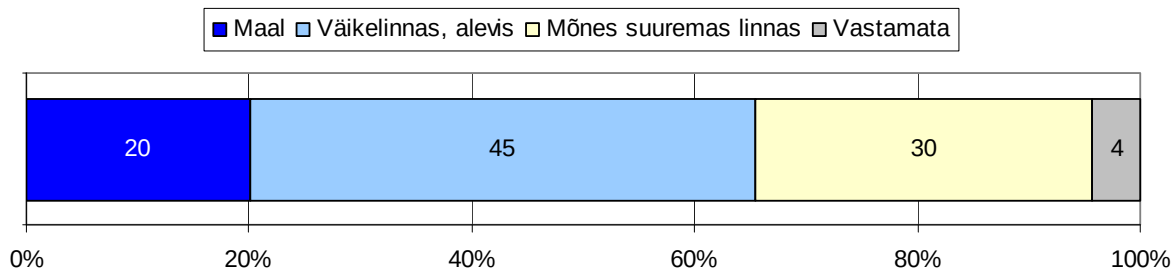
Joonis 3 Kui kaua olete elanud Tallinnas (% , n=1000 kõik vastajad)



Respondentidest, kes pole sündinud Tallinnas, elas viiendik enne pealinna elama asumist maal, 45% mõnes väikelinnas või alevis ning 30% mõnes suuremas linnas (Joonis 4)². Tulemuste analüüsimisel ilmnes mitmeid huvitavaid statistiliselt olulisi erinevusi – kui eesti suhtluskeelega vastajatest, kes pole sündinud pealinnas, on 29% enne pealinna kolimist elanud maal, siis mitte-eestlaste puhul moodustavad maapiirkonnast pealinna kolinud vastajad vaid 10%. Samas on mitte-eesti suhtluskeelega pealinlastest, kes pole pealinnas sündinud, 41% kolinud sinna mõnest suuremast linnast (kuid eesti suhtluskeelega vastajate seas on vastav osakaal 21%).

² Küsimuse püstitus ei võimalda täpsustada, kas pealinna koliti Eestist või väljastpoolt Eestit.

Joonis 4 Elukoht enne Tallinnasse asumist (% , n=537 vastajad, kes pole sündinud Tallinnas)

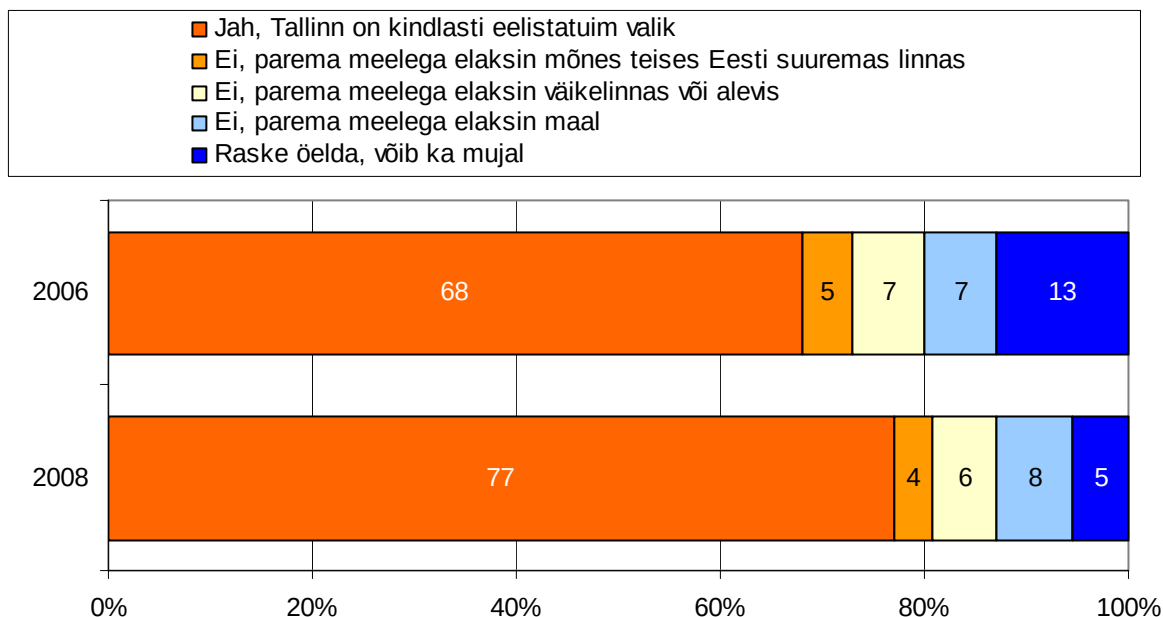


Rääkides eelistatuimast elukohast Eestist, soovib veidi enam kui $\frac{3}{4}$ Tallinna elanikest kindlasti elada pealinnas (Joonis 5). Võrreldes 2006. aastaga on suurenenud nende linlaste osakaal, kes elukohana Tallinna eelistavad – kui toona moodustasid elukohana Tallinna pooldavad vastajad valimist 68%, siis käesolevas uuringus on selliseid respondente 9% võrra enam. Samas on kahe aastaga vähenenud nende vastajate osakaal, kes ei oma elukoha suhtes kindlat eelistust – kui 2006. aastal oli sääraseid vastajaid 13%, siis tänava vaid 5%. Sellest võib järeldada, et Tallinna elanikud väärtustavad täna Tallinna kui võimalikku elukohta võrreldes teiste Eesti piirkondadega toonasest enam.

Keskmisest rohkem on Tallinna elukohana kõige eelistatumaks valikuks pidavaid vastajaid mitte-eesti suhtluskeelega elanike seas. Kui mitte-eesti suhtluskeelega vastajaist 87% pidas Tallinna Eesti puhul kõige eelistatumaks elukohaks, siis eestlastest oli sama meelt 70%. Eestlaste seas on keskmisest rohkem neid, kes soovivad kolida kas väikelinna/alevisse (eesti suhtluskeelega vastajaist 9%, mitte-eesti suhtluskeelega vastajaist 2%) või maale (11% vs 3%).

Keskmisest vähem on Tallinna kõige eelistatumaks elupaigaks pidajaid nende vastajate seas, kes pole end registreerinud Rahvastikuregistris Tallinna linna elanikuna. Vaid 56% Tallinna elanikuks mitte-registreerunutest pidas Tallinna elupaigana kõige eelistatumaks valikuks. Tõenäoliselt jäetakse end Tallinna elanikuks registreerimata sageli just sel põhjusel, et pealinna kolitakse elama ajutiselt ning tulevikus soovitakse end siduda pigem mõne teise elupaigaga.

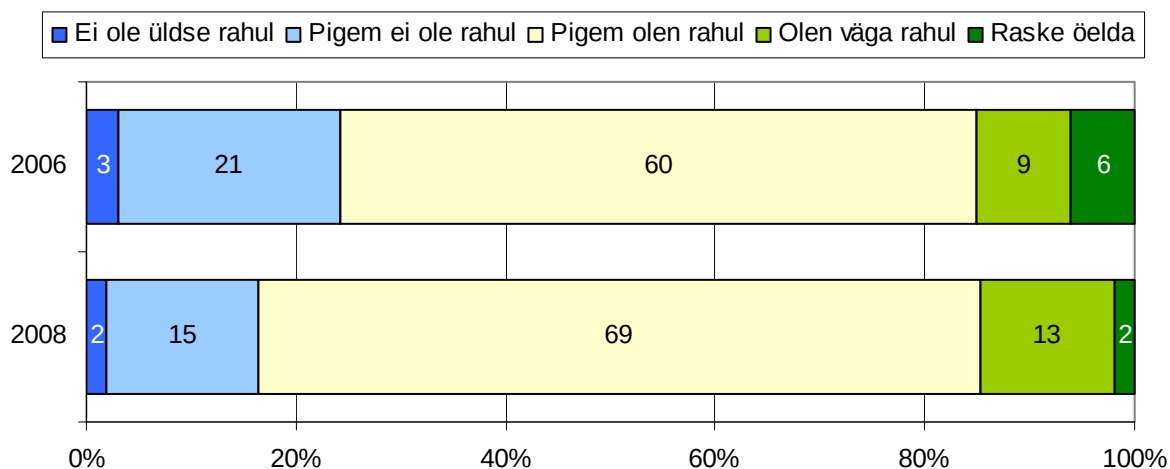
Joonis 5 Kui rääkida Eestist, siis kas Tallinn on see koht, kus Te kõige enam tahaksite elada? (% , n=kõik vastajad)



2 Hinnangud füüsilisele keskkonnale

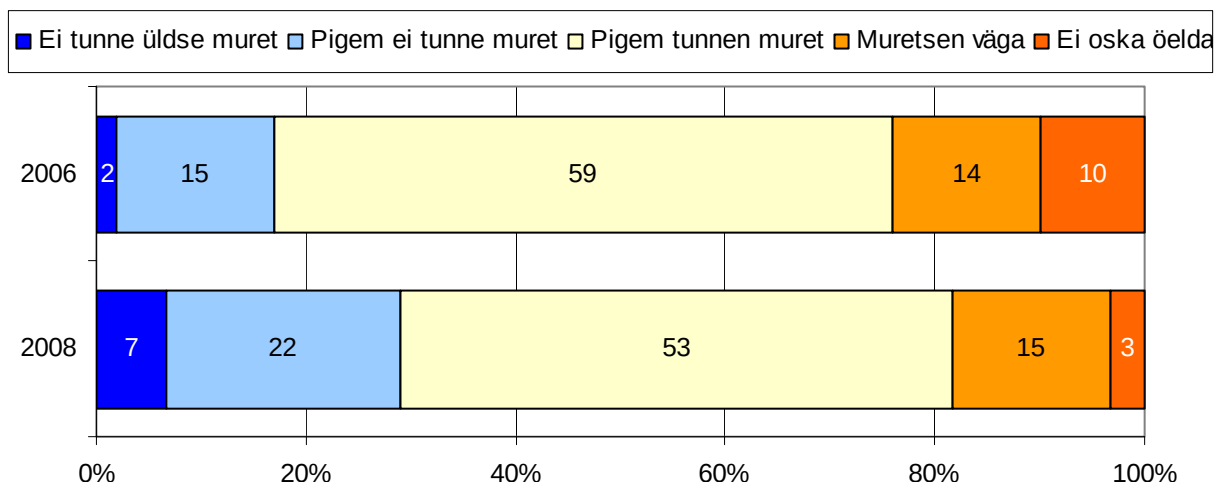
Tallinna linna elukeskkonnaga on väga/pigem rahul 82% elanikest, pigem ei ole/ei ole üldse rahul 16% ning 2% ei oska arvamust avaldada (Joonis 6). Võib nentida, et võrreldes 2006. aastaga on elanike hinnangud Tallinna elukeskkonnale veidi paranenud – 2006. aastal oli elukeskkonnaga väga rahul 9% elanikest, tänavu aga 13%. Pigem rahul olijaid oli kaks aastat tagasi 60%, käesoleval aastal aga 68%. Rahulolevate vastajate osakaalu suurenemine on toimunud eelkõige nende vastajate arvelt, kes andsid hinnangu „pigem ei ole rahul“ – 2006. aastal oli neid 21%, tänavu 15%.

Joonis 6 Rahulolu Tallinna linna elukeskkonnaga (% , n=kõik vastajad)



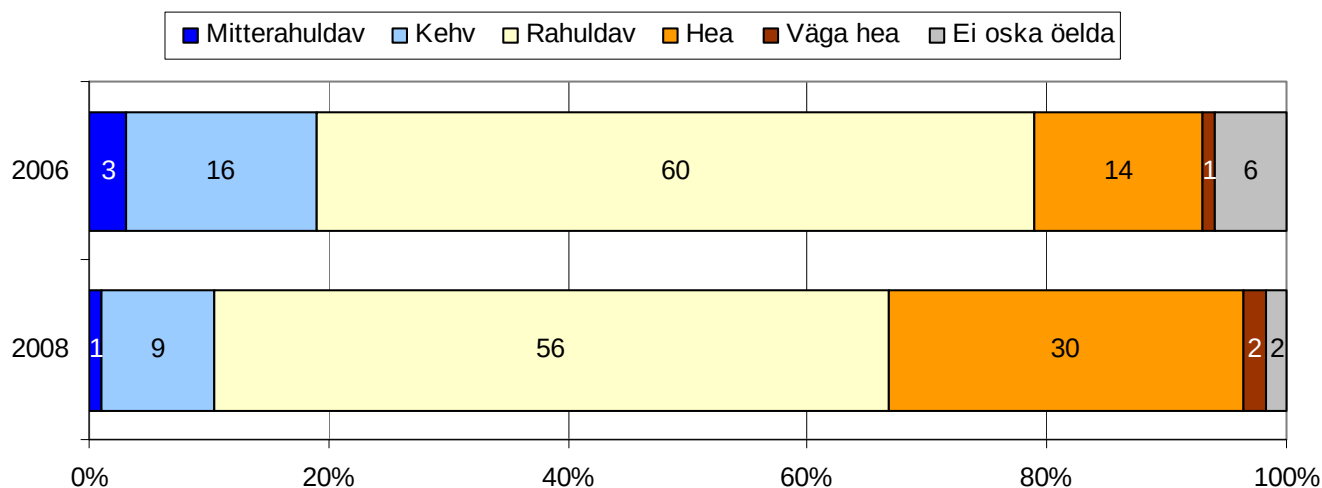
Tallinna keskkonnaseisundi pärast tunneb muret valdav osa linnaelanikest (Joonis 7). Väga/pigem mures on 68% elanikest (2006. aastal 73%), üldse/pigem ei tunne muret 29% (2006. aastal 17%). Seega on linnaelanike seas mure pealinna keskkonnaseisundi pärast pigem vähenenud. Keskmisest enam on Tallinna keskkonnaseisundi pärast mures olijaid eesti suhtluskeelega vastajate seas, kellest väga/pigem on mures 74% - mitte-eestlastest seevastu 60%.

Joonis 7 Kuivõrd Te tunnete muret Tallinna keskkonnaseisundi pärast? (% , n=kõik vastajad)



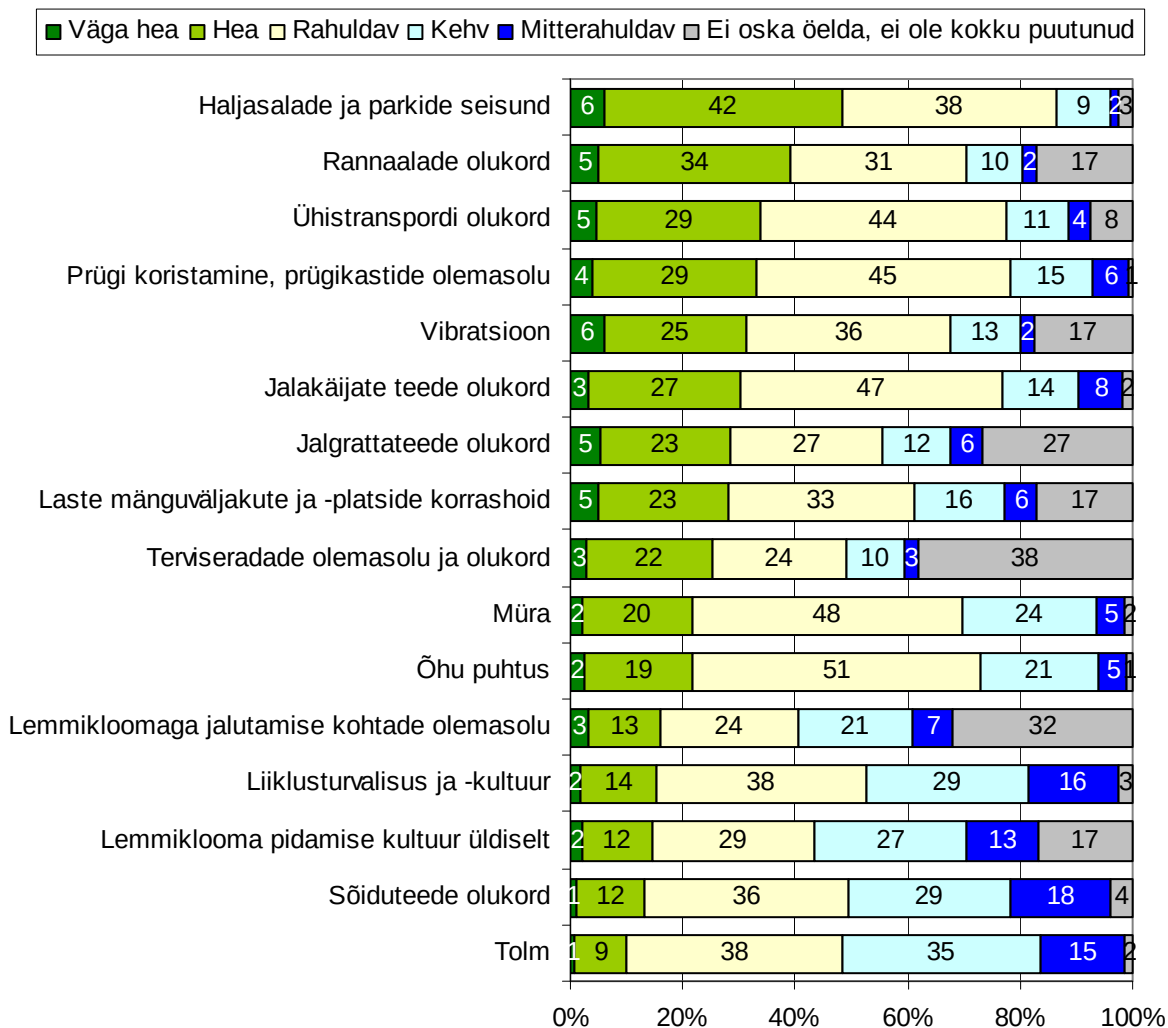
Kui veel 2006. aastal oli pealinlaste hulgas Tallinna üldisele keskkonnaseisundile madala hinnangu andnud elanike osakaal suurem kui kõrge hinnangu andnute osakaal, siis käesolevaks aastaks on olukord muutunud (Joonis 8). Mitterahuldavaks või kehvaks pidas pealinna keskkonnaseisundit käesoleval aastal kümnendik vastajaist, heaks või väga heaks 32% (2006. aastal vastavalt 19% ning 15%). Enam kui pooled respondentidest hindasid mõlemal võrreldaval aastal keskkonnaseisundit rahuldavaks. Ka selle küsimuse puhul ilmnesid tulemustes statistiliselt olulised erinevused vastaja suhtluskeelega lõikes – eesti suhtluskeelega vastajad hindasid Tallinna keskkonnaseisundit keskmiselt madalamalt kui mitte-eesti suhtluskeelega vastajad.

Joonis 8 Milline on Teie hinnang Tallinna üldisele keskkonnaseisundile? (% , n=kõik vastajad)



Kõige kõrgemalt hindasid tallinlased joonisel 9 esitatud valdkondadest linna haljasalade ja parkide seisundit (hinnangu väga hea/hea andis 48% elanikest). Kõige vähem on elanikud rahul tolmu kogusega õhus ja tänavatel (hinnangu kehv/mitterahuldav andis 50% vastanuist), sõiduteede olukorraga (madala hinnangu andis 47%), liiklusturvalisuse- ja kultuuriga (madala hinnangu andis 45%) ning lemmikloomade pidamise kultuuriga (madala hinnangu andis 40%). Mitmete valdkondade puhul, millega suurel osal elanikest puudus ilmselt isiklik kokkupuude, oli ka hinnangu mitte-andnute osakaal suhteliselt suur: näiteks terviseradade olemasolule ja olukorrale ei osanud hinnangut anda 38% vastajatest, lemmikloomaga jalutamise kohtade olemasolule 32%, jalgrattateede olukorrale 27%.

Joonis 9 Hinnangud Tallinna olukorrale järgmistes valdkondades (% , n=1000 kõik vastajad)

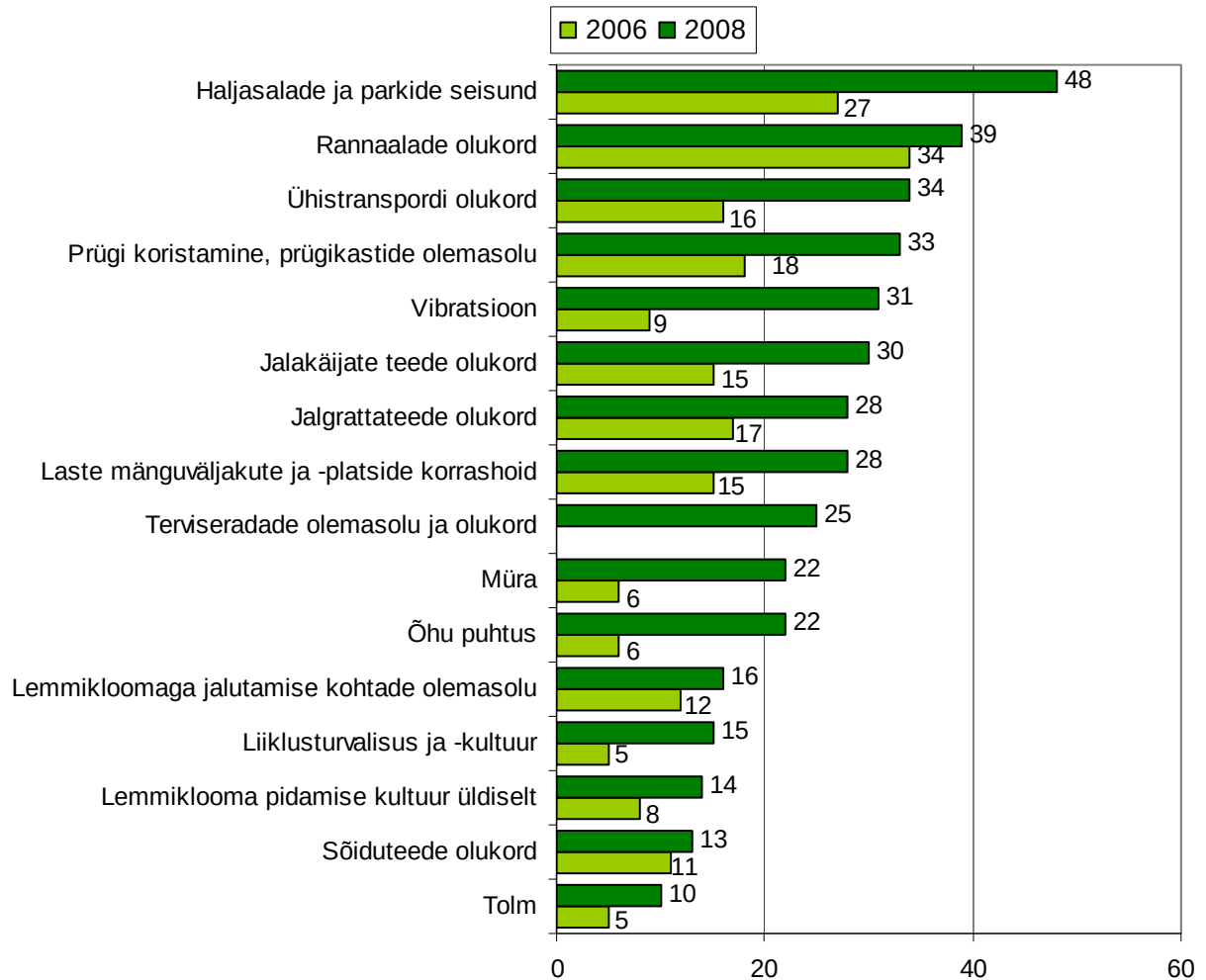


Joonisel 10 on võrreldud erinevate eluvaldkondade kvaliteedile hinnangu „väga hea“ või „hea“ andnud vastajate osakaalu 2006. ning 2008. aasta lõikes.

Nagu jooniselt 10 näha, on kõigi uuritavate valdkondade puhul käesoleval aastal hea/väga hea hinnangu andnud vastajaid rohkem kui 2006. aastal. Kõige enam on hinnangud paranenud järgnevate valdkondade puhul: vibratsioon (hinnangu „hea/väga hea“ andnud vastajaid on 2008. aastal võrreldes 2006. aastaga 22% võrra enam) ning haljasalade ja parkide seisund (muutus 21% võrra). Üldiselt võib siiski tõdeda, et tegurite järjestus

pingereas on jäänud enam-vähem samaks – valdkonnad, mis pälvisid keskmisest kõrgema hinnangu 2006. aastal, on ka käesoleval aastal keskmisest kõrgemalt hinnatud valdkondade seas (ning vastupidi).

Joonis 10 Hinnangud Tallinna olukorrale järgmistes eluvaldkondades, ajaline võrdlus (% , n=kõik vastajad)

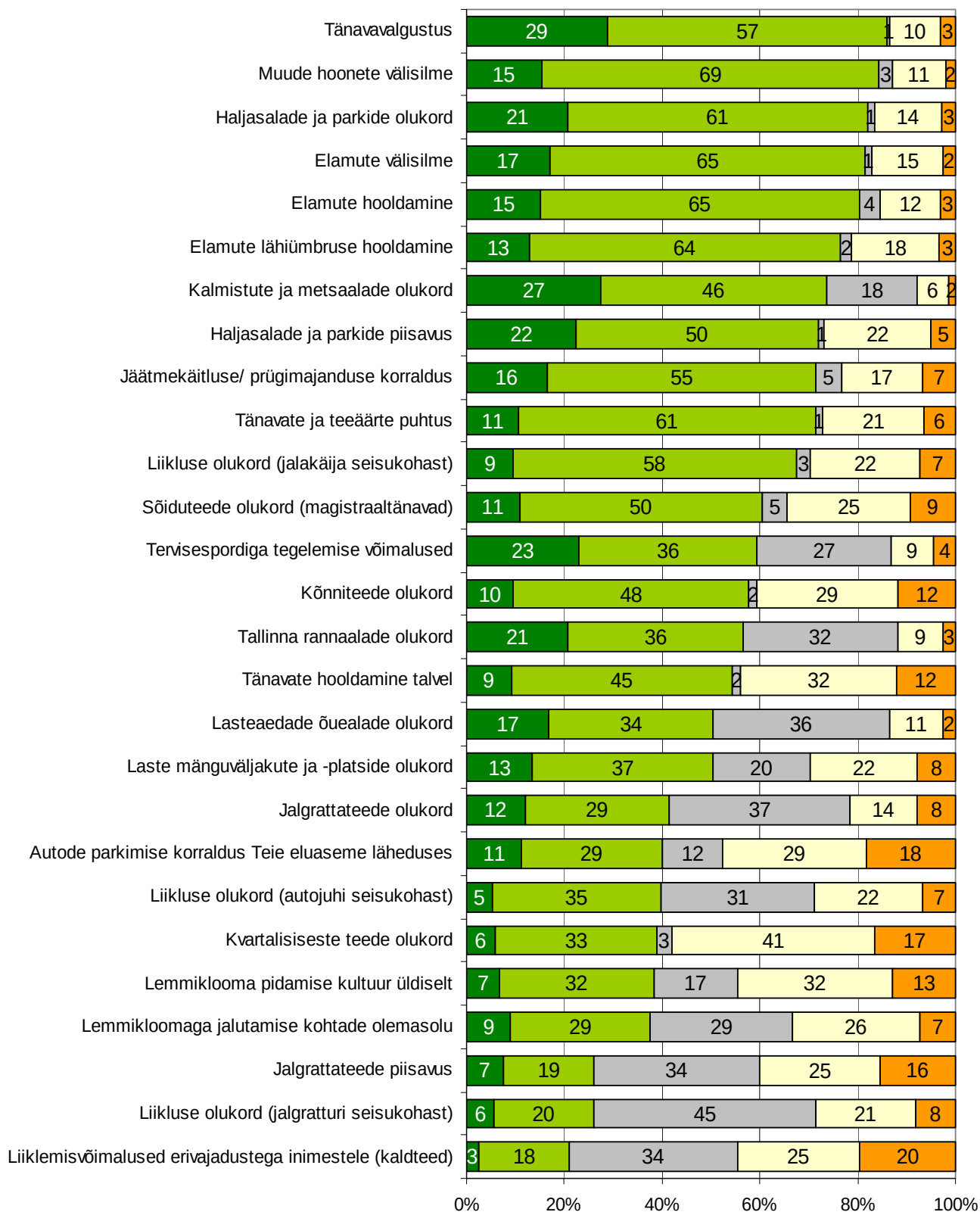


* vastajad, kes hindavad Tallinna üldist olukorda antud valdkonnas väga heaks/heaks

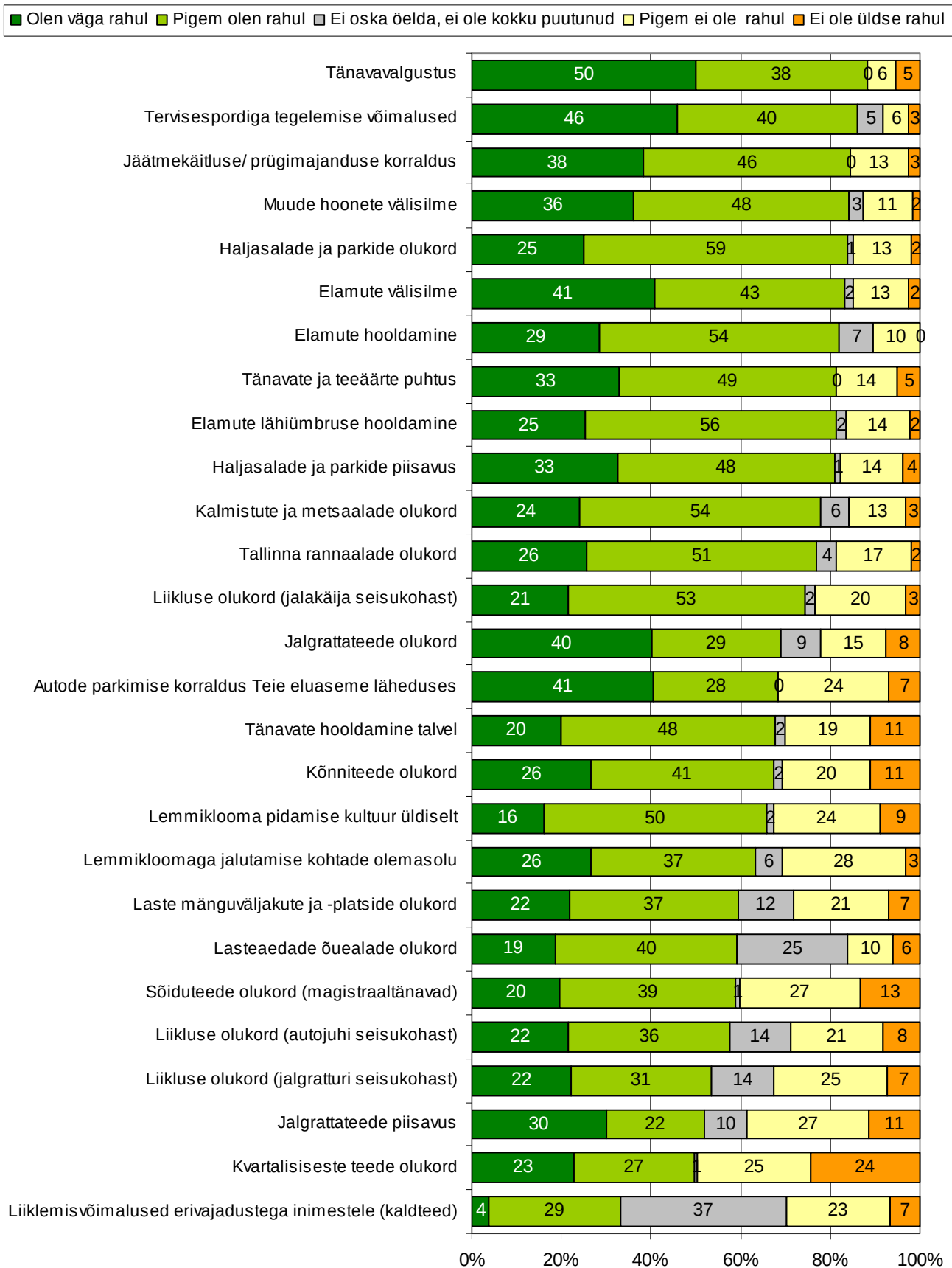
Lisaks hinnangutele pealinna elukeskkonna kohta üldiselt paluti vastajail hinnata oma rahulolu ka 27 erineva valdkonnaga oma linnaosas. Alljärgnevatel joonistel on esitatud esiteks kõigi Tallinna elanike hinnangud kokkuvõtlikult ([Joonis11](#)) ning seejärel joonised iga linnaosa vastajate lõikes ([Joonised 12-19](#)).

Joonis 11 Tallinlaste hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (%, n=1000 kõik vastajad)

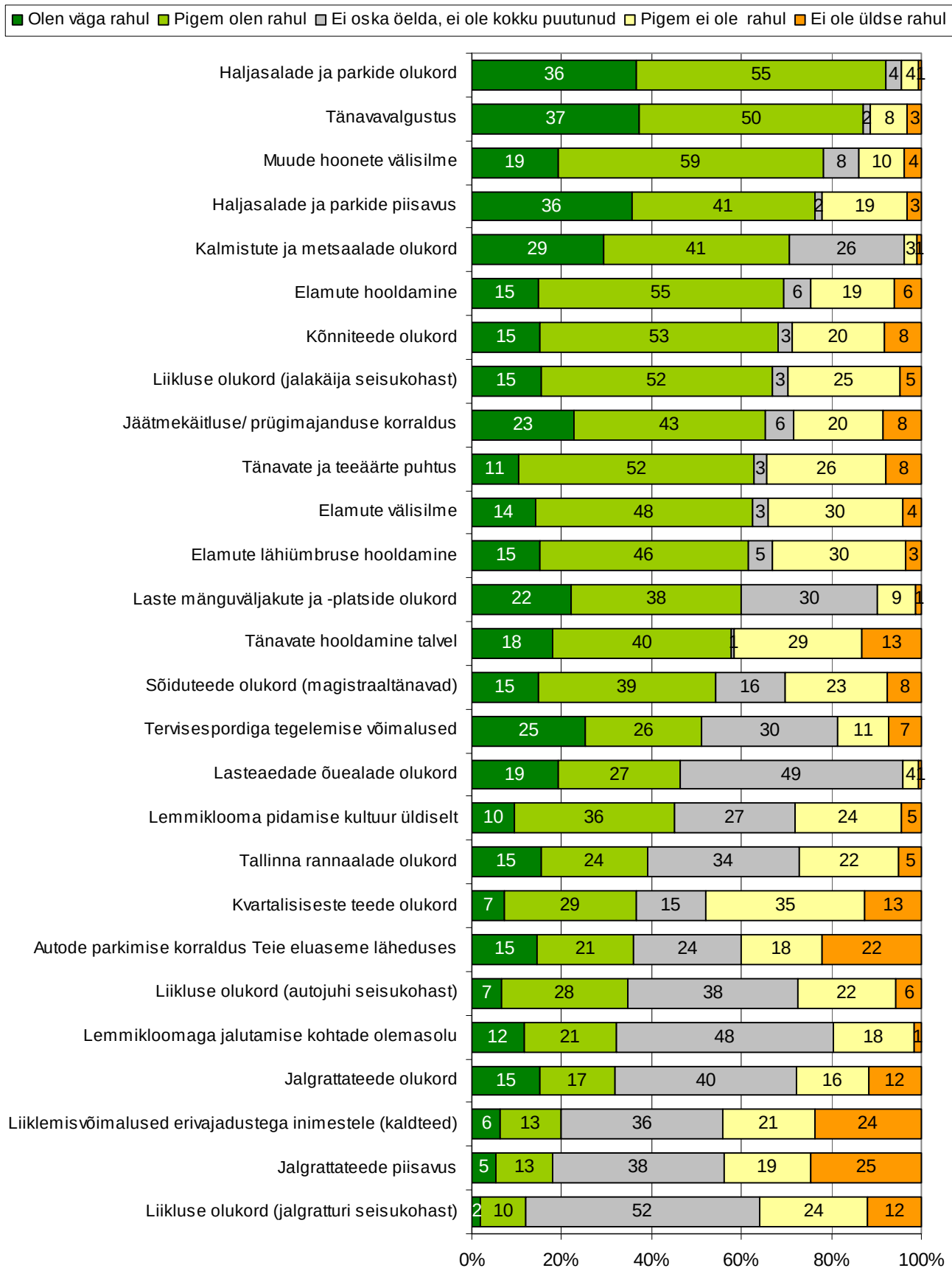
■ Olen väga rahul ■ Pigem olen rahul ■ Ei oska öelda, ei ole kokku puutunud ■ Pigem ei ole rahul ■ Ei ole üldse rahul



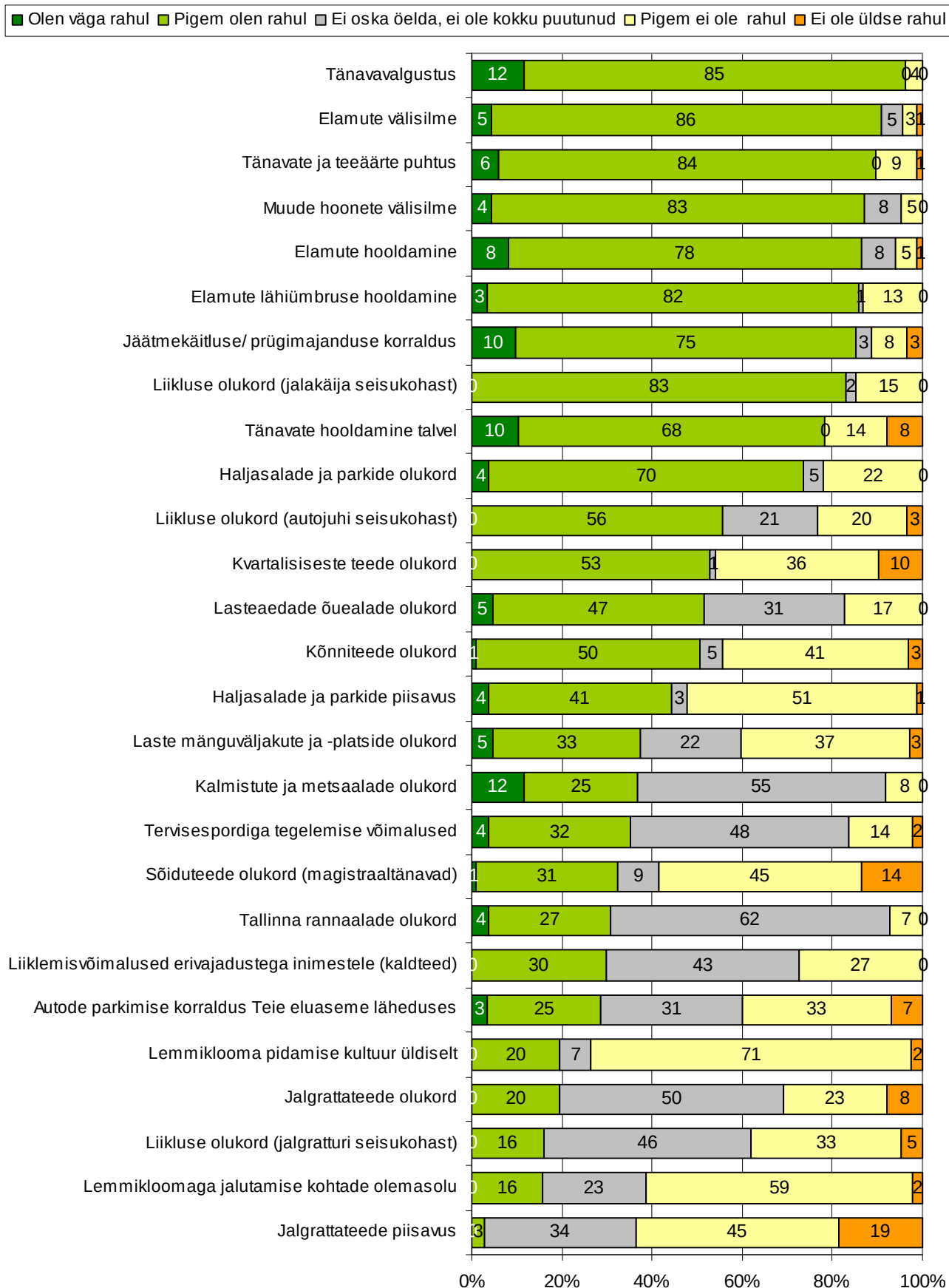
Joonis 12 Haabersti linnaosa elanike hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (% , n=94 Haabersti linnaosa elanikud)



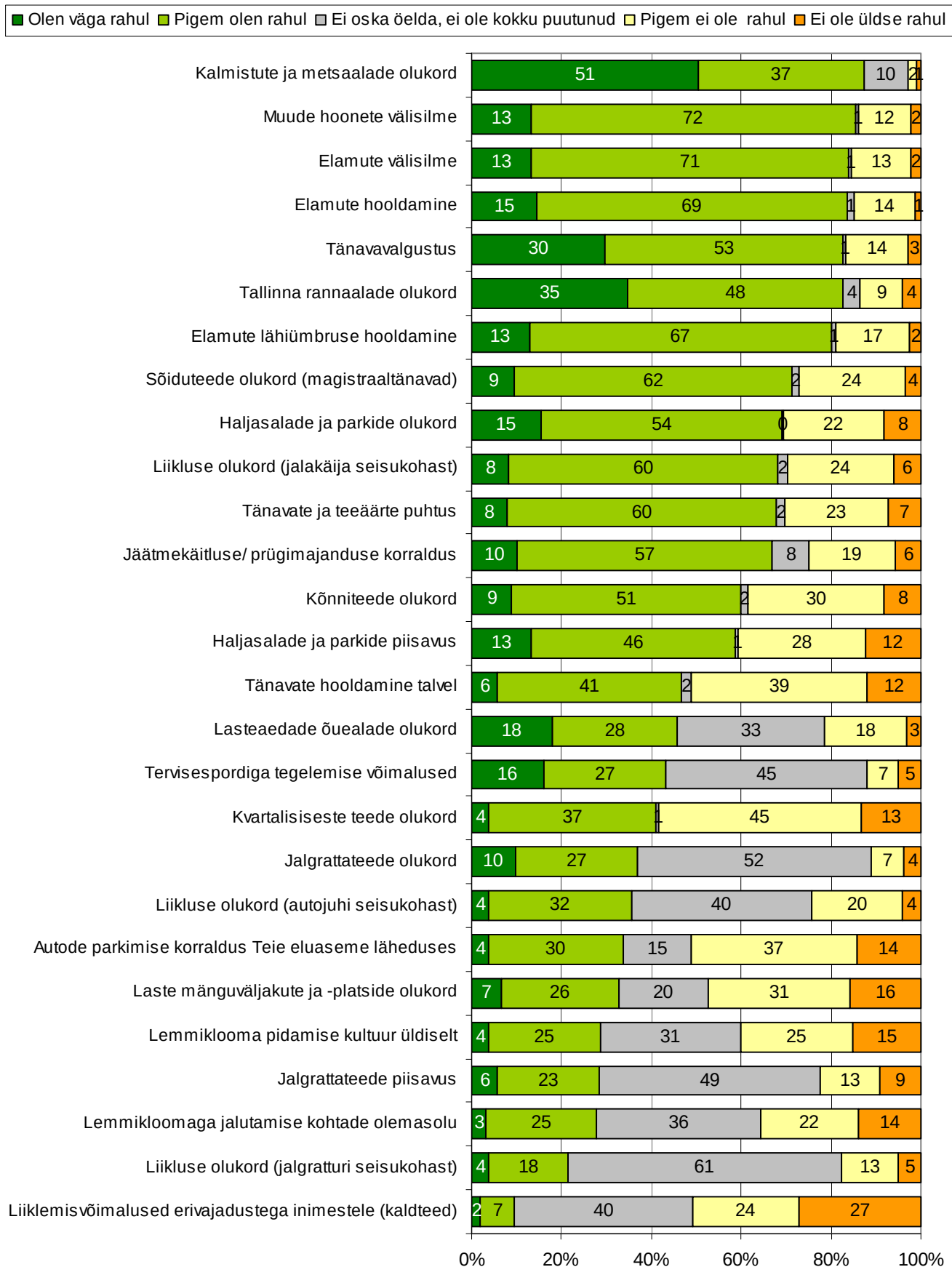
Joonis 13 Kesklinna elanike hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (% , n=115 Kesklinna elanikud)



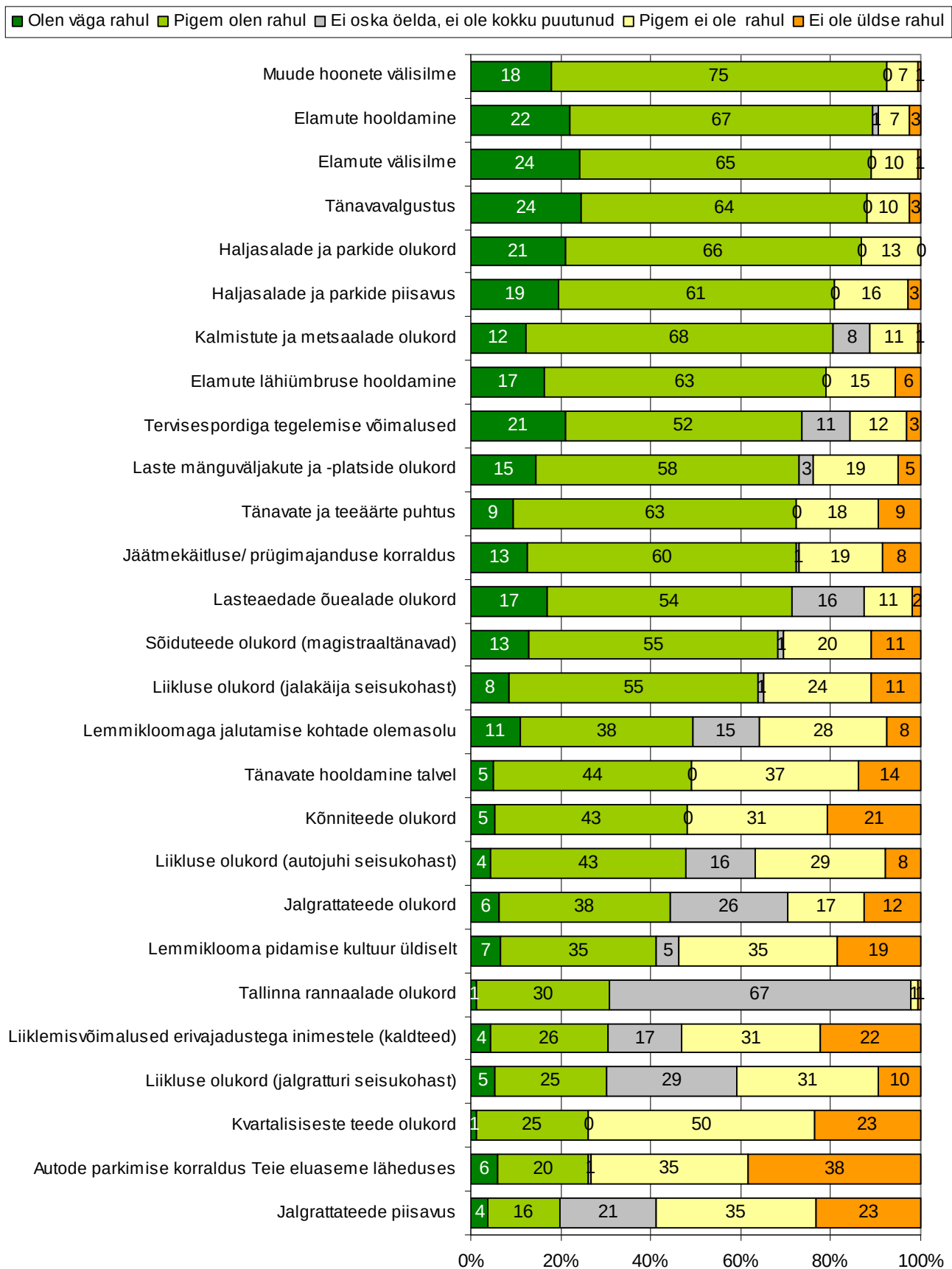
Joonis 14 Kristiine linnaosa elanike hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (% , n=77 Kristiine linnaosa elanikud)



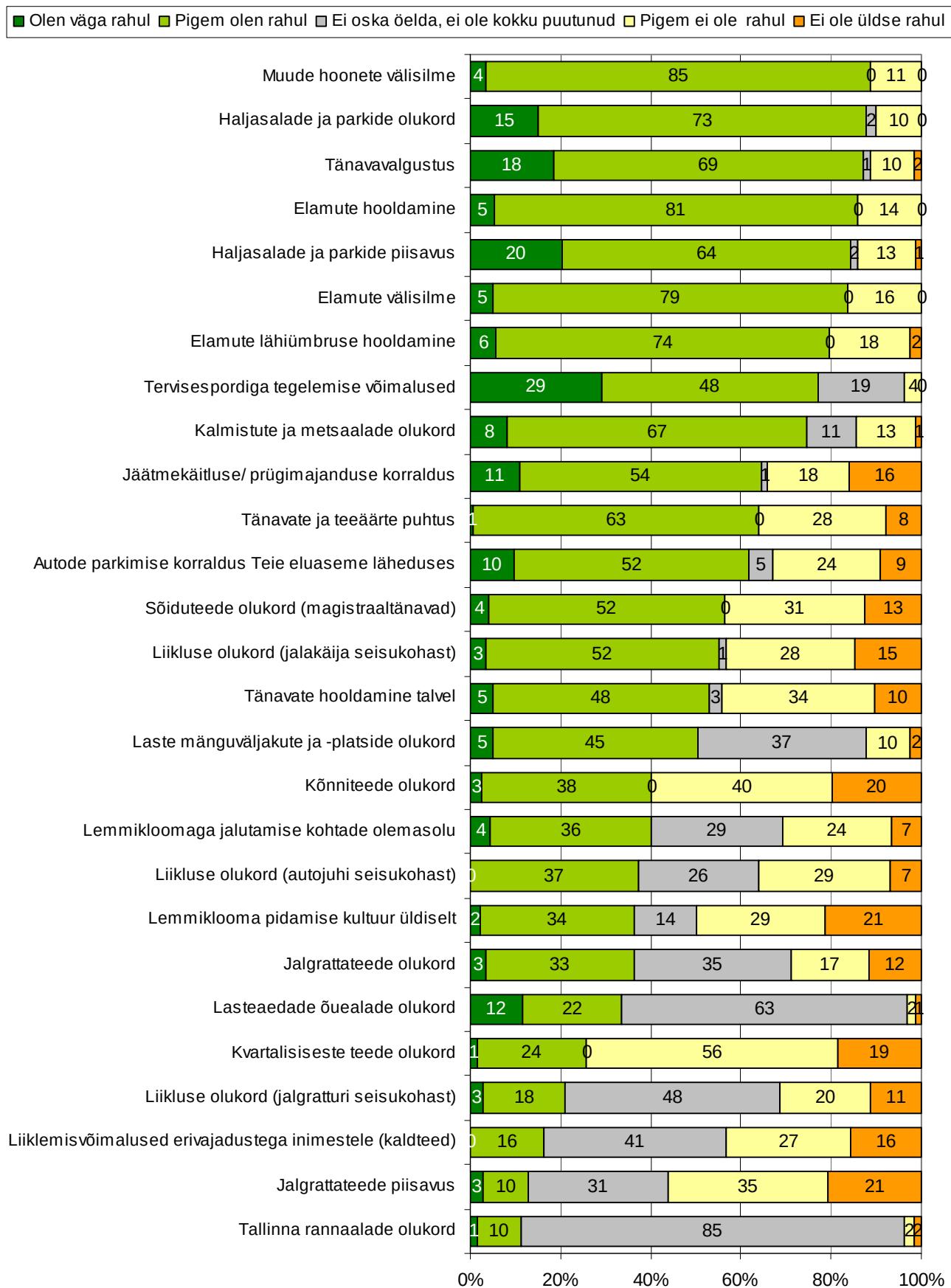
Joonis 15 Lasnamäe linnaosa elanike hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (% , n=285 Lasnamäe linnaosa elanikud)



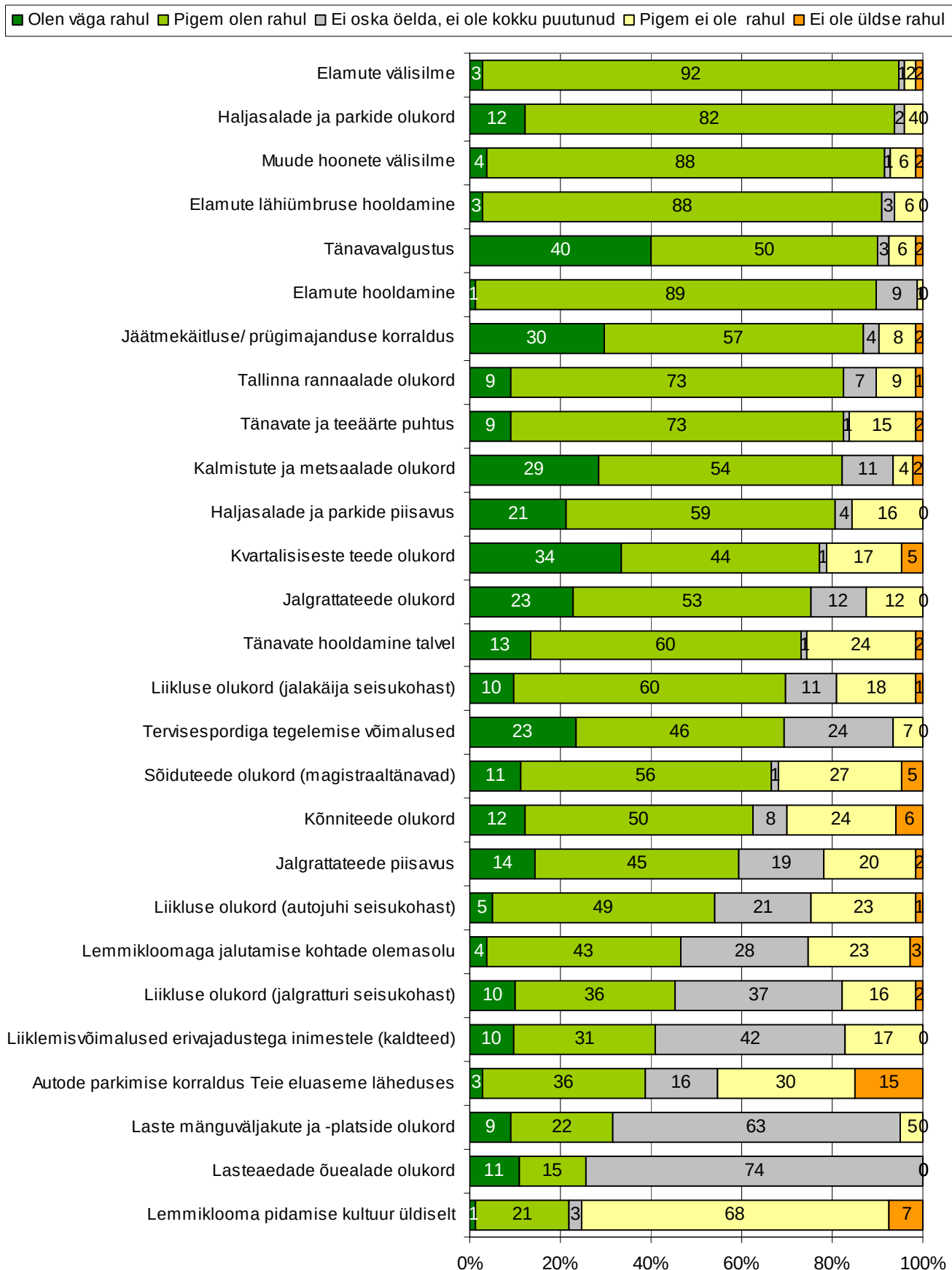
Joonis 16 Mustamäe linnaosa elanike hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (% , n=172 Mustamäe linnaosa elanikud)



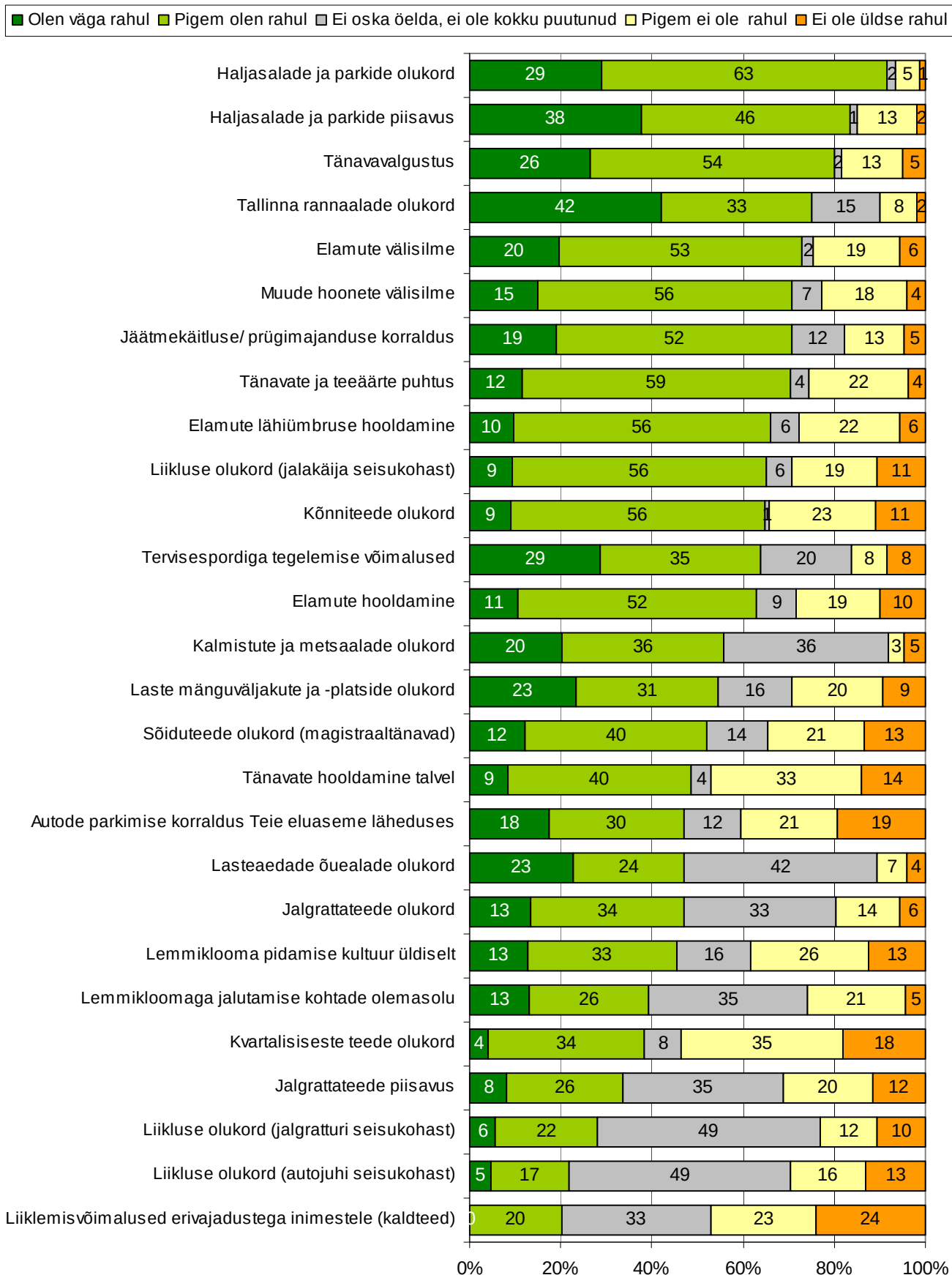
Joonis 17 Nõmme linnaosa elanike hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (% , n=91 Nõmme linnaosa elanikud)



Joonis 18 Pirita linnaosa elanike hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (% , n=25 Pirita linnaosa elanikud)



Joonis 19 Põhja-Tallinna linnaosa elanike hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (% , n=141 Põhja-Tallinna linnaosa elanikud)



Jooniseid lugedes tuleks arvestada, et joonisel madalale positsioonile platseerunud valdkond ei pruugi reaalsuses olla kogunud rohkem negatiivseid hinnanguid – paljude valdkondade puhul on „ei oska öelda, ei ole kokku puutunud“ hinnangu andnud respondentide osakaal üpris suur ning seetõttu on ka positiivse hinnangu andnud vastajate osakaal madal.

Selleks, et erinevate füüsilise keskkonna aspektide kvaliteeti omavahel ning linnaosade lõikes võrrelda, teisendati praegune järjestikaskaala vahemikskaalale, kus 1=ei ole üldse rahul; 2=pigem ei ole rahul; 3=pigem olen rahul; ning 4=olen väga rahul. „Ei oska öelda“ andnud vastajad jäeti kõrvale ning arvutati iga aspekti puhul hinnangute aritmeetiline keskmine. Tulemused on esitatud tabelis 5. Tabelis on tumesinisega tähistatud kõige kõrgem keskmine hinnang linnaosade lõikes ning tumepunasega kõige madalam keskmine hinnang. Nagu tabelist näha, on kõige enam oma linnaosa füüsilise keskkonnaga rahul Haabersti linnaosa elanikud, kes on võrreldes teiste linnaosade elanikega andnud keskmiselt kõrgemaid hinnanguid tervelt neljateistkümnele füüsilise keskkonna aspektile.

Tabel 5 Tallinna elanike hinnangud rahulolule oma linnaosa järgnevate valdkondadega (aritmeetilised keskmised, 1=ei ole üldse rahul; 4=olen väga rahul)

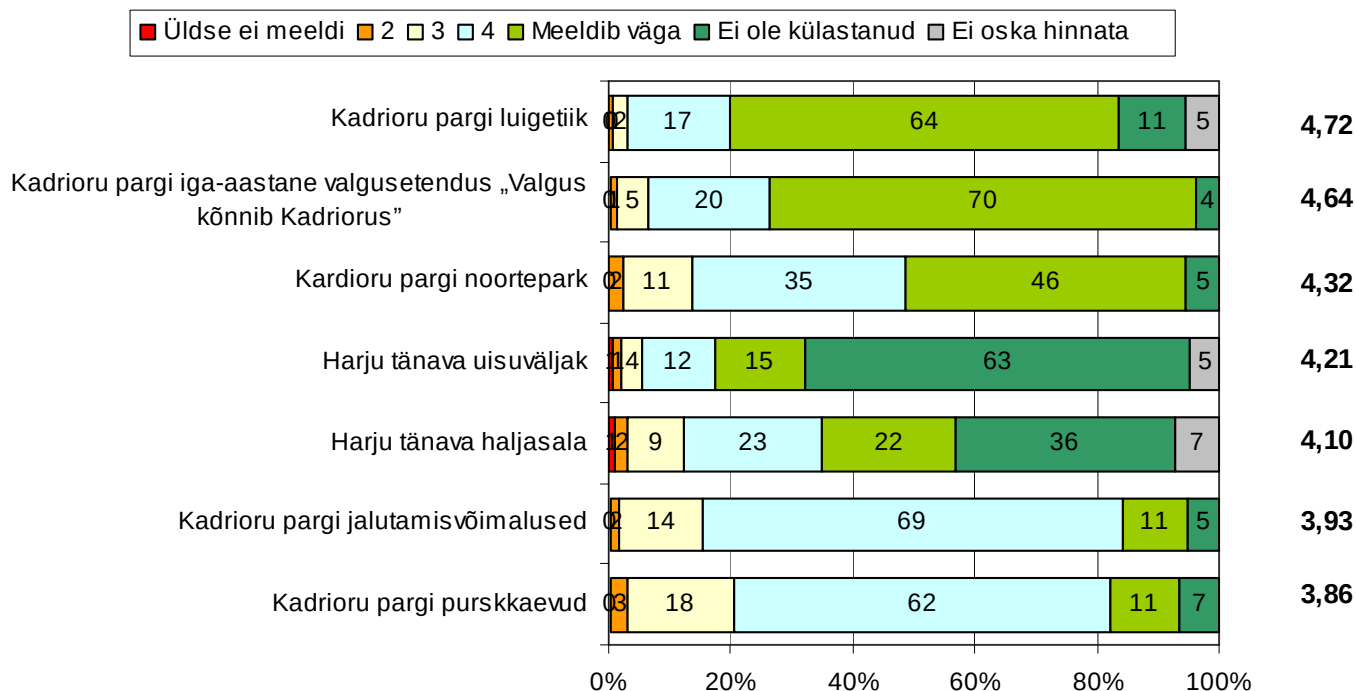
	Tallinn	Haabersti	Kesklinn	Kristiine	Lasnamäe	Mustamäe	Nõmme	Pirita	Põhja-Tallinn
Kalmistute ja metsaalade olukord	3,22	3,06	3,33	3,08	3,52	3,00	2,91	3,22	3,12
Tänavavalgustus	3,13	3,33	3,23	3,08	3,10	3,10	3,06	3,32	3,03
Tallinna rannaalade olukord	3,10	3,05	2,75	2,91	3,18	2,95	2,75	2,97	3,35
Tervisespordiga tegelemise võimalused	3,08	3,37	2,99	2,71	2,98	3,03	3,31	3,22	3,05
Lasteaedade õuealade olukord	3,02	2,96	3,28	2,82	2,90	3,03	3,19	3,43	3,14
Haljasalade ja parkide olukord	3,01	3,08	3,33	2,81	2,77	3,08	3,05	3,08	3,22
Muude hoonete välisilme	3,01	3,23	3,01	3,00	2,97	3,10	2,92	2,95	2,88
Elamute välisilme	2,98	3,24	2,75	2,99	2,96	3,12	2,89	2,97	2,89
Elamute hooldamine	2,96	3,20	2,83	3,01	2,98	3,10	2,91	3,00	2,70
Haljasalade ja parkide piisavus	2,90	3,11	3,11	2,49	2,60	2,98	3,05	3,06	3,21
Elamute lähiümbruse hooldamine	2,88	3,07	2,78	2,90	2,91	2,90	2,83	2,96	2,75
Jäätmekäitluse/ prügimajanduse korraldus	2,86	3,20	2,85	2,95	2,78	2,77	2,61	3,19	2,96
Tänavate ja teeäärte puhtus	2,77	3,09	2,67	2,95	2,70	2,73	2,57	2,91	2,82
Jalgrattateede olukord	2,73	3,11	2,59	2,23	2,89	2,52	2,43	3,12	2,82
Liikluse olukord (jalakäija seisukohast)	2,72	2,95	2,80	2,85	2,72	2,62	2,45	2,88	2,68
Laste mänguväljakute ja -platside olukord	2,70	2,85	3,16	2,51	2,30	2,85	2,85	3,11	2,82
Sõiduteede olukord (magistraaltänavad)	2,66	2,66	2,73	2,22	2,78	2,71	2,48	2,74	2,59
Kõnniteede olukord	2,57	2,84	2,78	2,51	2,62	2,32	2,23	2,74	2,63
Liikluse olukord (autojuhi seisukohast)	2,56	2,82	2,57	2,66	2,59	2,52	2,41	2,73	2,26
Lemmikloomaga jalutamise kohtade olemasolu	2,56	2,92	2,82	2,18	2,27	2,62	2,53	2,66	2,74
Tänavate hooldamine talvel	2,53	2,78	2,63	2,81	2,41	2,40	2,49	2,86	2,45
Liikluse olukord (jalgratturi seisukohast)	2,43	2,79	2,04	2,21	2,52	2,37	2,24	2,85	2,45
Lemmikloomade pidamise kultuur üldiselt	2,39	2,74	2,68	2,18	2,25	2,31	2,20	2,16	2,54
Autode parkimise korraldus Teie eluaseme läheduses	2,38	3,02	2,37	2,37	2,28	1,94	2,66	2,32	2,52
Kvartalisest teede olukord	2,29	2,48	2,37	2,44	2,32	2,04	2,09	3,08	2,26
Jalgrattateede piisavus	2,27	2,78	1,98	1,76	2,49	2,00	1,92	2,89	2,46
Liiklemisvõimalused erivajadustega inimestele (kaldteed)	2,06	2,48	2,04	2,52	1,74	2,15	2,01	2,87	1,95

3 Hinnangud puhke- ja vaba aja veetmise võimalustele

Järgnevalt paluti vastajail anda hinnang Tallinna haljasalade- ja parkide poolt pakutavatele puhke- ja vaba aja veetmise võimalustele. Joonisel 20 on puhkevõimalused reastatud hinnangute aritmeetiliste keskmiste alusel³. Kõige kõrgemalt hindasid erinevaid puhke- ja vaba aja veetmise võimalusi kasutanud vastajad Kadrioru pargi luigetiiki (4,72) ning Kardioru pargi iga-aastast valgusetendust „Valgus kõnnib Kadriorus“ (4,64). Kõige madalamalt hinnati Kardioru pargi jalutamisvõimalusi (3,93) ning Kadrioru pargi purskkaeve (3,86).

Kõige vähem ollakse külastanud Harju tänava uisuväljakut (külastanud 37%) ning Harju tänava haljasala (külastanud 64%). Üpris ootuspäraselt on Kardioru pargi noorteparki külastanute osakaal suurim alla 30-aastaste vastajate seas (külastajaid nimetatud vanuserühmades 68-71%) ning ka Harju tänava uisuväljakut külastanute osakaal on suurim 15-19-aastaste seas (55%).

Joonis 20 Hinnangud Tallinna puhke- ja vaba aja veetmise võimalustele (% , n=1000 kõik vastajad; aritmeetilised keskmised, n=hinnangu 1-5 andnud vastajad)



4 Linna ametiasutustega suhtlemine

Selgitamaks välja pealinlaste aktiivsust linna ametiasutustega suhtlemisel, paluti vastajail öelda, kas nad on viimase aasta jooksul hankinud infot ankeedis nimetatud linna ametiasutuste kohta või metiasutustega suhelnud. Lisaks suhtlusele ametnikega (silma-

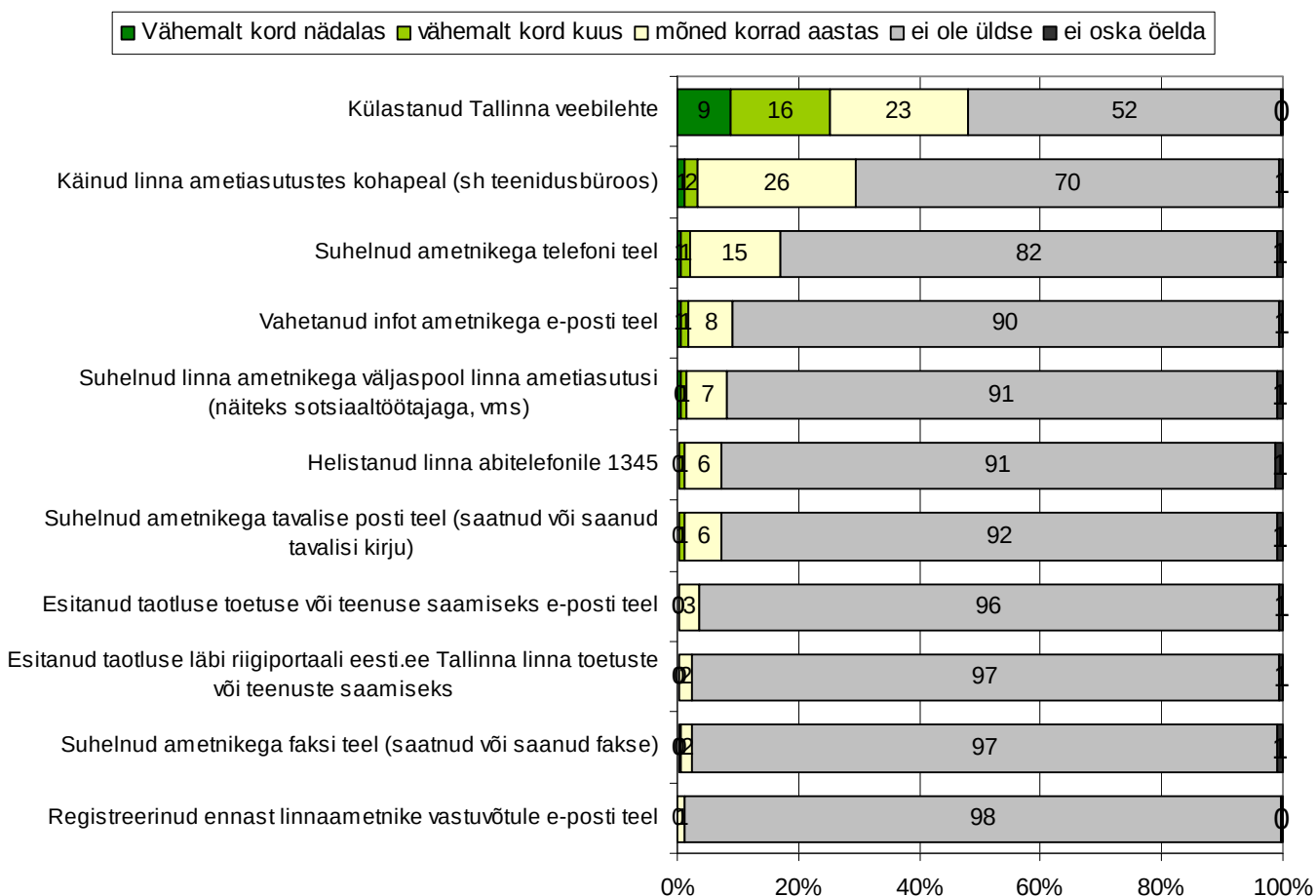
³ Aritmeetilise keskmise arvutamisel pole kaasatud vastuse „ei ole külastanud“ või „ei oska hinnata“ andnud vastajad.

silma, telefoni, e-maili, kirja teel) koguti teavet ka e-teenuste kasutamise kohta (riigiportaal, Tallinna veebileht).

Ankeedis loetletud tegevustest ollakse kõige enam kasutanud võimalust külastada Tallinna linna veebilehekülge (Joonis 21). Veebilehekülje pidevaid külastajaid, kes käivad seal vähemalt kord nädalas, on 9%. Igakuiselt külastab veebilehte 16% ning vähemalt mõned korrad aastas 23%. Ootuspäraselt on vastajate osakaal, kes pole veebilehte viimase aasta jooksul üldse külastanud, suurim eakamate elanike ning mitte-eestlaste seas. Võrreldes eestlastega on mitte-eestlaste seas tunduvalt väiksem ka mitmete teiste teeninduskanalite kasutajate osakaal.

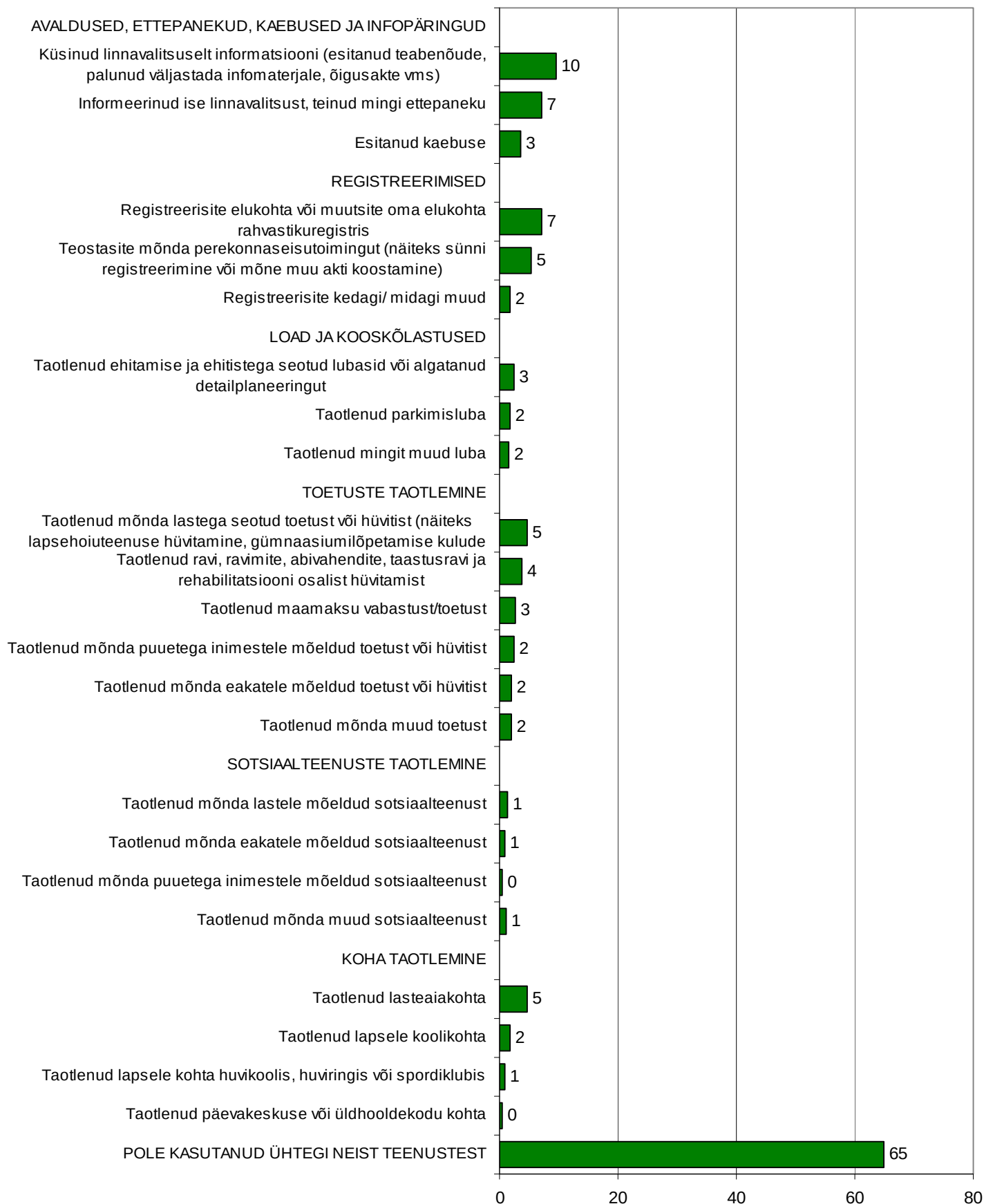
Vastuste jagunemisest ilmneb, et e-posti kasutamisele eelistatakse endiselt suhelda ametnikega kas silmast-silma või telefoni teel.

Joonis 21 Viimase 12 kuu jooksul alljärgnevate kanalite kasutamise / ametnikega suhtlemise sagedus (% , n=1000 kõik vastajad)



Joonisel 22 on esitatud vastajate osakaal, kes kas ise või kelle perekonnaliikmed on viimase aasta jooksul suhelnud joonisel nimetatud põhjusel Tallinna ametiasutustega või kasutanud allpool toodud linna teenuseid. Enam kui pooled vastajaist (65%) polnud viimase aasta jooksul ei ise ega polnud ka ükski nende perekonnaliige mitte ühtegi nimekirjas loetletud võimalustest või teenustest kasutanud. Keskmisest rohkem on selliseid vastajaid mitte-eestlaste seas.

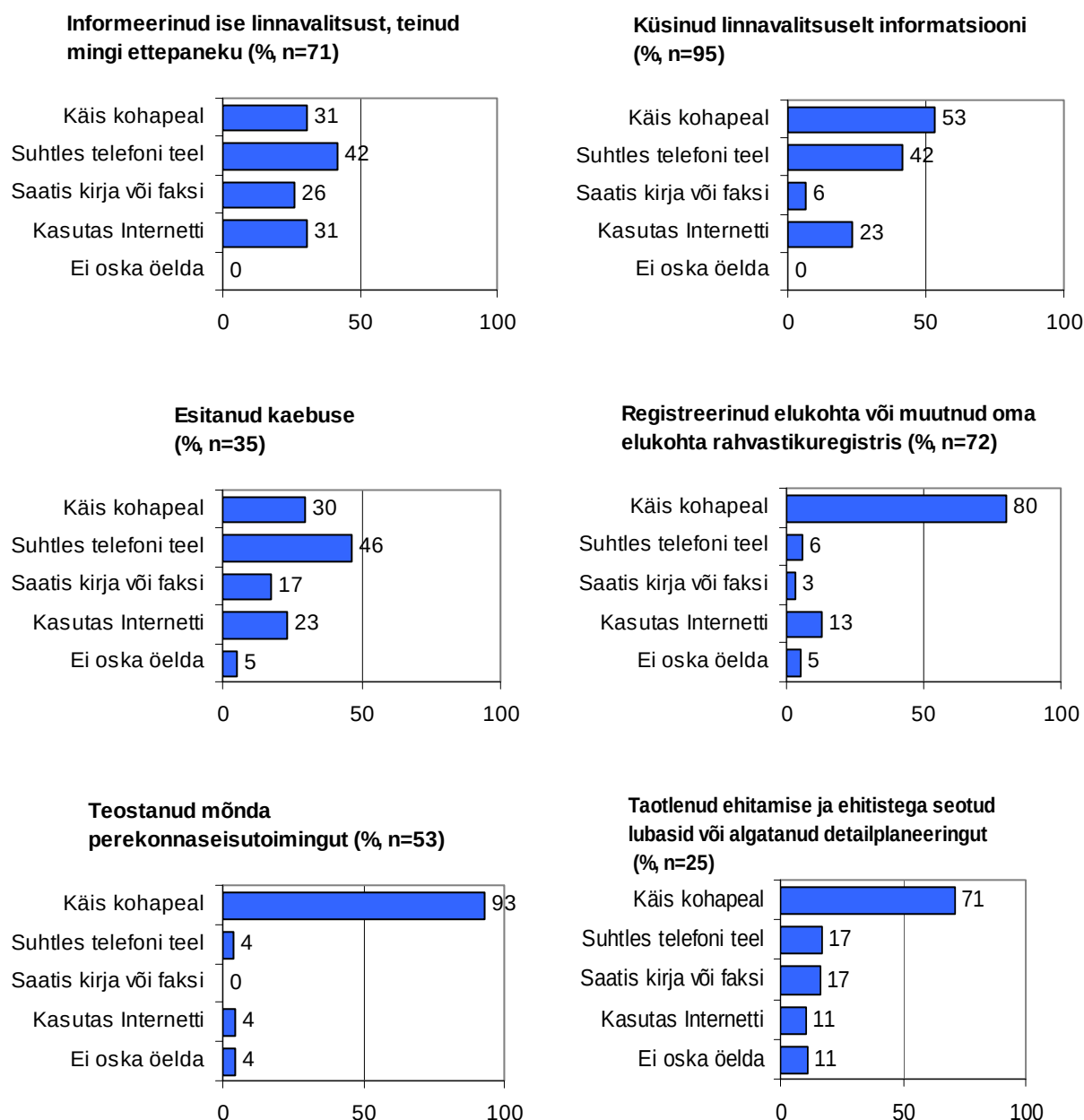
Joonis 22 Kas Teie või Teie leibkond on viimase 12 kuu jooksul suhelnud järgnevatel põhjustel Tallinna ametiasutustega või kasutanud järgnevaid linna teenuseid (% , n=1000 kõik vastajad)

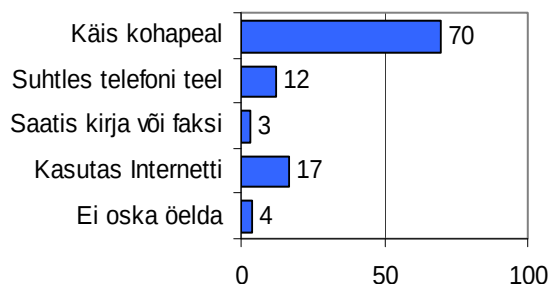
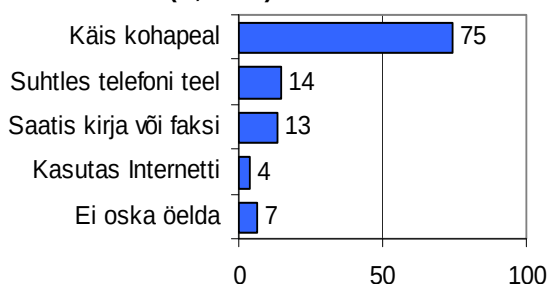
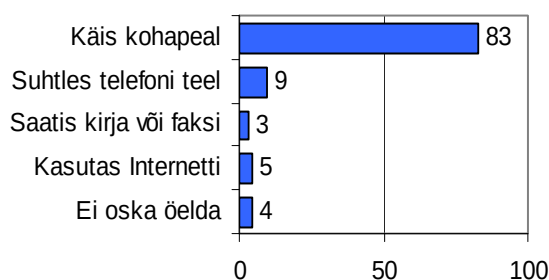
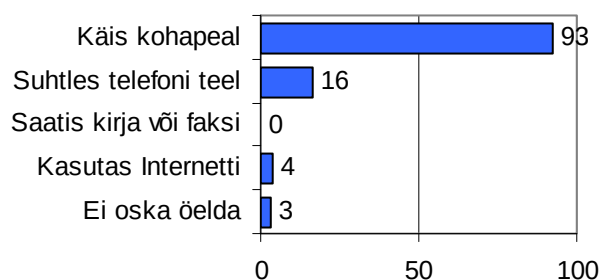
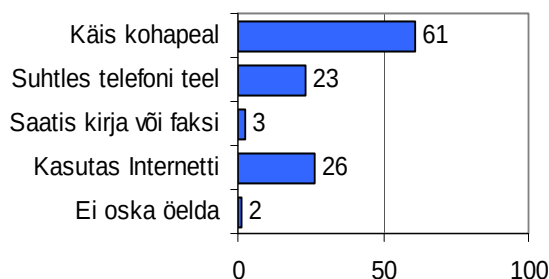
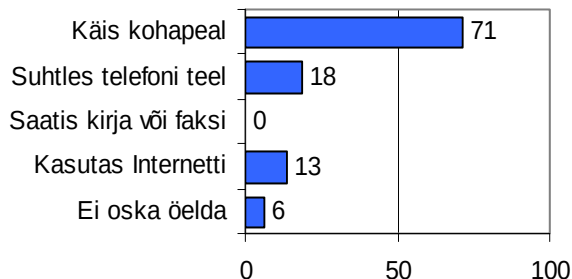


Joonisel 23 on kasutatud teenuste lõikes esitatud ametnikuga suhtlemiseks kasutatud suhtluskanalid. Joonisel on esitatud vastuste jagunemine ainult nende teenuste puhul, mille kasutajaid oli valimis vähemalt 20.

Nagu jooniselt 23 näha, on pea kõigi teenuste puhul kõige enam kasutatavaks variandiks ametniku juurde kohapeale minek. Muude suhtluskanalite (telefon, internet, faks/kiri) kasutamine on enamiku teenuste puhul märksa vähem levinud.

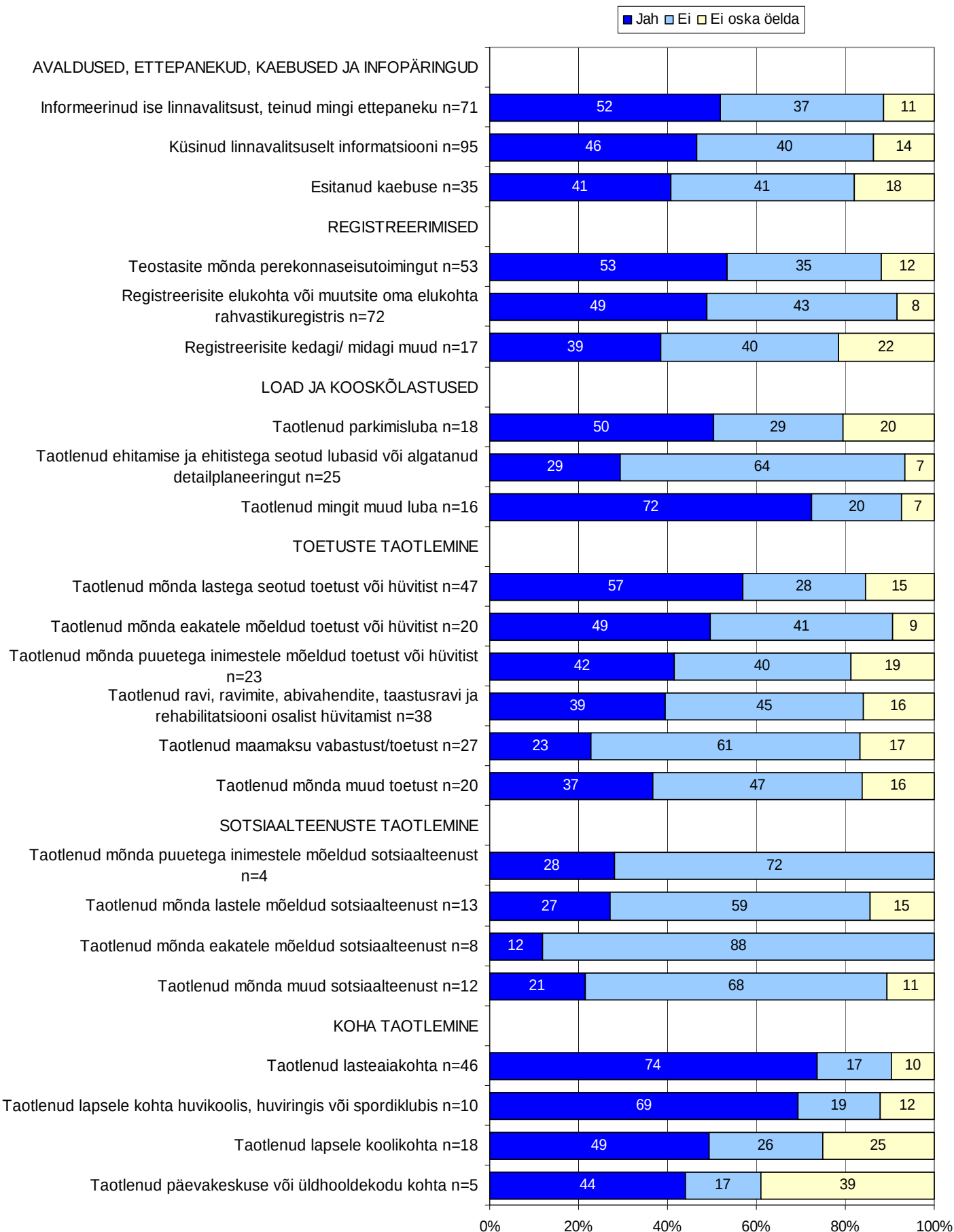
Joonis 23 Teenuse saamiseks kasutatud suhtlemisviisid (% , n=vastajad, kes on viimase aasta jooksul suhelnud linna ametiasutustega või kasutanud ülalpool loetletud teenuseid)



**Taotlenud maamaksu vabastust/toetust
(%, n=27)****Taotlenud ravi, ravimite, abivahendite,
taastusravi ja rehabilitatsiooni osalist
hüvitamist (%, n=38)****Taotlenud mõnda eakatele mõeldud
toetust või hüvitist (%, n=20)****Taotlenud mõnda puuetega inimestele
mõeldud toetust või hüvitist (%, n=23)****Taotlenud mõnda lastega seotud
toetust või hüvitist (%, n=47)****Taotlenud lasteaiakohta (%, n=46)**

Nagu näha jooniselt 24, on enamiku teenuste puhul teenuse kasutajatest suur osa huvitatud teenuse kasutamisest e-teenusena st. et teenuse saajal oleks võimalik kõik vajalikud toimingud Interneti teel ära teha. Keskmisest vähem on e-teenusest huvitatud vastajaid sotsiaalteenuseid taotlenud vastajate seas, kuid kuna neid teenuseid taotlenud vastajate hulk on valimis väga väike, ei saa tulemusi laiendada kõigile sotsiaalteenuseid taotlenud pealinlastele. Samas tasub esile tõsta, et üpris huvitatud ollakse võimalusest linnavalitsusele e-teenuse läbi informatsiooni anda või ettepanekuid teha, perekonnaseisu toiminguid teostada, lastega seotud toetusi või hüvitisi või lasteaiakohta taotleda. Nende teenuste puhul oli enam kui pool teenust kasutanud vastajaist huvitatud teenuse kasutamisest e-teenusena (ning samuti oli vastajate arv piisavalt suur järelduste tegemiseks).

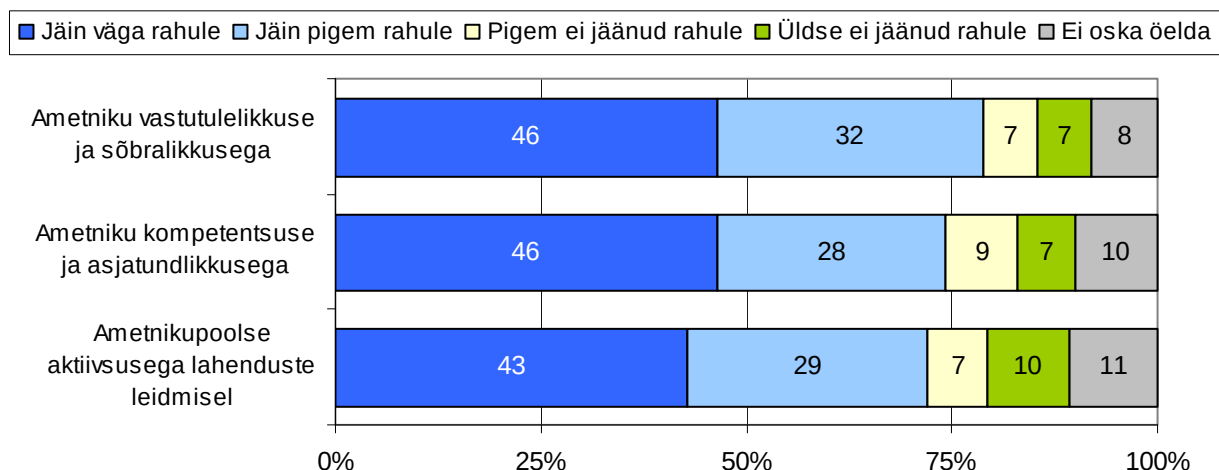
Joonis 24 Kas vastaja sooviks seda teenust kasutada e-teenusena (% , n=teenust kasutanud vastajad)



Selleks, et koguda teavet ametnikepoolse teeninduse kohta täpsemalt, paluti vastajail nimetada teenus, mida ta on taotlenud/kasutanud isiklikult viimasena. Kuna iga vaadeldava teenuse puhul küündis seda teenust isiklikult kõige viimasena kasutanud vastajate arv maksimaalselt 3%-ni, ei vaadelda järgnevalt hinnanguid ametnikupoolsele teenindusele eraldi iga teenuse lõikes, vaid kõigi vastajate hinnanguid koos. Kuna valimis oli suhteliselt arvukalt neid vastajaid, kes ei osanud täpsustada, millist eelpool loetletud teenustest on nad kasutanud isiklikult viimasena, kuid kes samas oskasid anda hinnangu ametnikepoolsele teenindusele, arvestati ka nende vastajate antud vastuseid järgnevate kokkuvõtete tegemisel.

Ametnikepoolsele teenindusele anti üldkokkuvõttes pigem kõrgeid hinnanguid (Joonis 25). Pea võrdselt kõrge oli rahulolu nii ametniku vastutulelikkuse ja sõbralikkuse (täiesti/pigem rahul vastajaid 79%), kompetentsuse ja asjatundlikkuse (74%) kui ka ametnikupoolse aktiivsusega lahenduste leidmisel (72%). Teenindusega rahulolematute vastajate osakaal varieerus erinevate teeninduse aspektide puhul 13-17% vahel.

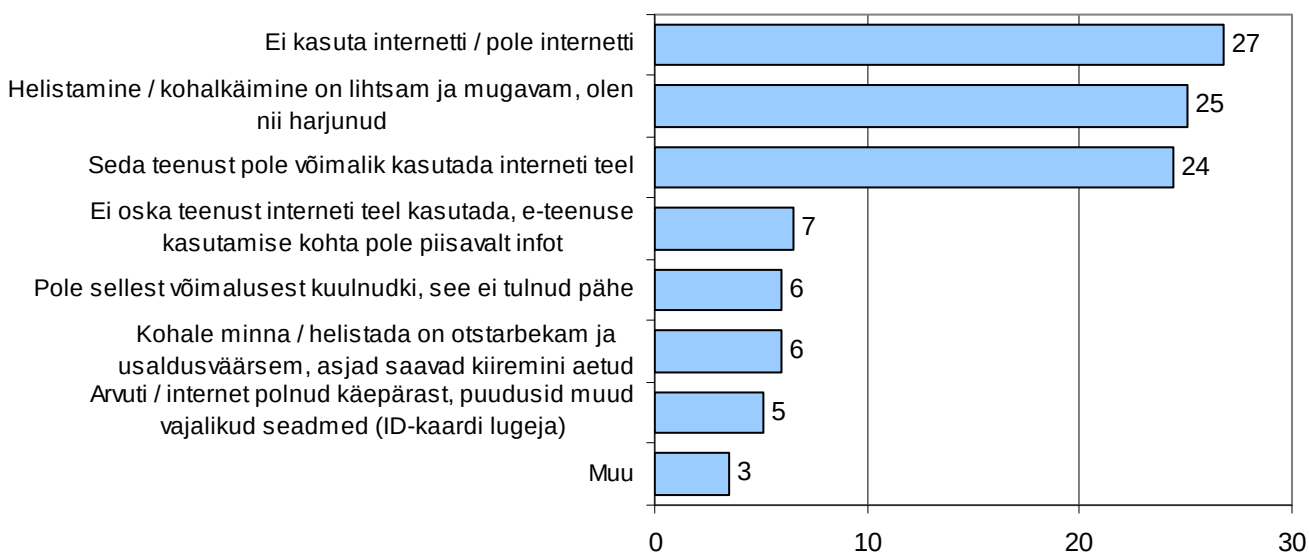
Joonis 25 Kuivõrd rahule jäite teeninduse järgnevate aspektidega (% , n=316 vastajad, kes on mingit teenust isiklikult viimase aasta jooksul kasutanud, käinud selle saamiseks kohapeal või suhelnud telefonitsi)



Vastajail, kes polnud viimasena kasutatud teenust tarbinud interneti vahendusel, paluti anda põhjendus, miks teenust poldud kasutatud interneti teel. Sisulise vastuse andis 275 vastajat. Vabas vormis vastused kategoriseeriti sagedaminiesinevate teemade ja märksõnade alusel. Tulemused on esitatud joonisel 26.

Kõige levinumaks põhjuseks miks e-teenust ei kasutatud, oli asjaolu, et vastaja ei kasuta internetti (27%). Üpris ootuspäraselt moodustasid suurima osa internetti mitte-kasutavatest vastajatest eakamad vastajad. Neljandik vastajast leidis, et mugavam oli suhelda silmast-silma või telefoni teel ning 24% ütles, et seda teenust polnud võimalik kasutada e-teenusena. Samuti mainiti, et e-teenust ei osata kasutada või et teenuse kasutamise kohta pole piisavalt teavet (7%), e-teenuse kasutamise võimalusest ei olda teadlik (6%), e-teenust peetakse liiga aeglaseks ja ebausaldusväärseks („Ma olen kindel, et nad ei loe maile“) (6%) ning seetõttu, et arvutit / internetti / või muid vajalikke seadmeid (ID-kaardi lugeja) polnud hetkel käepärast (5%).

Joonis 26 Põhjused, miks pole teenust kasutatud interneti teel (%, n=275 vastajad, kes käisid teenuse saamiseks kohapeal või suhtlesid telefoni teel)



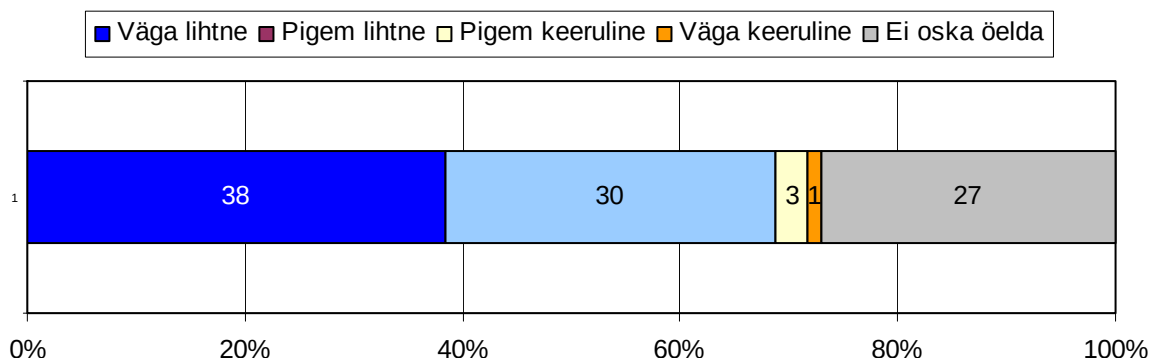
5 Hinnangud linna ametiasutuste teeninduse kvaliteedile

5.1 E-teenindus

Vastajailt, kes olid viimase aasta jooksul isiklikult mõnda nimekirjas toodud teenust kasutanud ning olid seda teinud ka interneti teel, küsiti lisaküsimused teenuse kasutamise lihtsuse ning saadud vastuse kiiruse ja arusaadavuse kohta.

69% vastajaist pidas teenuse kasutamist Interneti teel väga või pigem lihtsaks, väga/pigem keeruliseks hindas seda 4% ning arvamust ei osanud avaldada 27% vastajaist (Joonis 27).

Joonis 27 Kuivõrd lihtne oli Interneti teel teenust kasutada (%, n=77 vastajad, kes on teenust kasutanud interneti teel)

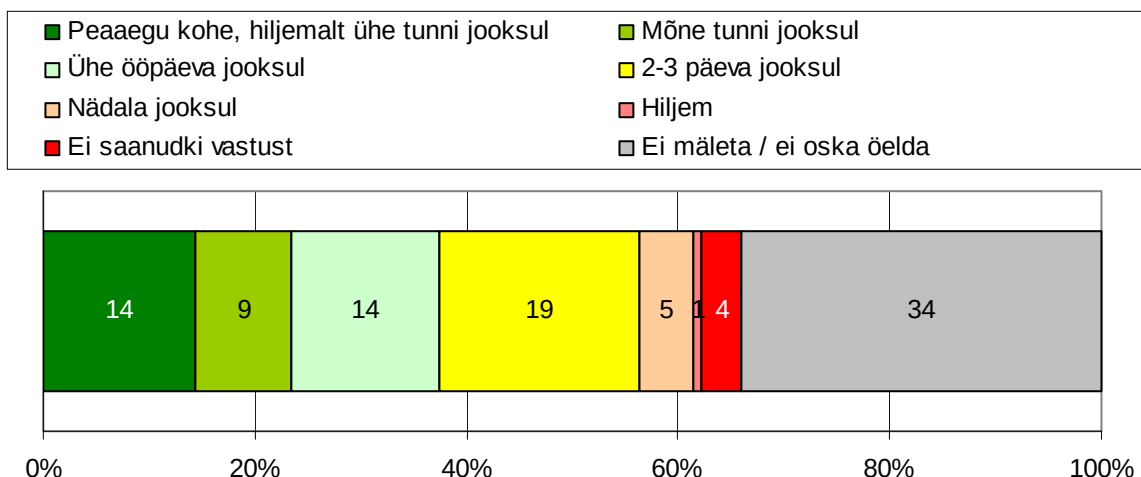


E-teenuse kasutajaist 37% sai esmase vastuse⁴ ühe ööpäeva jooksul peale ametnikuga Interneti teel kontakteerumist, sealhulgas 14% sai vastuse juba ühe tunni jooksul, 9% mõne

⁴ Esmase vastuse all peeti silmas teadet selle kohta, kas teenuse kasutamine õnnestus või juhiseid selle kohta, mida peab täiendavalt tegema. Täpsustus loeti ette ka vastajale.

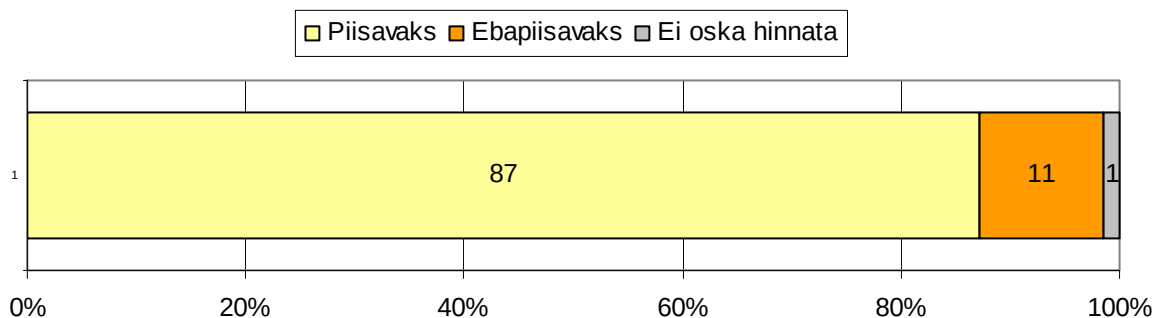
tunni jooksul ning 14% ühe ööpäeva jooksul. 2-3 päeva jooksul sai esmase vastuse 19% vastajaist, nädala jooksul 5% ning hiljem 1%. Mitte mingit vastust ei saanud 4% vastajaist. Ligi kolmandik respondentidest ei osanud täpselt määratleda, kui pika ajaperioodil esmane vastus saabus (Joonis 28).

Joonis 28 Kui kiiresti saite esmase vastuse (% , n=77 vastajad, kes on teenust kasutanud interneti teel)



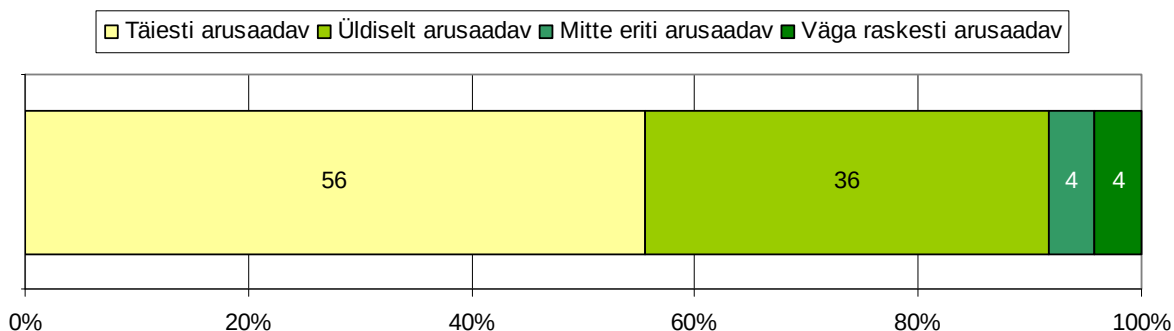
Vastajatest, kes mäletasid esmase vastuse saamise kiirust, pidas vastuse saamise kiirust piisavaks 87% (Joonis 29). Ebapiisavaks hindas vastuse saamise kiirust 11% ning 1% ei osanud hinnangut anda. Vastajad, kes hindasid esmase vastuse saamise kiirust ebapiisavaks, olid vastuse saanud kas 2-3 päeva või nädala jooksul.

Joonis 29 Kas peate seda kiirust piisavaks või ebapiisavaks (% , n=48 vastajad, kes on teenust kasutanud interneti teel ning mäletasid esmase vastuse saamise kiirust)



Täiesti arusaadavaks pidas esmast vastust 56% vastajaist, 36% hindas vastust üldiselt arusaadavaks, 4% mitte eriti arusaadavaks ning 4% väga raskesti arusaadavaks (Joonis 30).

Joonis 30 Kui arusaadav või mõistetav oli esmane vastus (% , n=48 vastajad, kes on teenust kasutanud interneti teel ning mäletasid esmase vastuse saabumise kiirust)



Valdavalt osal e-teenuse kasutajaist ei tekkinud teenuse kasutamisel probleeme. Probleemid, mida vastajad esile tõid, olid järgnevad:

Ei teadnud, et oli vaja ID kaardi lugejat.

(Taotlus on) ettevõtlusametis registreerimisel.

Kontroll puudub, kas asi on tehtud või ei.

Nende andmeil ei olnud mind märgitud selle auto kasutajaks, autopassis olin aga sees.

Puhkused, oodata tuli 1,5 kuud.

Raske üles leida teatud kohti.

Taotlesin alkoholi kauplemisluba, ei olnud selget ülevaadet, kust peaks taotlema, kui üritus on kesklinnas, aga ettevõtte registreeritud Mustamäel. Ühe dokumendi mõistmisega oli samuti probleeme.

Tekkis probleem seadustega, alati ei seletatud üht viisi.

Vastati alles teistkordsele pöördumisele.

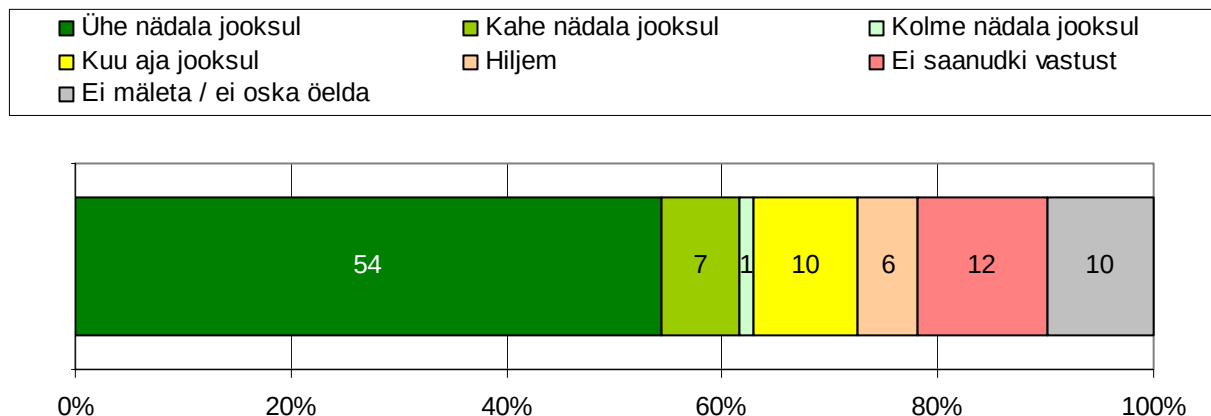
Vastused olid formaalsed.

5.2 Kõik teeninduskanalid

Järgnevalt paluti asjaajamise kiirusele anda hinnang kõigil, kes olid isiklikult viimase aasta jooksul mingit teenust kasutanud. Enam kui pooled vastajaist (54%) said teenuse või lõpliku vastuse⁵ ühe nädala jooksul peale ametnikuga kontakteerumist (Joonis 31). 8% sai vastuse kahe-kolme nädala jooksul, 10% kuu aja jooksul, 6% hiljem ning 12% ei saanudki vastust. Suur osa vastuse mitte-saanutest oli informeerinud ise linnavalitsust, teinud ise mingi ettepaneku või küsinud linnavalitsuselt informatsiooni (esitanud teabenõude, palunud väljastada infomaterjale, õigusakte vms).

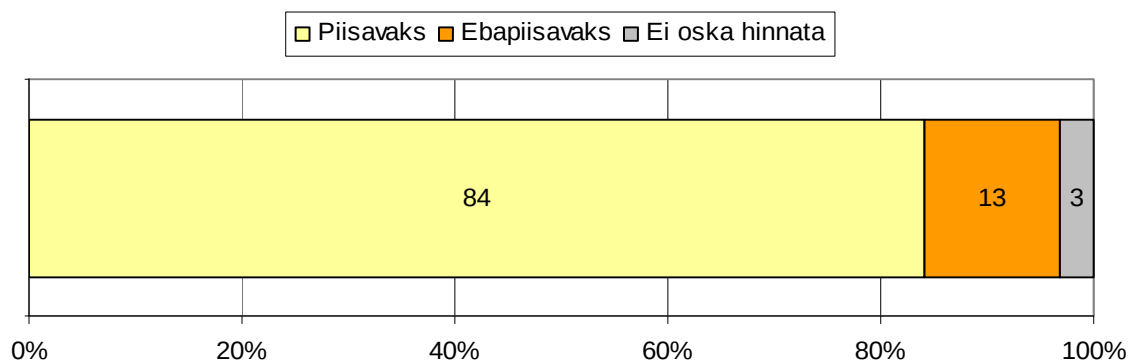
⁵ Juhul, kui vastaja taotles mõnda kohta, siis küsiti siinkohal järjekorda panemise aega, mitte seda aega, millal vastaja sai taotletud koha. Selgitus loeti vastajaile ette.

Joonis 31 Kui kiiresti teenus osutati või anti lõplik vastus (% , n=351 vastajad, kes on viimase aasta jooksul isiklikult mõnda eelpool toodud teenustest kasutanud)



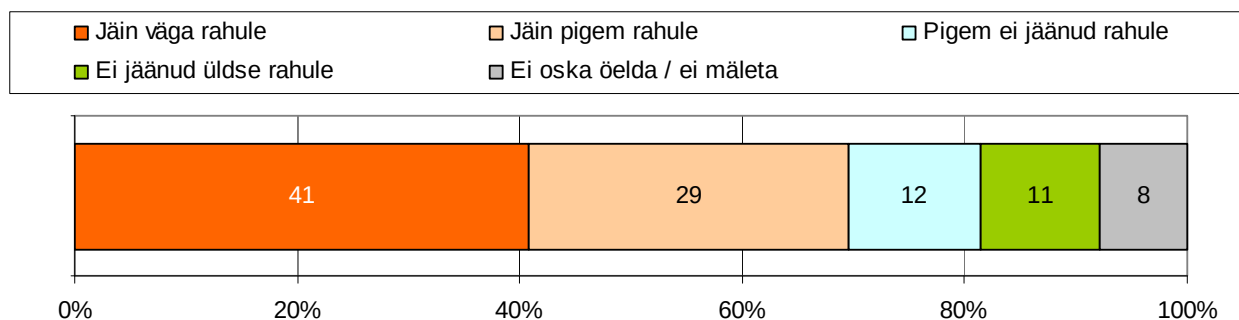
Valdav osa vastanuist pidas teenuse osutamise või lõpliku vastuse saamise kiirust piisavaks (84%) (Joonis 32). Vastuse saamise kiirust ebapiisavaks hinnanud vastajatest valdav osa oli saanud vastuse kuu aja jooksul või hiljem.

Joonis 32 Kas peate seda kiirust piisavaks või ebapiisavaks (% , n=274 vastajad, kes on viimase aasta jooksul teenust kasutanud ning mäletasid teenuse saamise või lõpliku vastuse saabumise kiirust)



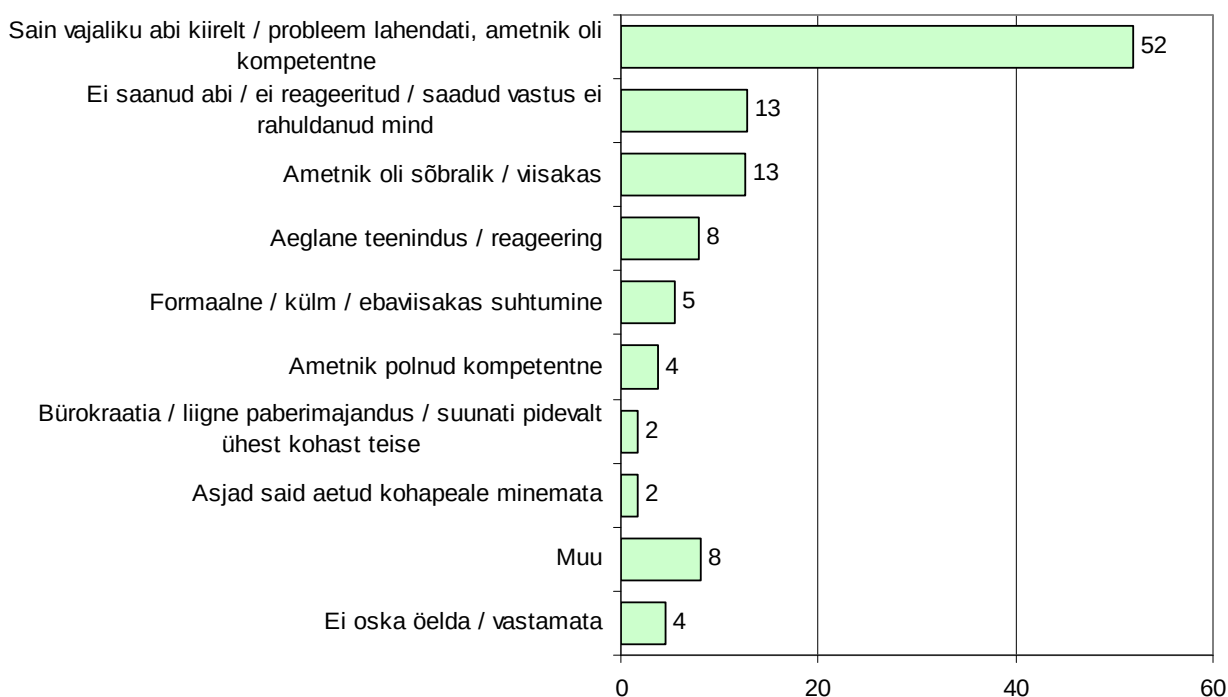
Asjaajamise protseduuriga ehk sellega, kuidas oli teenuse osutamine korraldatud, jäi rahule 70% vastajaist, 12% pigem ei jäänud rahule ning 11% ei jäänud üldse rahule (Joonis 33). 40% vastajaist, kes ei jäänud asjaajamise protseduuriga rahule, hindasid vastuse saabumise kiirust ebapiisavaks, seetõttu võib oletada, et olulist rolli kogu protseduuriga rahulolu kujundamisel omab asjaajamise protseduuri kiirus.

Joonis 33 Kuivõrd rahule jäite asjaajamise protseduuriga (% , n=351 vastajad, kes on viimase aasta jooksul isiklikult mõnda eelpool toodud teenustest kasutanud)



Enam kui pooled Tallinna ametiasutustega suhelnud vastajaist tõid positiivsena välja selle, et probleem lahendati kiirelt ja/või kompetentselt (**Joonis 34**). Kiideti ka ametnike sõbralikkust ja viisakust (13%) ning seda, et asjad said aetud teenindusbüroosse minemata (e-maili, telefoni, posti teel) (2%). Negatiivsena toodi välja abi mitte-saamine (ei reageeritud või vastus ei rahuldanud) (13%), teeninduse / asjaajamise aeglus (8%), ametnike formaalne / külm / ebaviisakas suhtumine (5%), kompetentsuse puudumine (4%) ning bürokraatia (2%).

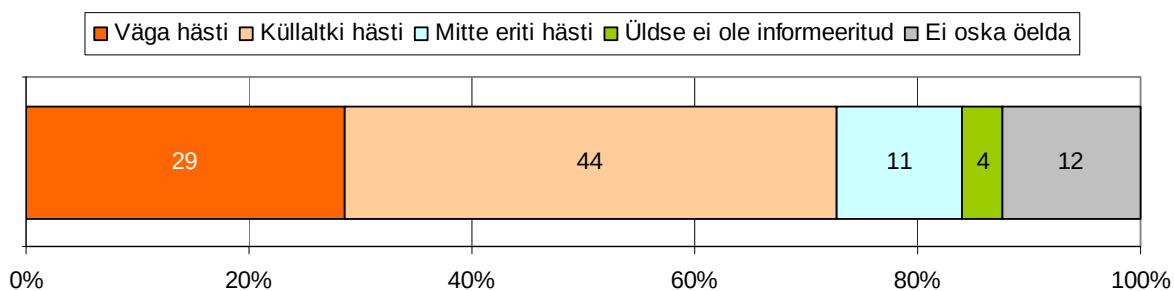
Joonis 34 Mis oli põhjuseks, miks jäite / ei jäänud asjaajamise protseduuriga rahule (% , n=323 vastajad, kes on viimase aasta jooksul isiklikult mõnda eelpool toodud teenustest kasutanud ning andsid hinnangu asjaajamise protseduurile)



Teenusest (mida kasutati viimasena) pidas end väga hästi/küllaltki hästi informeerituks 73% vastajaist (**Joonis 35**). Mitte eriti heaks hindas oma informeeritust 11% ning 4% ütles, et nad ei ole teenusest üldse informeeritud. Arvamust ei osanud avaldada 12% vastajaist.

Võrreldes mitte-eestlastega hindasid eestlased oma informeeritust sagedamini kas väga heaks või küllaltki heaks (76% eestlastest, 67% mitte-eestlastest).

Joonis 35 Kui hästi olete teenusest informeeritud (% , n=351 vastajad, kes on viimase aasta jooksul isiklikult mõnda eelpool toodud teenustest kasutanud)



Vastajail, kes pidasid end mitte eriti hästi informeerituks või üldse mitte informeerituks, paluti nimetada valdkond, mille kohta nad sooviksid eelkõige lisainfot saada. Järgnevalt on esitatud vastajate antud kommentaarid kasutatud teenuse liigi lõikes.

Avaldused, ettepanekud, kaebused ja infopäringud

Raamat sotsiaaltoetuste kohta pensionäridele ja invaliididele.

Kuidas vormistada ettepanekuid jms.

Tähtaegade kohta.

Korteri omaniku nime vahetus, mida peab tegema?

Majandus Tallinnas ja ümberringsetes linnades.

Mida teha ja kelle poole pöörduda, kui vanainimene tahaks istumiseks ainult 1-2 pinki õue peale. Ebavõrdne kohtlemine- noortel omad väljakud, lastel lasteväljakud, liikumispuudega pensionäridele aga ei võimaldata istepinkigi.

Registreerimised

Kõigest, eriti korterist.

Veebileht peab olema, et näha, kes saab koha ja kes ei saa.

Load ja kooskõlastused

Kuna olime elanud varem üürikorteris, siis ei olnud võimalik elukoha registreerimine, seetõttu võiks 1 aasta reegel olla paindlikum.

Täpsemalt (parkimisloa taotlemise kohta)

Kaua see asjaajamine (ehitamiseiga seotud luba) aega võtab, et teaks, mida nõutakse, et pole ootamatusi- see ei sobi ja teine asi ei sobi. Info võiks olla kergemini kättesaadav.

Sotsiaaltoetuste kohta on raske saada infot.

Miks riigimaad jaotatakse elamumaaks?

Toetuste ja sotsiaalteenuste taotlemine

Teenuste kohta invaliididele. Millised teenused on olemas ning milliseid toetusi makstakse.

Võiks olla kodulehel info paremini väljas. Toetused (sünnipäevatoetus ja koolitoetus) võiksid olla automaatsed ja laekuda pank. Milleks avaldus?

Ehitusload

Kellele, mis tingimustel jõulutoetust makstakse.

Selgitusi asja (lastega seotud toetus) kohta, selgitused ei ole täpsed, on pealiskaudsed, peab ise mõtlema, kas nii või naa.

Info sooduskaardi saamiseks, et osta abivahendeid.

Kas on võimalik saada soovitud hüvitist (kooli sisseastumiseks).

Millised kompensatsioonid on ette nähtud eakatele.

Soodusteenustest abivahendite hankimisel.

Koha taotlemine

Mis tingimustel ja kuidas toimub lasteaiakohtade taotlus, järjekorra pikkus.

(Taotles lapsele koolikohta) Kuidas toimida, kuhu ja millal pöörduda.

Mis tingimustel ja kuidas on võimalik panna last lasteaija järjekorda.

6 Kasutatavad teabeallikad teenuste ja toetuste kohta info saamiseks

Kõige levinumateks teabeallikateks, millest vastajad on hankinud teavet teenuste ja toetuste kohta, on ametiasutused ja teenindusbürood (23%), Tallinna linna veebileht (20%) ning muud internetiallikad (15%) (Joonis 36). Internetti kasutavad teabe otsimiseks peamiselt nooremad inimesed - levinuim oli Tallinna veebilehelt teabe otsimine 20-29-aastaste, kõrgharidusega ning kõrgema sissetulekuga vastajate seas.

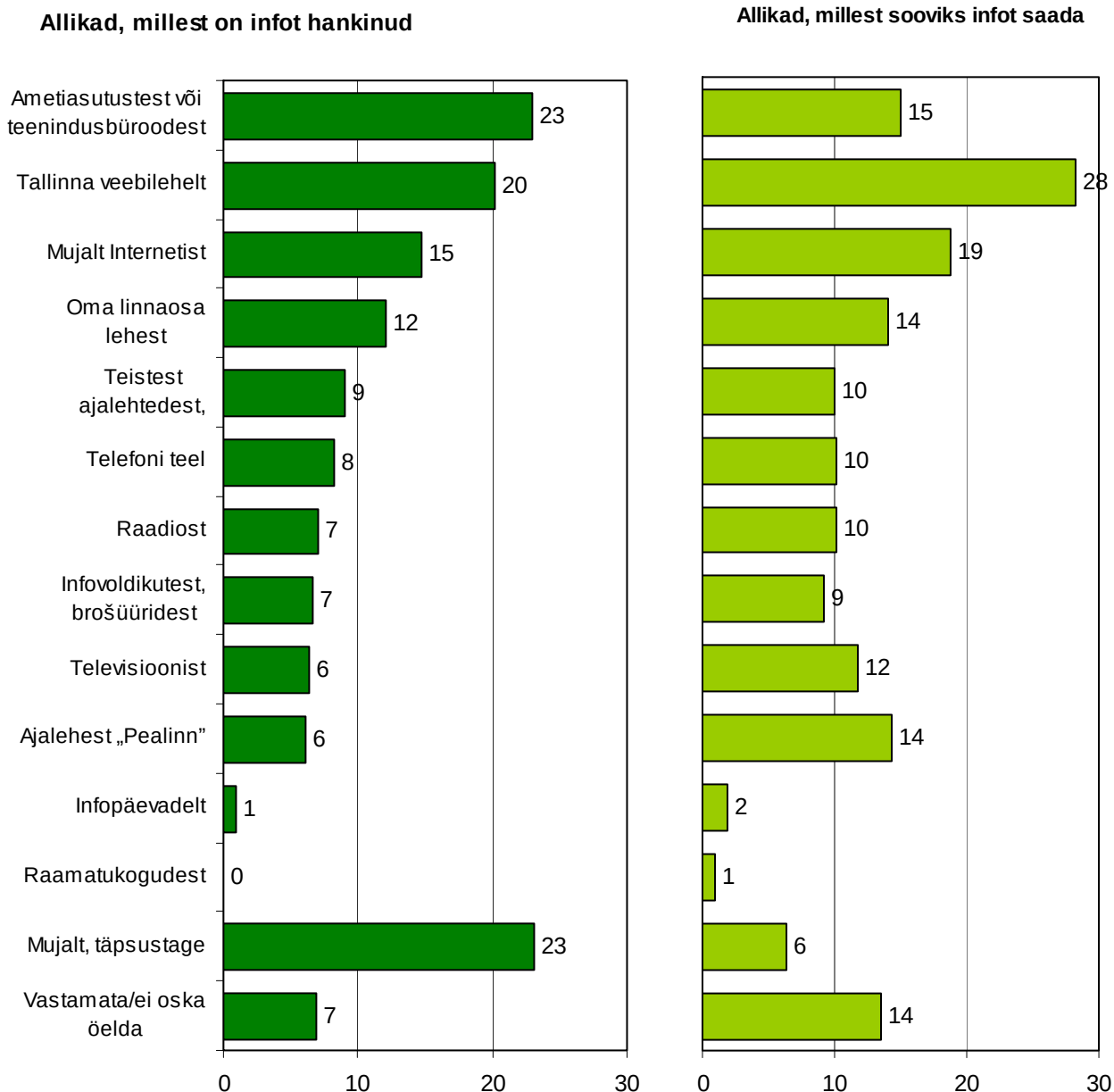
Muudeks, ankeedis nimetamata teabeallikateks, millest ollakse infot hankinud, on peamiselt vastaja isiklikud tuttavad ning (pere)arst. Kõik vastused originaalkujul on toodud aruande lisades.

Tallinna veebileht on kõige eelistatumaks infoallikaks, millest teenuste kasutajad sooviksid teenuste kohta teavet saada – seda infoallikat eelistaks kasutada 28% vastajaist (Joonis 35). Muid internetiallikaid sooviks kasutada 19% vastajaist. Tallinna veebilehte ning muid internetiallikaid eelistavad kasutada pigem nooremad vastajad.

Senisest rohkem soovitakse teavet saada televisioonist ning ajalehest „Pealinn“. Ajalehest „Pealinn“ eelistaksid teavet saada eelkõige mitte-eestlased, kellest 29% nimetas seda ajalehte ühena eelistatuimatest infoallikatest. Samuti on mitte-eestlaste hulgas keskmisest arvukamalt neid vastajaid, kes sooviksid teavet saada raadiost (18%) või televisioonist (20%).

Muude teabeallikatena nimetati tuttavaid, töökaaslast, kuid ka ametiasutusi ning otsepostitust. Kõik vastused originaalkujul on toodud aruande lisades.

Joonis 36 Infoallikad, millest vastaja on teenuse kohta teavet hankinud, ning millest ta sooviks teavet saada (% , n=351 vastajad, kes on viimase aasta jooksul isiklikult mõnda eelpool toodud teenustest kasutanud)



7 Valmidus kasutada e-teenuseid

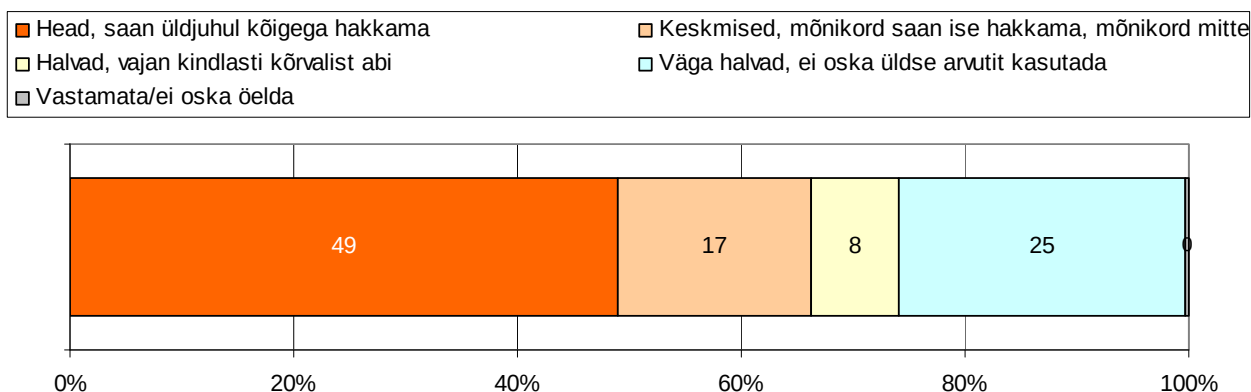
Järgnevalt paluti elanikel hinnata oma arvutikasutamise oskusi e-teenuste kasutamise seisukohast (kas leiab üles elektroonilised taotlusvormid ja kas oskab neid Internetis täita ja edastada ametnikele). Heaks pidasid oma arvutikasutamise oskusi pea pooled vastanutest (49%), samas neljandik hindas oma oskusi halbadeks, öeldes, et ei oska üldse arvutit kasutada (Joonis 37).

Vastuste jagunemises ilmneseid olulised erinevused sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes. Ootuspäraselt hindasid oma arvutikasutamise oskusi sagedamini kõrgelt nooremad vastajad – heaks pidas oma arvutikasutamise oskusi 80-81% 15-29-aastastest ning 69% 30-39-

aastastest, 55% 40-49-aastastest, 28% 50-59-aastastest, 14% 60-69-aastastest ning vaid 6% 70-aastastest ning vanematest pealinlastest. Alla 50-aastaste seas ei ületanud nende vastajate osakaal, kes hindasid oma arvutikasutamise oskusi väga halvaks, mitte üheski vanusegrupis 15% piiri. Samas 50-59-aastaste seas oli selliseid vastajaid 36%, 60-69-aastaste seas 52% ning 70-aastaste ja vanemate inimeste seas 76%. Ka hariduse lõikes ilmnesid erinevused – kõrgharidusega vastajaist pidas oma oskusi heaks 61%, alg- või põhiharidusega vastajaist aga vaid 37%, kutse-, kesk- või kesk-eriharidusega vastajaist aga 45%.

Veidi üllatav on, et erinevused ilmnesid ka vastaja suhtluskeeles lõikes – eesti suhtluskeelega vastajad hindasid oma arvutikasutamise oskusi kõrgemalt kui muu suhtluskeelega vastajad – eestlastest pidas oma oskusi väga heaks 55%, mitte-eestlastest aga vaid 38%.

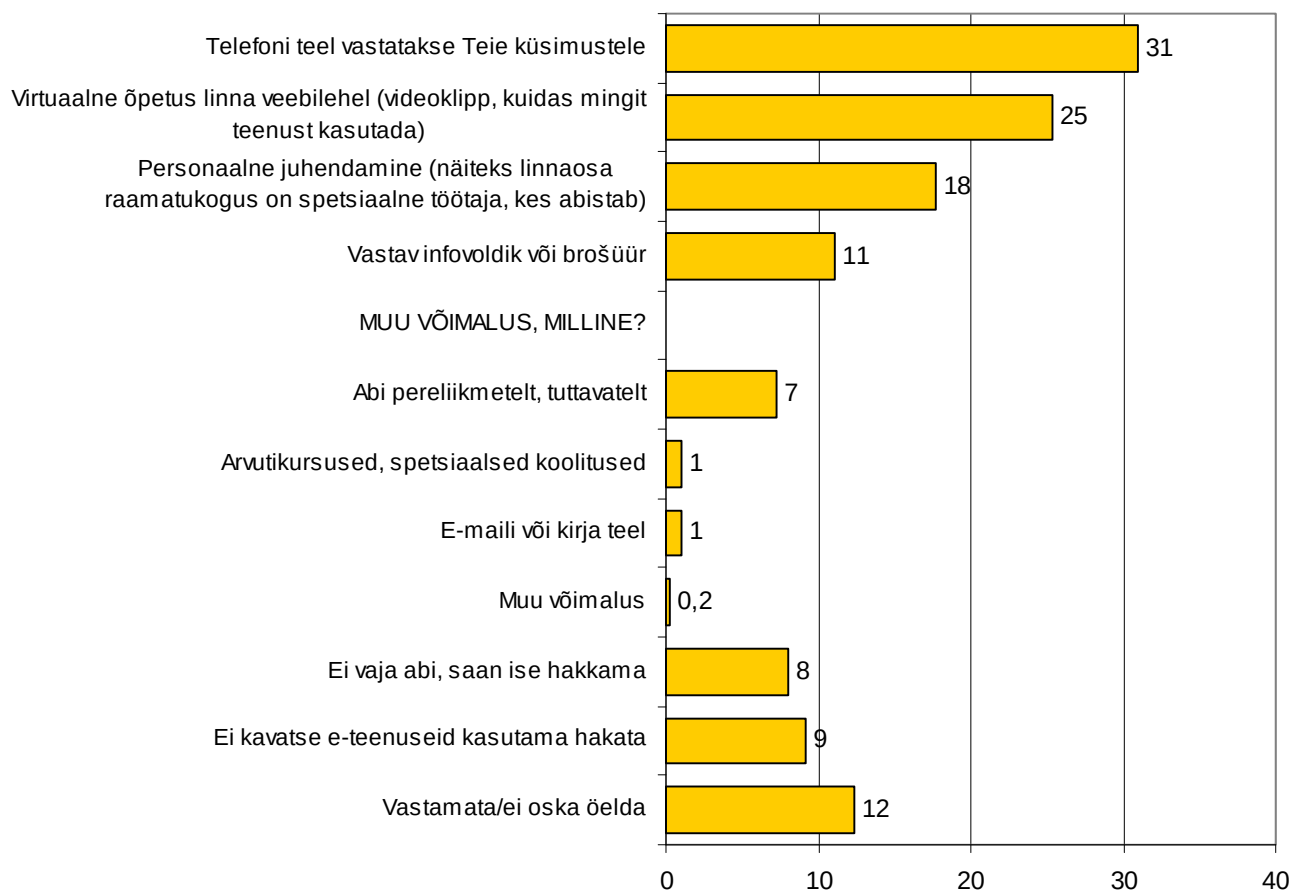
Joonis 37 Elanike hinnangud oma arvutikasutamise oskustele e-teenuste kasutamise seisukohast (% , n=1000 kõik vastajad)



Juhul, kui e-teenuste kasutamisel peaks vaja minema abi, eelistaks 31% elanikest oma küsimustele vastuseid saada telefoni teel (Joonis 38). Neljandik vastanuist sooviks kasutada virtuaalset õpetust, mis oleks kättesaadav linna veebilehel, 18% eelistaks personaalset juhendamist (näiteks linnaosa raamatukogus spetsiaalse töötaja poolt) ning 11% tahaks informatsiooni otsida infovoldikust või brožüürist. Tulemuste analüüsimisel ilmnes, et kui alla 40-aastased vastajad eelistavad kasutada virtuaalset õpetust linna veebilehelt, siis 50-aastaste ja vanemate jaoks on eelistatuim personaalne juhendamine.

Muude võimalustena nimetasid vastajad abi pereliikmetelt või tuttavatelt (7%), arvutikursusi ja spetsiaalseid koolitusi (1%) ning abi e-maili või kirja teel (1%). Vastajaist 8% arvas, et ei vajaks abi, kuna nende arvutikasutamisoskused on piisavalt head. Vastajaist 9% pole abist huvitatud, kuna ei kavatse e-teenuseid kasutama hakata. Vastajaist 12% ei osanud ühtegi abi saamise võimalust eelistada.

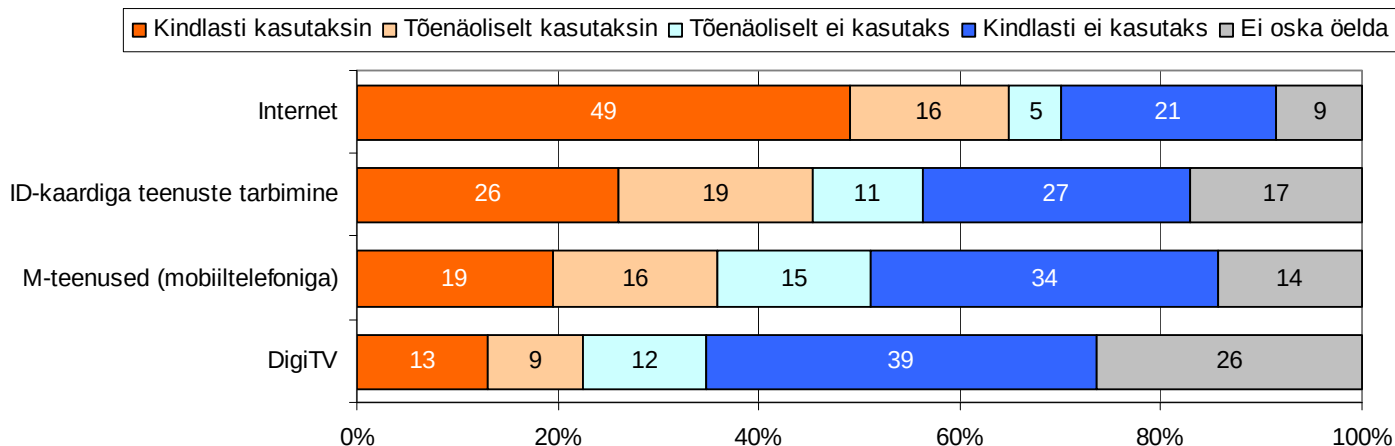
Joonis 38 Milliseid abi saamise võimalusi eelistaksite, kui peaksite e-teenuste kasutamisel abi vajama (% , n=1000 kõik vastajad)



Vastajail paluti kujutleda olukorda, kus ta vajab mingisugust linna poolt osutatavat teenust ning et seda on võimalik kasutada e-teenusena. Küsitleja luges ette neli e-teenuste kanalit või võimalust ning palus vastajal hinnata, kas ta kasutaks e-teenuseid nende kanalite kaudu. Ilmnes, et kõige eelistatumaks e-teenuste kasutamise kanaliks on Internet, mille kaudu oleks e-teenuseid kindlasti valmis kasutama 49% vastajaist ning tõenäoliselt valmis kasutama 16% (Joonis 39). Vähem kui pooled vastajaist oleks valmis kasutama e-teenuseid ID-kaardi abil (kindlasti/tõenäoliselt kasutaks 45%), M-teenuseid mobiiltelefoniga (36%) või e-teenuseid DigiTV-abil (23%).

Pea kõigi e-teenuste kanalite puhul on vastajaid, kes planeerivad kanalit kindlasti kasutama hakata, keskmisest arvukamalt nooremate, Eesti suhtluskeelega, kõrgharidusega või kõrgema sissetulekuga vastajate seas.

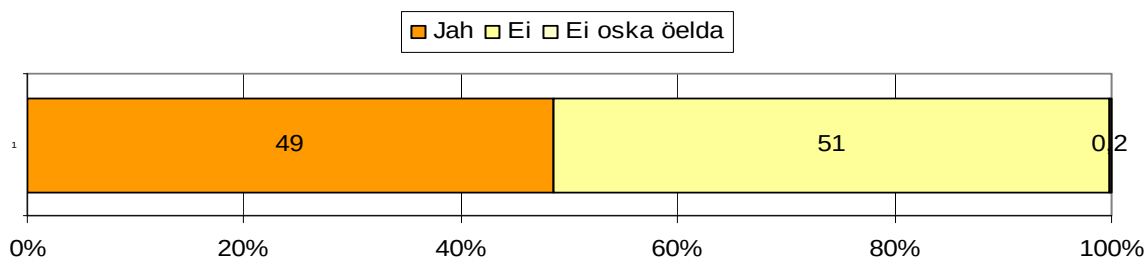
Joonis 39 Valmidus kasutada järgnevaid e-teenuste kanaleid või võimalusi (% , n=1000 kõik vastajad)



8 Hinnangud Tallinna veebileheküljele

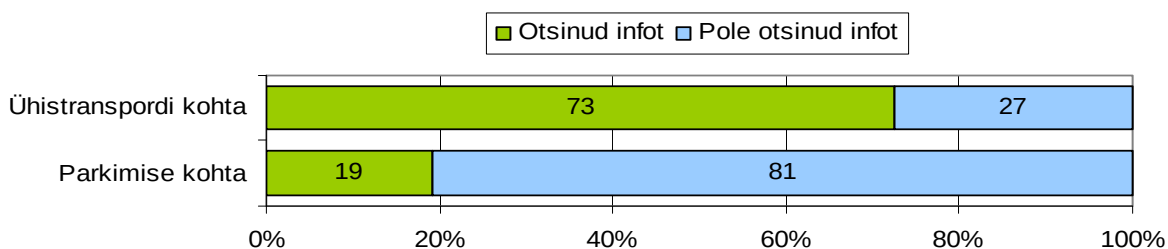
Tallinna veebilehekülge internetis aadressil www.tallinn.ee on külastanud pea pooled pealinlastest (Joonis 40). Keskmisest enam on veebilehekülje külastajaid alla 40-aastaste, eesti suhtluskeelee või kodakondsusega, kõrgharidusega või kõrgema sissetulekuga inimeste seas.

Joonis 40 Kas olete külastanud Tallinna veebilehekülge internetis (% , n=1000 kõik vastajad)



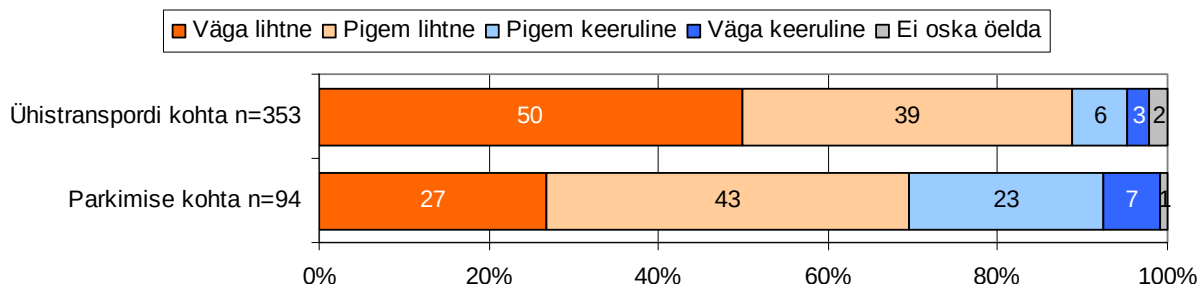
Veebilehe külastajatest 19% on sealt viimase 2 kuu jooksul otsinud teavet parkimise kohta ning 73% ühistranspordi kohta (Joonis 41). Keskmisest enam on parkimise kohta teabe otsijaid kõrgharidusega vastanute hulgas (26%). Ühistranspordi kohta otsivad infot seevastu sagedamini 15-19-aastased (87%).

Joonis 41 Kas olete viimase 2 kuu jooksul otsinud Tallinna veebilehelt infot parkimise või ühistranspordi kohta kohta (% , n=485 vastajad, kes on külastanud Tallinna veebilehte)



Kasutajate hinnangul on ühistranspordi kohta käiva info leidmine Tallinna veebilehelt lihtsam kui parkimise kohta käiva teabe leidmine (Joonis 42). Ühistranspordi kohta käiva info leidmist hindas väga/pigem lihtsaks 89% vastajaist, parkimist puudutava info puhul aga 70%.

Joonis 42 Kuivõrd lihtne oli leida vajalikku informatsiooni (% , n=vastajad, kes on Tallinna veebilehelt viimase 2 kuu jooksul otsinud infot vastava teenuse kohta)



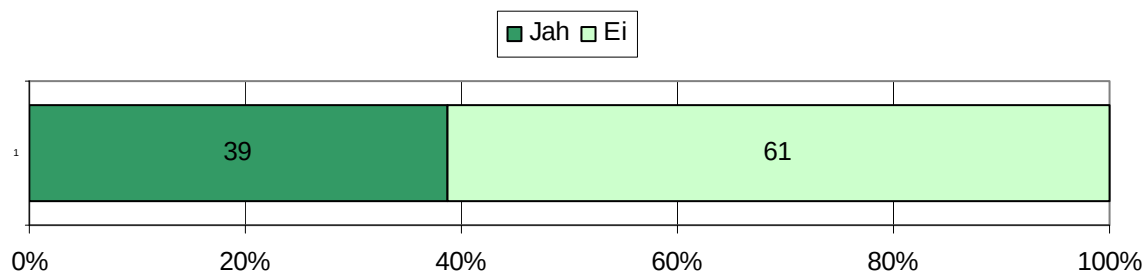
9 ID-pileti kasutamine

Kehtivat Tallinna ühistranspordi ID-piletit omab 39% vastajaist (Joonis 43). Arvuliselt moodustab see pealinlastest 95%-lise tõenäosusega 120 501 – 140 891 inimest.

ID-pileti omanikke on keskmisest enam järgnevatel gruppides:

- Naisterahvad (47%);
- 15-19-aastased (73%), 20-29-aastased (47%) ning 50-59-aastased (54%);
- Muu suhtluskeelega (48%) ning kodakondsuseta vastajad (54%);
- Töötavad vastajad (46%), töötavad (üli)õpilased (72%) ning (üli)õpilased (71%);
- Lasnamäe elanikud (49%).

Joonis 43 Kas vastaja omab kehtivat Tallinna ühistranspordi ID-piletit (% , n=1000 kõik vastajad)

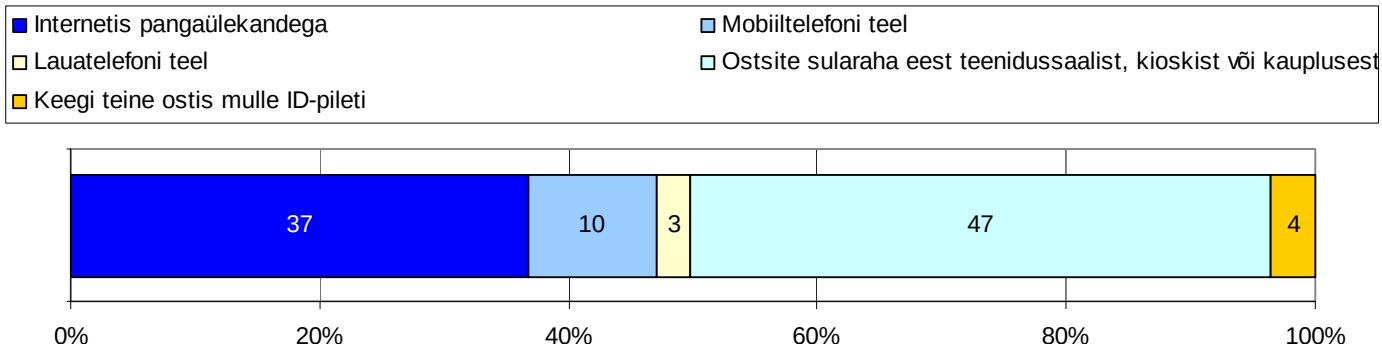


Kehtivat ID-piletit omavatest inimestest pea pooled (47%) olid selle otnud sularaha eest teenindussaalist, kioskist või kauplusest (Joonis 44). Teine levinum ID-pileti ostmise viis oli internetis pangaülekandega – seda meetodit oli kasutanud 37% vastajaist. Kümnnendik vastajaist oli pileti otnud mobiiltelefoni teel ning 3% lauatelefoni teel. Vastajaist 3% ei olnud ID-piletit endale ise otnud.

Kui nooremad vastajad eelistavad ID-piletit osta internetis pangaülekandega, siis eakamate seas on kõige eelistatum osta pileti sularaha eest teenindussaalist, kioskist või kauplusest.

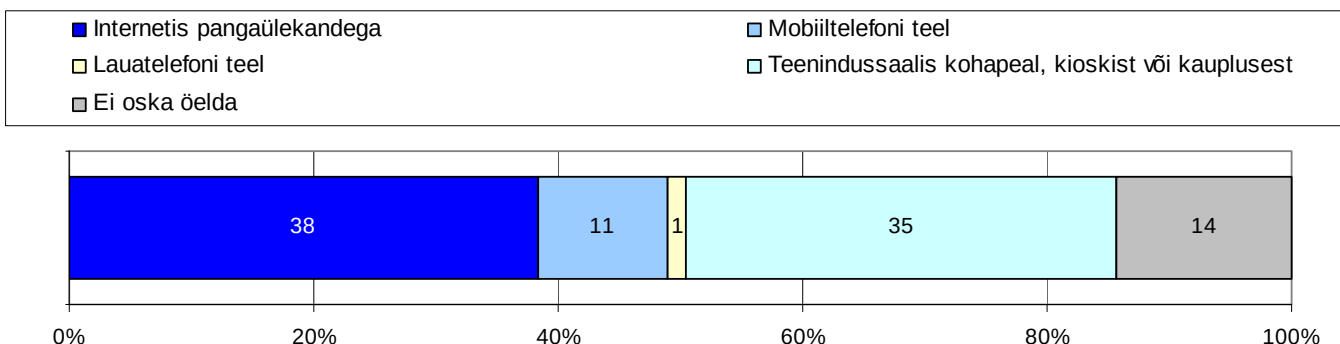
Eesti suhtluskeelega vastajate seas on pea võrdselt levinud piletiost interneti teel või sularaha eest, samas mitte-eesti suhtluskeelega vastajad eelistavad osta pileti sularaha eest.

Joonis 44 ID-pileti ostmise viis (% , n=386 vastajad, kes omasid kehtivat ID-piletit)



Kõigile vastajaile (sh. ka neile, kes ei oma hetkel kehtivat ID-piletit), esitati küsimus selle kohta, milline oleks vastaja jaoks kõige sobivam viis osta ID-piletit. Vastuste struktuur meenutab veidi vastuste jagunemist eelmise küsimuse (kuidas ostsite ID-pileti) puhul – 38% vastajaist eelistaks osta pileti internetis pangaülekandega, 35% sooviks seda teha teenidussaalist kohapeal, kioskist või kauplusest, 11% ostaks pileti mobiiltelefoni teel ning 1% lauatelefoni teel (Joonis 45). Vastajaist 14% ei osanud hinnangut anda.

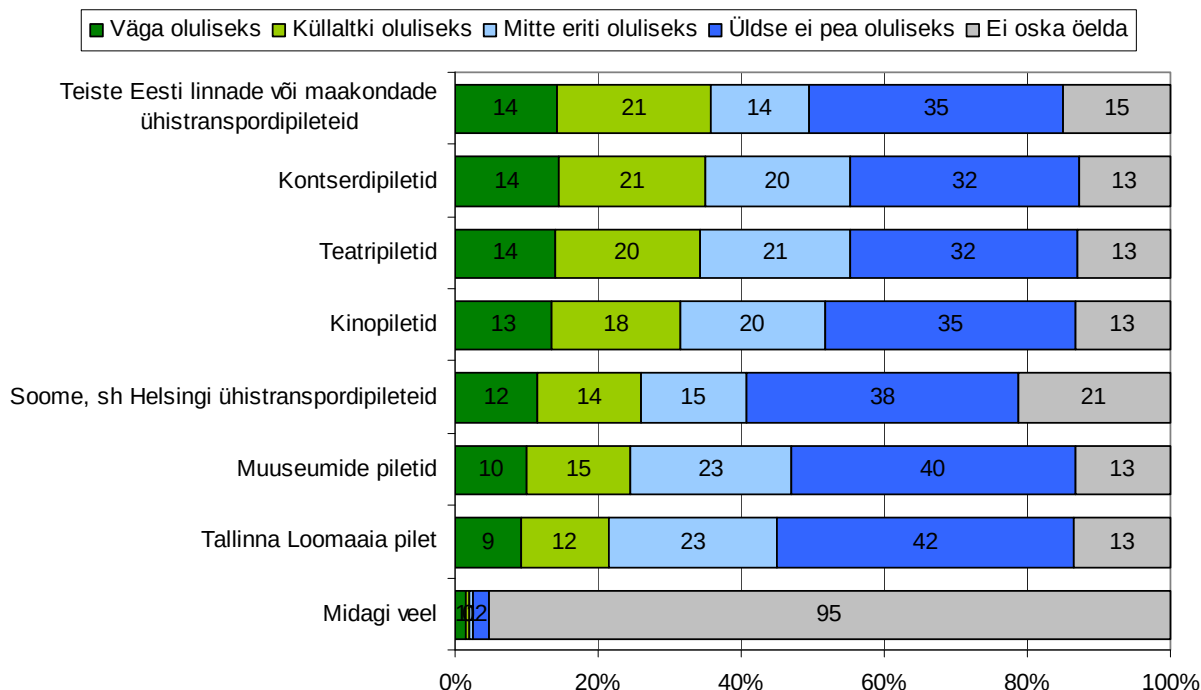
Joonis 45 Milline oleks kõige sobivam viis ID-pileti ostmiseks (% , n=1000 kõik vastajad)



Pea võrdselt oluliseks peeti, et Tallinnas oleks võimalik ID-piletiga osta teiste linnade või maakondade ühistranspordipileteid (väga/küllaltki oluliseks peab 36%), kontserdipileteid (35%), teatripileteid (34%) ning kinopileteid (31%) (Joonis 46). Veidi vähem oli vastajaid, kes pidasid oluliseks seda, et Tallinnas saaks osta Soome sh, Helsingi ühistranspordipileteid (26%), muuseumide pileteid (24%) või Tallinna Loomaaia piletit (22%). ID-pileti uutest kasutusvaldkondadest olid keskmisest enam huvitatud nooremad vastajad.

Muude teenustena, mida sooviti ID-pileti abil tarbida, nimetati kliendikaarte, klubide pileteid, lennupileteid (3 vastajat), laevapileteid, linnade ja riikide vahelist transporti, parkimispileteid (3 vastajat), treeningkaarti, raamatukogu kaarti, ujula pääset, õllesummeri pileteid ning pangakaarti. Ühe vastaja hinnangul võiks mõelda ka ID-pileti abil poes ostude sooritamisele. Kõik vastused originaalkujul on esitatud aruande lisades.

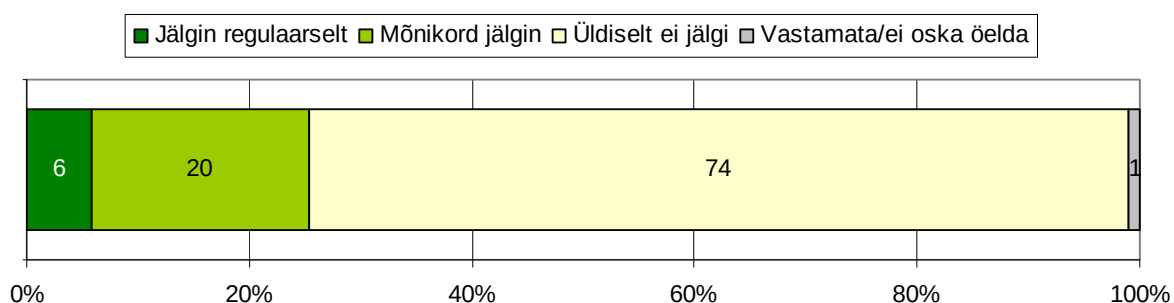
Joonis 46 Kuivõrd oluliseks peate, et Tallinnas oleks võimalik järgnevaid asju osta ID-piletiga (% , n=1000 kõik vastajad)



10 Huvitatus Tallinna operatiivinfost

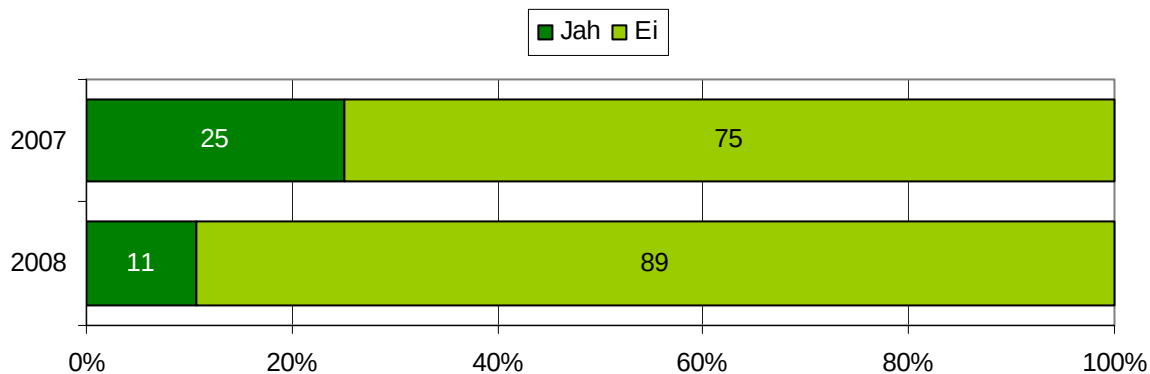
Tallinna veebilehelt jälgib operatiivinfot (info vee-, soojus- ja elektrikatkestuste, teetööde, liikluse sulgemise jms kohta) regulaarselt 6% veebilehe kasutajatest, 20% teeb seda mõnikord (Joonis 47). Pea ¾ vastajaist üldiselt veebilehelt operatiivinfot ei jälg.

Joonis 47 Kas jälgite Tallinna veebilehel linna operatiivinfot (% , n=485 vastajad, kes on külastanud Tallinna veebilehte)



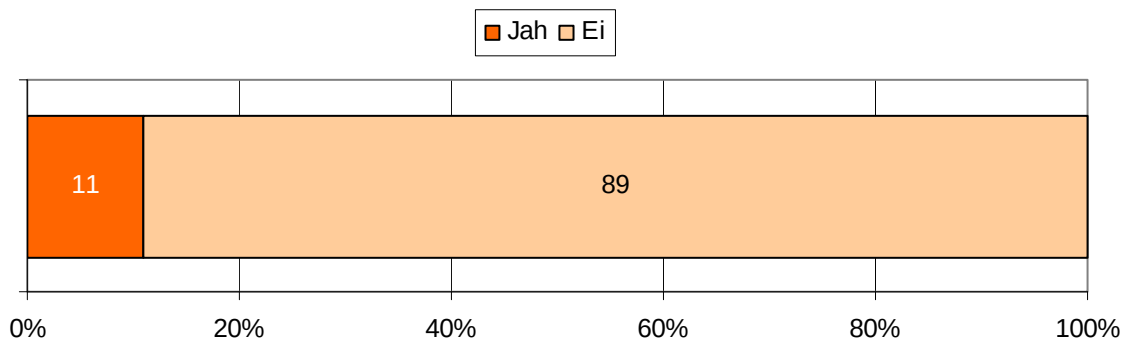
Võrreldes möödunud aastal läbi viidud uuringuga on informeeritus võimalusest tellida Tallinna operatiivinfot e-mailile mõnevõrra vähenenud – kui 2007. aastal oli sellest võimalusest teadlikke elanikke 25%, siis käesoleval aastal vaid 11% (Joonis 48). Sellest teenusest teadlikke vastajaid on keskmisest enam kõrgharidusega inimeste (15%) seas.

Joonis 48 Kas olete kuulnud võimalusest, et Tallinna operatiivinfot on võimalik tellida e-mailile (% , n=1000 kõik vastajad)



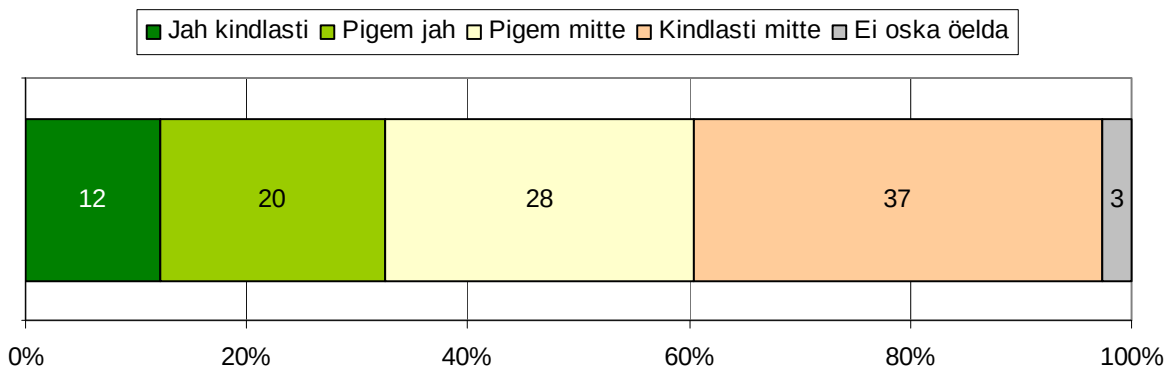
Operatiivinfot on tellinud e-mailile 11% teenusest informeeritud elanikest (Joonis 49).⁶ Arvuliselt moodustab see 95%-lise tõenäosusega 1802 - 6394 inimest.

Joonis 49 Kas olete tellinud operatiivinfot oma e-mailile (% , n=106 vastajad, kes on teadlikud võimalusest tellida operatiivinfot e-mailile)



Võimalusest tellida Tallinna operatiivinfot mobiiltelefonile oli huvitatud kolmandik vastajaist, sealhulgas 12% sooviks seda teenust kindlasti kasutada ning 20% pigem sooviks (Joonis 50). Kindlasti ei sooviks sellist teenust kasutada 37% vastajaist. Teenusest kindlasti huvitatud inimeste arv jääb üldkogumis 95%-lise tõenäosusega vahemikku 2011 – 6760 inimest.

Joonis 50 Kas sooviks omada võimalust operatiivinfot tellida oma mobiiltelefonile (% , n=106 vastajad, kes on teadlikud võimalusest tellida operatiivinfot e-mailile)

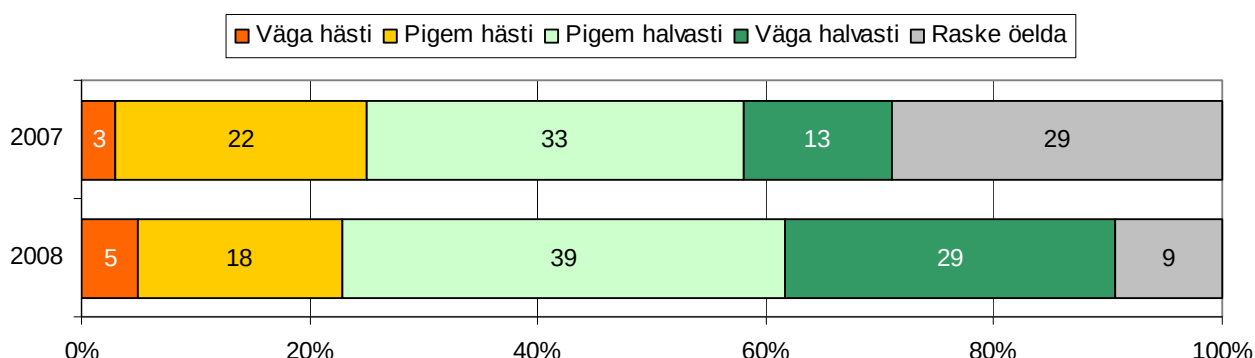


⁶ Tulemused pole metoodika erinevuste tõttu võrreldavad 2007. aasta küsitluse tulemustega.

11 Hinnangud Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusele

Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusest peab end väga/pigem hästi informeerituks 23% pealinlastest (Joonis 51). Aastaga pole linlaste osakaal, kes hindasid end Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusest ning tööülesannetest väga/pigem hästi informeerituks, statistiliselt olulisel määral muutunud. Samas on kasvanud vastajate osakaal, kes hindavad oma informeeritust pigem/väga halvaks (22% võrra), ning seda eelkõige nende respondentide arvelt, kes ei osanud arvamust avaldada.

Joonis 51 Kui hästi olete informeeritud Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusest ja tööülesannetest (%, n=kõik vastajad)

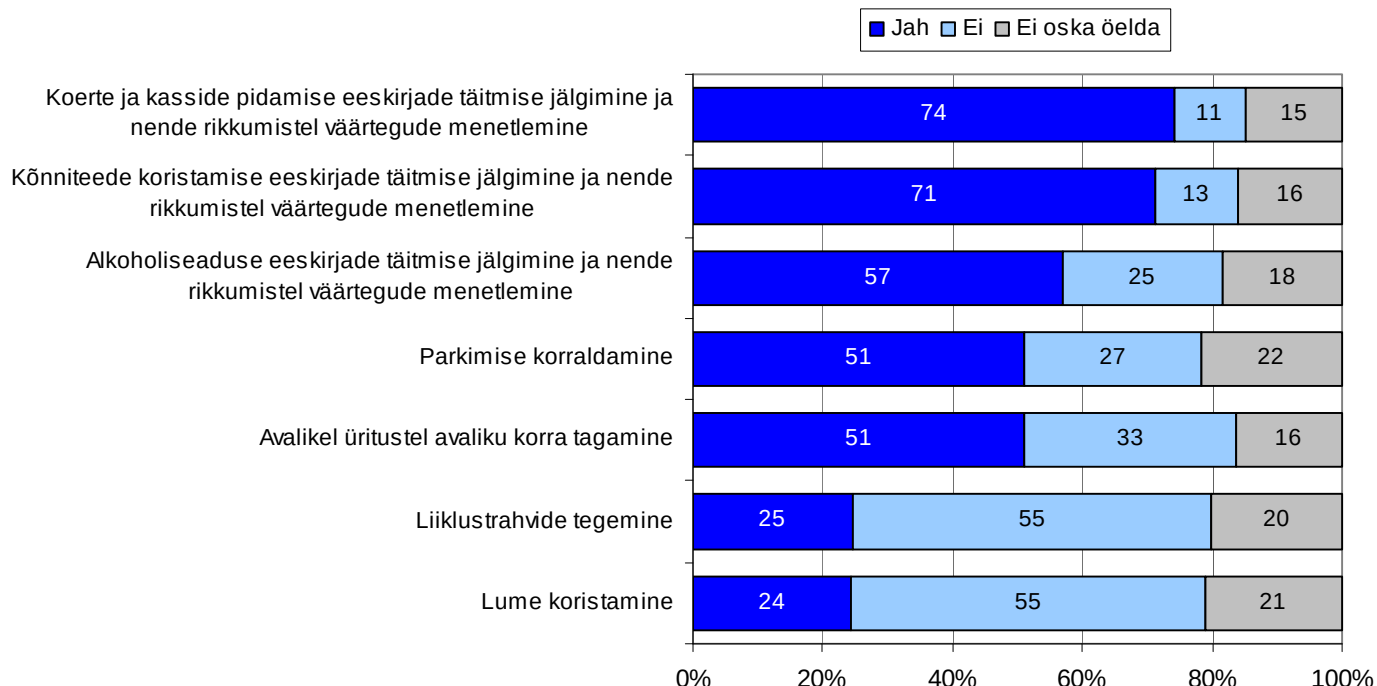


Vastajaile loetleti seitse tegevusvaldkonda ning paluti iga valdkonna puhul hinnata, kas see kuulub hetkel Tallinna munitsipaalpolitsei tööülesannete alla või mitte. Kõigi loetletud valdkondade puhul oli suhteliselt arvukalt neid vastajaid, kes arvamust avaldada ei osanud (15-22%) ning valesti vastanute osakaal oli pea kõikide valdkondade puhul üpris kõrge (Joonis 52).

Pea ¾ pealinlastest teab, et Tallinna munitsipaalpolitsei tööülesannete hulka kuulub koerte ja kasside pidamise eeskirjade täitmise jälgimine ja nende rikkumistel väärtegude menetlemine, samuti ka kõnniteede koristamise eeskirjade täitmise jälgimine ja nende rikkumisel väärtegude menetlemine. Märkatavalt vähem, kuid siiski üle 50%-i on vastajaid, kes on kursuses sellega, et munitsipaalpolitsei tegeleb ka alkoholiseaduse eeskirjade täitmise jälgimisega ning nende rikkumistel väärtegude menetlemisega, parkimise korraldamise ning avalikel üritustel korra tagamisega. Seega võib tõdeda, et mõningate munitsipaalpolitsei tegevusvaldkondade suhtes on elanikud vähe informeeritud.

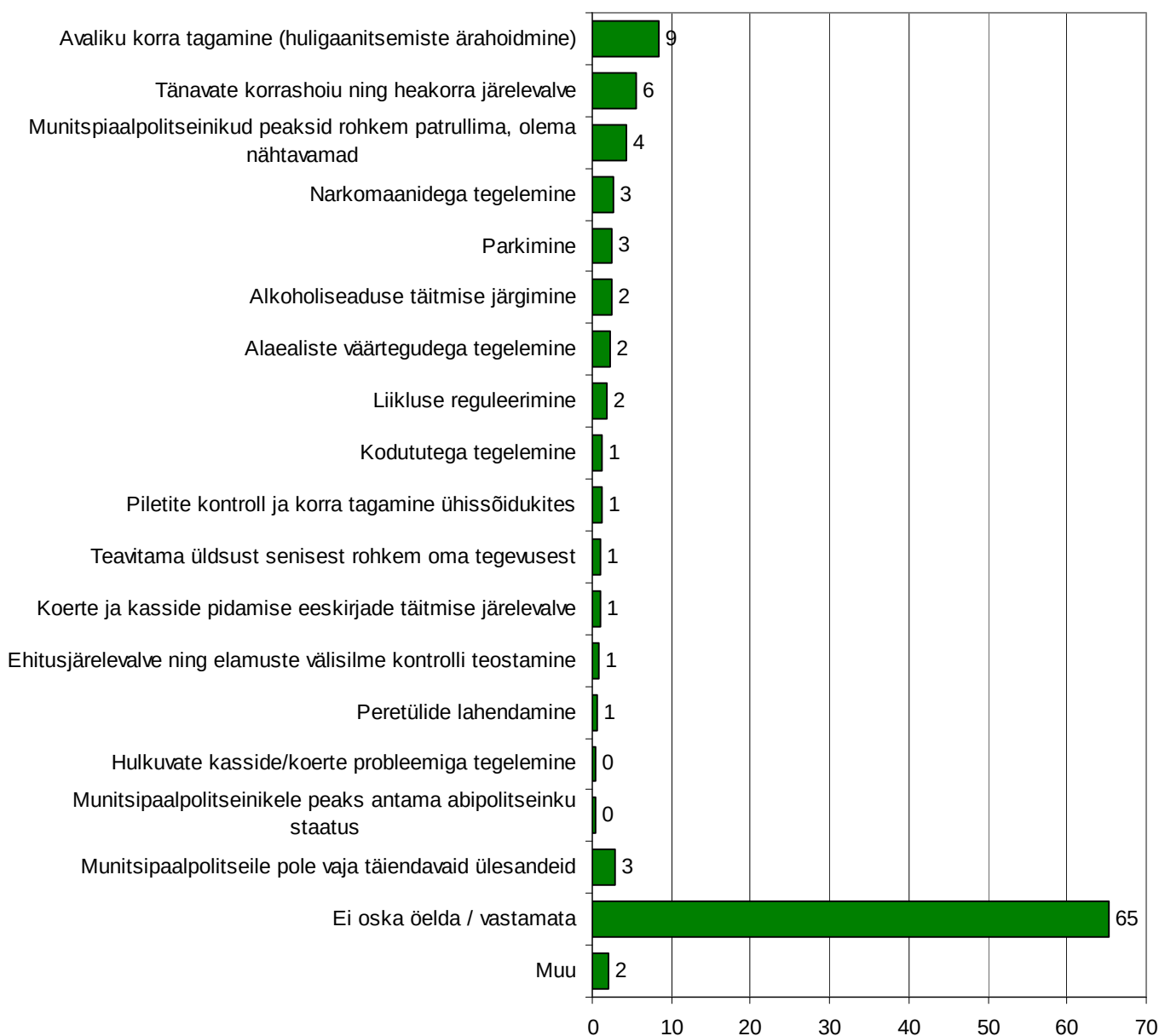
Tõenäoliselt tingutuna sellest, et alates juuli algusest hakkasid Tallinna ühistranspordis pileteid kontrollima munitsipaalpolitseinikud, omistas neljandik vastajast munitsipaalpolitsei ülesandeks ka liiklustrahvide tegemise. Pea sama paljud vastajaist arvasid, et munitsipaalpolitsei tegeleb muuhulgas ka lume koristamisega.

Joonis 52 Millised järgnevatest on Teie arvates Tallinna munitsipaalpolitsei tööülesanded (%, n=1000 kõik vastajad)



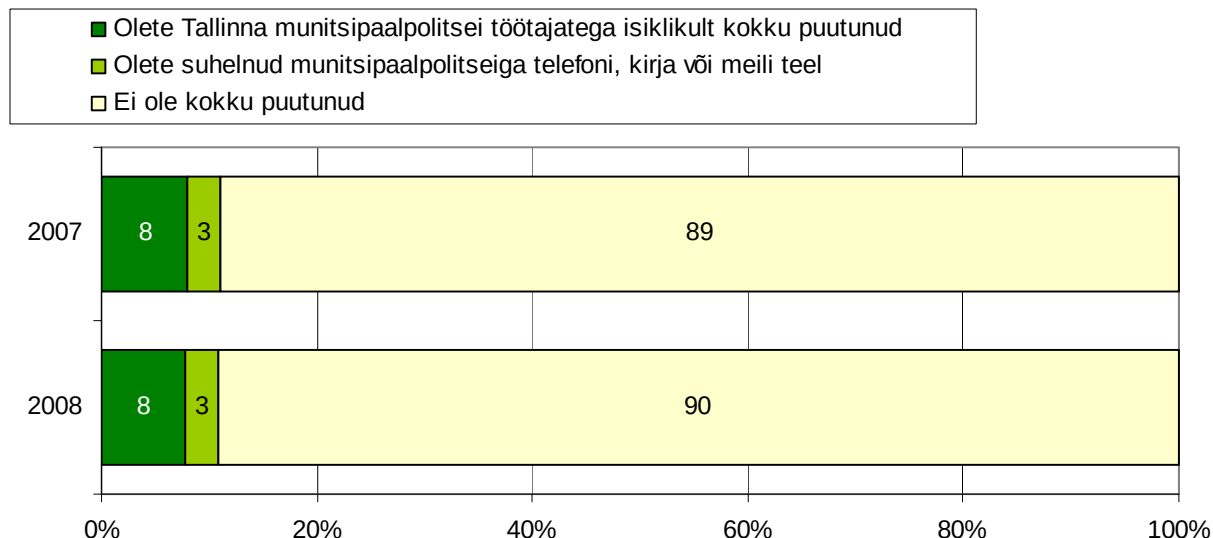
Lisaks paluti vastajail nimetada tegevusvaldkondi või tööülesandeid, millega Tallinna munitsipaalpolitsei võiks lisaks olemasolevatele veel lisaks tegeleda (Joonis 53). Paljud vastajad nimetasid juba praegu munitsipaalpolitsei tööülesannete alla kuuluvaid tegevusvaldkondi, ning seda mitmel põhjusel: 1) vastaja halb informeeritus munitsipaalpolitsei funktsioonidest; ning 2) soov, et munitsipaalpolitsei oma tegevust antud valdkonnas muudaks tõhusamaks. Nii näiteks nimetas pea kümnendik vastajaist munitsipaalpolitsei jaoks olulise valdkonnana avaliku korra tagamise (huligaansuste ärahoidmine, avaliku korra eeskirjade täitmise jälgimine). Kuigi käesoleval joonisel on need kategooriad eraldi esitatud, võib avaliku korra kaitsmise alla tinglikult liigitada ka narkomaanidega tegelemise (3%), alkoholiseaduse täitmise jälgimine (2%), alaealiste väärtegudega tegelemise (2%) ning kodututega tegelemise (1%). Muud sagedamini mainitud ettepanekud olid: et munitsipaalpolitsei tegeleks (senisest enam) tänavate korrashoiu ning heakorra järelevalvega (6%), et politseinikud rohkem patrulliks, oleksid inimestele nähtavad ja kättesaadavad (4%) ning et munitsipaalpolitsei lahendaks parkimisega seonduvaid probleeme (3%). Vastajaist 3% arvab, et munitsipaalpolitseinikele poleks vaja anda täiendavaid ülesandeid (juba olemasolevatest piisab) ning 65% ei osanud nimetada ühtegi konkreetset tegevusvaldkonda, millega munitsipaalpolitsei täiendavalt tegelema peaks.

Joonis 53 Milliste valdkondade või ülesannetega võiks Tallinna munitsipaalpolitsei lisaks olemasolevatele veel tegeleda (%, n=1000 kõik vastajad)

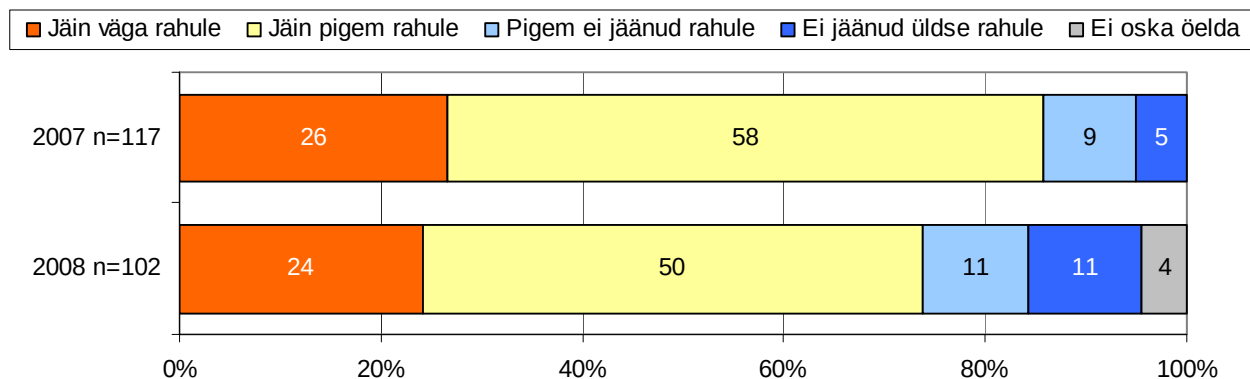


Munitsipaalpolitseiga on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud 11% vastajaist, kellest 8% omab isiklikku kokkupuudet ning 3% on suhelnud telefoni, kirja või meili teel (Joonis 54). Arvuliselt on üldkogumis munitsipaalpolitseiga isiklikku kokkupuudet omavaid linlasi 95%-lise tõenäosusega 20 788 – 32 021 inimest, sidevahendeid kasutades on munitsipaalpolitseiga suhelnud 7076 – 14 421 inimest. Võrreldes 2007. aastaga pole vastuste struktuur muutunud.

Kõige enam on munitsipaalpolitseiga isiklikult kokkupuutunud 40-49-aastaste (14%) ning kesklinna elanike seas (17%).

Joonis 54 Kokkupuude munitsipaalpolitseiga viimase 12 kuu jooksul (% , n=kõik vastajad)


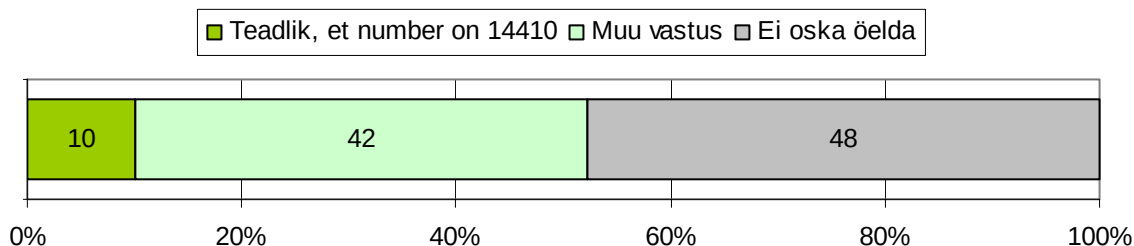
Võrreldes 2007. aastaga on elanike rahulolu Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusega veidi langenud ([Joonis 55](#)). Vastajate osakaal, kes jäid munitsipaalpolitsei tegevusega väga/pigem rahule, kahanes kokkuvõttes 10% võrra. Mõnevõrra võib tulemusi mõjutada ka see, et käesoleval aastal lisati küsimuse juurde „ei oska öelda“ variant, mida 2007. aastal polnud.

Joonis 55 Kuidas Te munitsipaalpolitsei tegevusega rahule jäite (% , n=vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul munitsipaalpolitseiga kokku puutunud)


Tallinna munitsipaalpolitsei lühinumbrist on kuulnud 16% elanikest. Keskmisest enam on lühinumbrist teadlikke vastajaid kõrgharidusega (21%) inimeste ja kesklinna elanike seas (28%).

Vaid 10% vastajaist, kes olid enda väitel munitsipaalpolitsei lühinumbrist kuulnud, oskasid nimetada ka selle telefoninumbri – 14410 ([Joonis 56](#)). Mingi muu telefoninumbri nimetas 42% vastajaist ning 48% ei osanud peast munitsipaalpolitsei telefoninumbrit nimetada.

Joonis 56 Teadlikkus Tallinna munitsipaalpolitsei lühinumbrist (% , n=161 vastajad, kes on kuulnud munitsipaalpolitsei lühinumbrist)

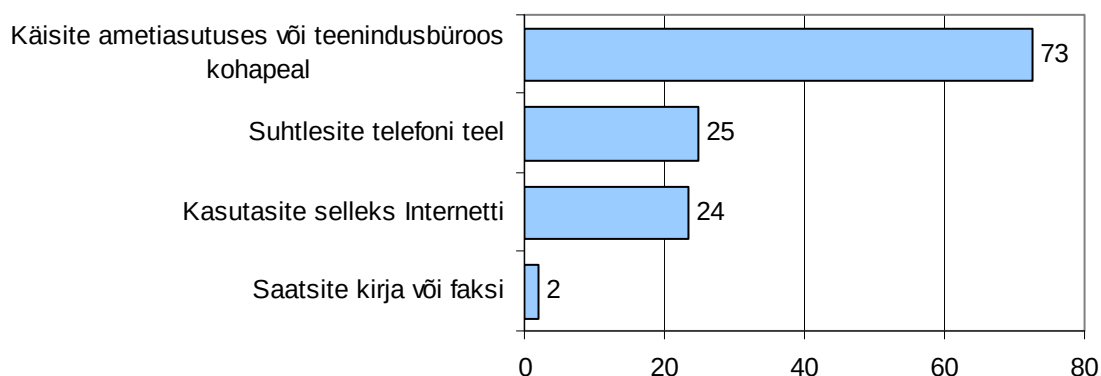


12 Linnaarhiivi teenuste kasutamine

Viimase 12 kuu jooksul on Linnaarhiivi teenuseid kasutanud 4% vastajaist, 95% pole seda teinud ning 1% ei oska kindlat vastust anda. 95%-lise tõenäosusega on viimase aasta jooksul Linnaarhiivi teenuseid kasutanud 8560 – 16 463 pealinlast.

Joonisel 57 on esitatud viisid, mida vastanud kasutasid Linnaarhiiviga suhtlemiseks. Kuna Linnaarhiiviga suhelnud vastajaid oli valimis vaid 37 inimest, tuleks tulemuste üldistatavusse suhtuda kriitiliselt. Nagu jooniselt näha, on kõige levinumaks suhtlemisviisiks ametiasutustes või teenindusbüroos kohapeal käimine – sel moel on Linnaarhiiviga suhelnud 73% teenuse kasutajatest.

Joonis 57 Linnaarhiiviga suhtlemise viisid (% , n=37 vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul kasutanud Linnaarhiivi teenuseid)

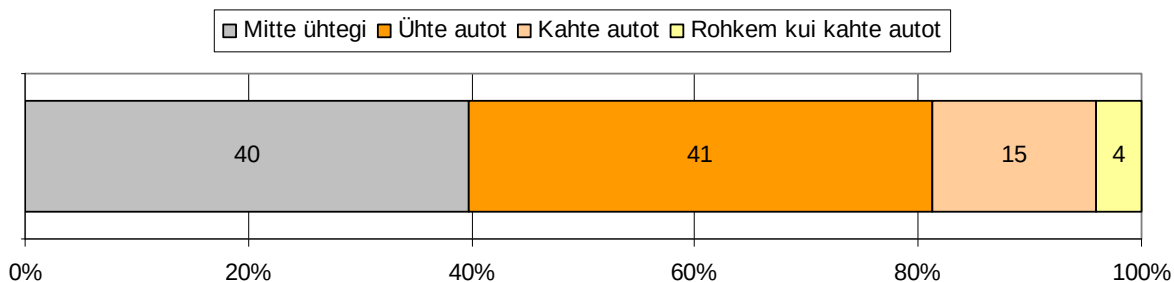


Linnaarhiivi teenuseid sooviks e-teenusena kasutada 59% vastajaist, viiendik pole sellest võimalusest huvitatud ning 21% ei oska arvamust avaldada. Vastajate vähene arv ei võimalda teha võrdlusi sotsiaal-demograafilistes lõigetes.

13 Enamkasutatavad liiklemisviisid

40% vastajatest kuulub leibkondadesse, mis ei oma mitte ühtegi töökorras sõiduautot (Joonis 58). Leibkondadesse, mis omab ühte töökorras sõiduautot, kuulub 41% vastajaist, kahte töökorras sõiduautot omab 15% vastajate leibkondadest ning enam kui kahte autot 4%.

Joonis 58 Mitut töökorras sõiduautot Teie leibkond omab (nii era- kui ametiautodena) (% , n=1000 kõik vastajad)



Vastajaid, kelle leibkond **ei oma mitte ühtegi töökorras sõiduautot**, on keskmisest enam järgnevates gruppides:

- naisterahvad (48%);
- 50-59-aastased (49), 60-69-aastased (54%) ning 70-aastased ja eakamad (73%);
- muu suhtluskeelega vastajad (46%);
- alg- või põhiharidusega vastajad (56%);
- vastajad, kelle pere keskmine sissetulek ühe pereliikme kohta kuus ulatub 6000 kroonini (54-56%);
- kortermajade elanikud (44%);
- ühe liikmega leibkonda kuuluvad vastajad (72%);
- ilma 18-aastaste lasteta leibkonda kuuluvad vastajad (48%);
- vastajad, kes kuuluvad leibkondadesse, mille liikmetest keegi ei tööta (78%) või töötab vaid üks inimene (47%);
- töötavad pensionärid (61%) ning (töövõimetus)pensionärid (66%);
- Lasnamäe (48%) ja Põhja-Tallinna elanikud (53%).

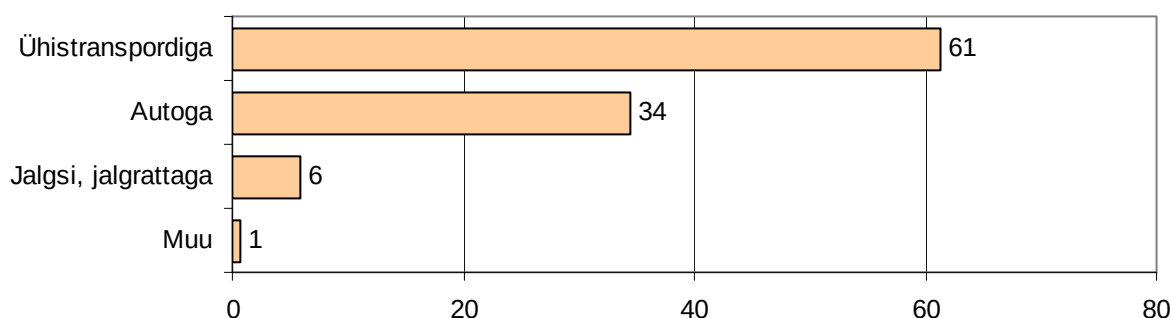
Vastajaid, kelle leibkond **omab enam kui kahte autot**, on keskmisest enam järgnevates gruppides:

- 15-19-aastased (15%);
- Vastajad, kelle pere keskmine sissetulek ühe pereliikme kohta kuus jääb vahemikku 10 001 – 12 000 krooni (14%);
- Eramajade elanikud (13%);
- Vähemalt 4 liikmega leibkondadesse kuuluvad vastajad (9%);
- Vastajad, kes kuuluvad leibkonda, mille liikmetest vähemalt 3 töötavad (10%).

Selgitamaks välja pealinlaste eelistusi transpordivahendite osas, palusime nimetada, milline oli vastaja jaoks kõige tavalisem liikumisviis tööpäeval tööle, kooli või muude peamisse sihtkohta minemisel möödunud talvel. Kuigi palusime nimetada vaid ühe transpordiliigi, kõhklesid mõned vastajad mitme valiku vahel, kuna kasutasid pea võrdselt mõlemat transpordivahendit. Seetõttu lubati küsitlejal erandjuhtudel märkida ankeedis mitu vastusevarianti.

Ilmnes, et 61% vastajaist eelistas liigelda ühistranspordiga, 34% autoga, 6% jalgsi ning 1% mingil muul viisil (Joonis 59).

Joonis 59 Milline oli teie tavaline liikumisviis tööpäeval tööle, kooli või muude peamisse sihtkohta minemisel möödunud talvel (% , n=1000 kõik vastajad)



Ühistranspordi kasutajaid oli keskmisest rohkem:

- Naisterahvaste (74%);
- 15-19-aastaste (74%), 60-69-aastaste (75%) ning 70-aastaste ja eakamate (90%);
- Muu suhtluskeelega (67%) ja kodakondsuseta vastajate (74%);
- Alg- või põhiharidusega (77%);
- Vastajate, kelle pere igakuine keskmine netosissetulek pereliikme kohta kuus ulatub kuni 6000 kroonini (72-74%);
- Kortermaja elanike (65%);
- Vastajate, kes elavad ühe liikmega leibkondades (78%);
- Vastajate, kelle leibkonnas pole alal 18-aastaseid lapsi (67%);
- Vastajate, kelle leibkonnaliikmetest keegi ei tööta (91%);
- Töötavate pensionäride (80%), (töövõimetus)pensionäride (85%) ning (üli)õpilaste (75%);
- Lasnamäe (70%) ning Põhja-Tallinna (74%) elanike seas.

Autoga liiklejaid on keskmisest rohkem:

- Meesterahvaste (51%);
- 20-49-aastaste (44-50%);
- Vastajate, kelle pere keskmine sissetulek ühe pereliikme kohta jääb vahemikku 8001 – 10 000 krooni (47%) või ületab 12 000 krooni (59%);
- Eramajade (62%) ja paarismajade või ridaelamute elanike (69%);
- Alla 18-aastaste lastega leibkondade (48%);
- Vastajate, kes kuuluvad 3 või enama liikmega leibkondadesse (44%);
- Vastajate, kelle leibkonnas elab kas 1 alla 18-aastane laps (47%) või 2 alla 18-aastast last (52%);
- Vastajad, kes kuuluvad leibkonda, milles on kaks töötavat liiget (46%);
- Tööl käivate vastajate (43%);
- Haabersti (63%) ning Pirita (63%) elanike seas.

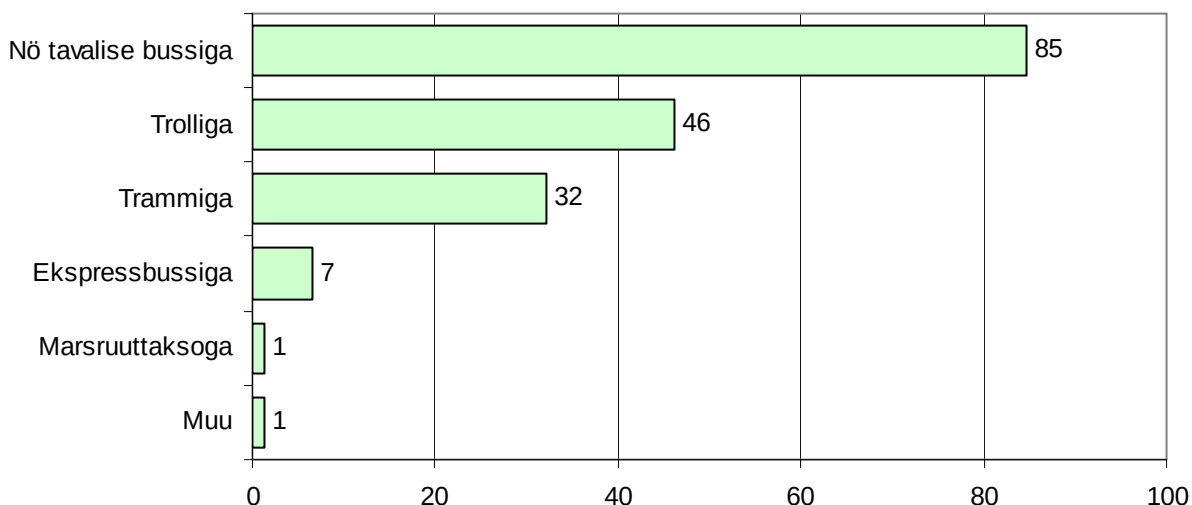
Jalgsi või jalgrattaga liigelda eelistavaid vastajaid on keskmisest enam:

- 50-59-aastaste (11%) ning;
- Kesklinna elanike seas (21%).

14 Hinnangud Tallinna ühistranspordile

Möödunud talvel tavalise liikumisviisina ühistransporti kasutanutel paluti määratleda ühistranspordi liik, millega kõige enam liigeldi. Vastajail oli võimalus nimetada mitut ühistranspordiliiki. Valdav enamus vastajaist kasutas liiklemiseks kõige enam nõ tavalist bussi (85%), 46% trolli, 32% trammiga, 7% ekspresstaksot ning 1% marsruutaksot (Joonis 60). Mingit muud ühistranspordiliiki kasutas peamise liiklemisviisina 1% vastajaist.

Joonis 60 Millise ühistranspordiliigiga te kõige enam liiklesite (% , n=613 vastajad, kes kasutasid möödunud talvel tavalise liikumisviisina ühistransporti)



Nõ tavalise bussi eelistajaid oli keskmisest enam järgnevates gruppides:

- 15-19-aastased (93%);
- Vastajad, kelle pere keskmine netosissetulek ühe pereliikme kohta kuus on vahemikus 4001 – 6000 krooni (90%);
- Vastajad, kes kuuluvad leibkonda, kus on alla 18-aastaseid lapsi (90%);
- (Üli)õpilased (95%);
- Lasnamäe (89%) ning Nõmme elanikud (98%).

Peamiselt trolliga liiklejaid oli keskmisest enam järgnevates gruppides:

- 15-19-aastased (66%) ning 70-aastased ja eakamad (60%);
- Vastajad, kelle pere keskmine netosissetulek ühe pereliikme kohta kuus on vahemikus 4001 – 6000 krooni (55%);
- Vastajad, kes kuuluvad ühe liikmega leibkonda (54%);
- (Üli)õpilased (63%) ning (töövõimetus)pensionärid (56%);
- Haabersti (71%)⁷, Kristiine (68%), Mustamäe (86%) ning Põhja-Tallinna elanikud (65%).

Peamiselt trammiga liiklejaid oli keskmisest enam järgnevates gruppides:

- Kesklinna (61%) ning Põhja-Tallinna elanikud (66%).

⁷ Haabersti elanikke, kes kasutasid tavalise liikumisviisina ühistransporti, oli valimis 33 inimest.

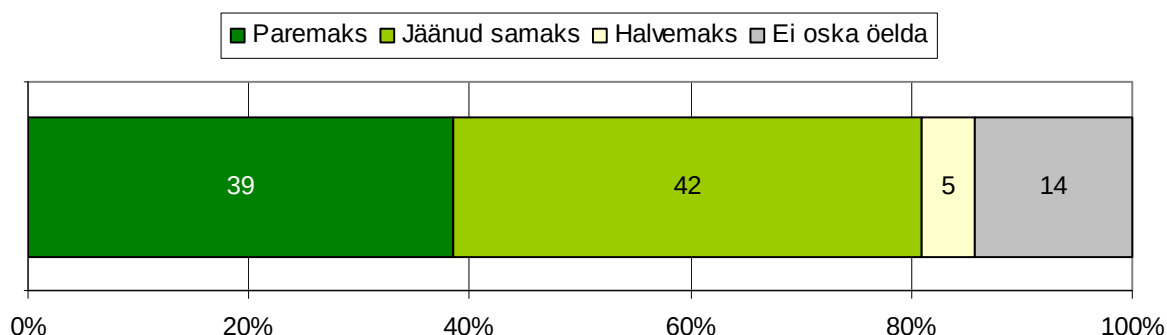
Peamiselt ekspressbussiga liiklejaid oli keskmisest rohkem järgnevates gruppides:

- 30-39-aastased (17%);
- Vastajad, kes kuuluvad leibkondadesse, kus on kaks töötavat leibkonnaliiget (12%).

Pealinlastest 39% arvab, et Tallinna ühistransport on viimase 12 kuu jooksul muutunud paremaks, 42% usub, et tase on püsunud samal tasemel mis varemgi ning 5% arvab, et ühistranspordi kvaliteet on halvenenud (Joonis 61).

Vastajaid, kes usuvad ühistranspordi paranemist, on keskmisest arvukamalt 15-19-aastaste (70%), muu suhtluskeelega vastajate (45%), töötavate (üli)õpilaste (57%) ja (üli)õpilaste (65%) ning Lasnamäe elanike (48%) seas.

Joonis 61 Kas Teie arvates on Tallinna ühistransport muutunud viimase 12 kuu jooksul... (% , n=1000 kõik vastajad)



Selgitamaks välja ühistranspordi probleemsemaid külgi, paluti vastajail valida etteantud nimekirjast kuni kolm tegurit, mis suurimaks probleemiks Tallinna ühistranspordis. Suurimateks probleemideks peeti sõidukite puhtust (35%), kõrget piletihinda (29%) ning transpordivahendite liiga suurt täituvust (25%) (Joonis 62). Vastajaist 18% on ühistranspordiga rahul ning 9% ei oska küsimusele vastust anda.

13% vastajaist täiendas etteantud nimekirja probleemidega, mida nad pidasid oluliseks, kuid mida ankeedis polnud välja pakutud. Põhilised probleemid, mida välja toodi, olid järgnevad: ühistransporti kasutavad asotsiaalid, kes häirivad reisijaid; juhtide käitumine (pidurdavad liiga järsult, jätavad reisija ukse vahele, sõidavad peatustest mööda, ebaviisakad, suitsetavad lõpppeatuses transpordivahendis, ei teata peatusi selge häälega); sõidukid on ventileerimata või külmad; bussipeatused on ootaja jaoks ebaturvalised, valgustamata, puudub sõiduplaan või paviljon vms; bussipeatuste vahed on kas liiga suured või väikesed; sõiduplaan on halvasti koostatud (ühissõidukid saavad peatusse riburada pidi üksteise järel, seejärel valitseb pikem paus); transpordivahendid on lapsevankriga liikuja ning vanainimeste jaoks väga ebamugavad (kõrged astmed). Kõik vastused on originaalkujul esitatud aruande lisades.

Vastuste analüüsimisel selgus, et kui nooremate vastajate jaoks on probleemiks ühistranspordi aeglus, liiga suur täituvus, sõiduplaanidest kinnipidamine ning sõidukite puhtus, siis eakamate vastajate jaoks on sagedamini probleemiks kõrge piletihind. Erinevused ilmsesid ka eesti ning mitte-eesti suhtluskeelega vastajate lõikes – eestlasele valmistab sagedamini muret sõidukite puhtus ning transpordivahendite liiga suur täituvus, mitte-eestlastele aga peamiselt kõrge

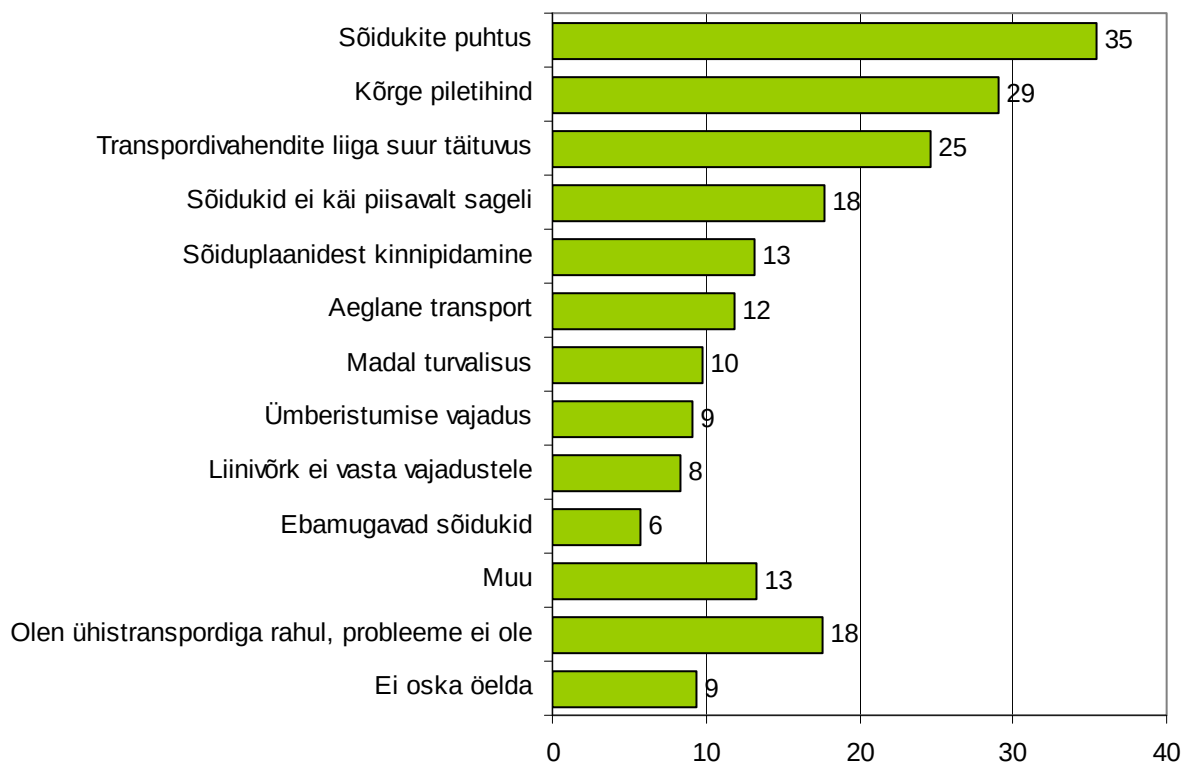
piletihind. Võrreldes eesti suhtluskeelega vastajatega on muu suhtluskeelega vastajate seas keskmisest rohkem ühistranspordiga rahulolevaid vastajaid.

Järgnevalt on esitatud iga probleemse valdkonna puhul linnaosa, mille elanikud nimetasid seda probleemi keskmisest sagedamini:

- Sõidukite puhtus: Mustamäe (48%);
- Kõrge piletihind: Põhja-Tallinn (46%) ja Mustamäe (38%);
- Transpordivahendite liiga suur täituvus: Mustamäe (38%);
- Sõidukid ei käi piisavalt sageli: Haabersti (50%);
- Sõiduplaanidest kinnipidamine: Mustamäe (20%);
- Aeglane transport: Haabersti (25%);
- Madal turvalisus: Mustamäe (16%);
- Ümberistumise vajadus: Haabersti (22%);
- Liinivõrk ei vasta vajadustele: Haabersti (22%);
- Ebamugavad sõidukid: Mustamäe (11%).

Ühistranspordiga rahulolijaid oli kõige enam Lasnamäe elanike seas (26% selle linnaosa elanikest).

Joonis 62 Mis on teie arvates suurimad probleemid Tallinna ühistranspordis (% , n=1000 kõik vastajad)

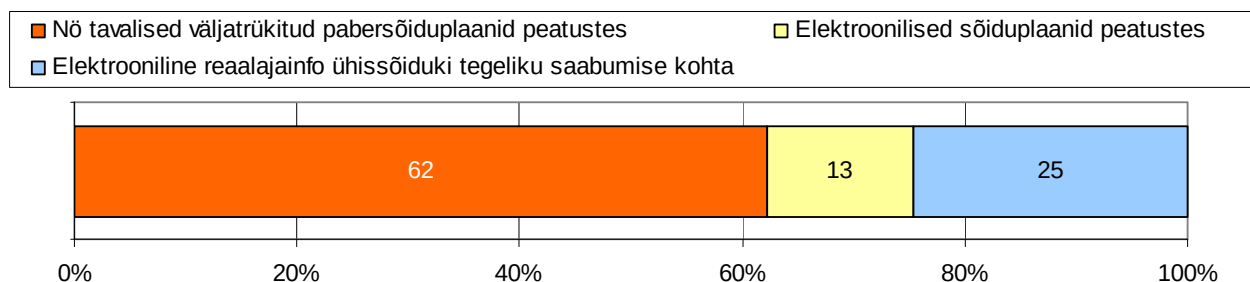


Suurem osa vastajaist eelistab teavet busside, trollide ja trammide väljumiskellaaegade kohta lugeda nõ tavalistelt väljatrükitud pabersõiduplaanidelt peatustes (Joonis 63). Neljandik peab kõige otstarbekamaks, et peatustes oleks olemas elektrooniline reaalajainfo ühissõiduki tegeliku saabumise kohta (millal sõiduk tegelikult väljub, arvestades sõiduki tegelikku liikumiskiirust, ummikuid või muid liiklustakistusi) ning ka pabersõiduplaanid säiluksid. Vaid 13% vastajaist

peab parimaks seda, et peatustes oleksid elektroonilised sõiduplaanid (nagu pabersõiduplaan, aga elektroonsena – millal ühissõiduk peaks sõiduplaani kohaselt väljuma).

Üpris ootuspäraselt eelistavad traditsioonilist paberkandjal sõiduplaani peamiselt eakamad vastajad (üle 50-aastased), nooremad aga väljendavat suuremat avatust uute võimaluste vastu.

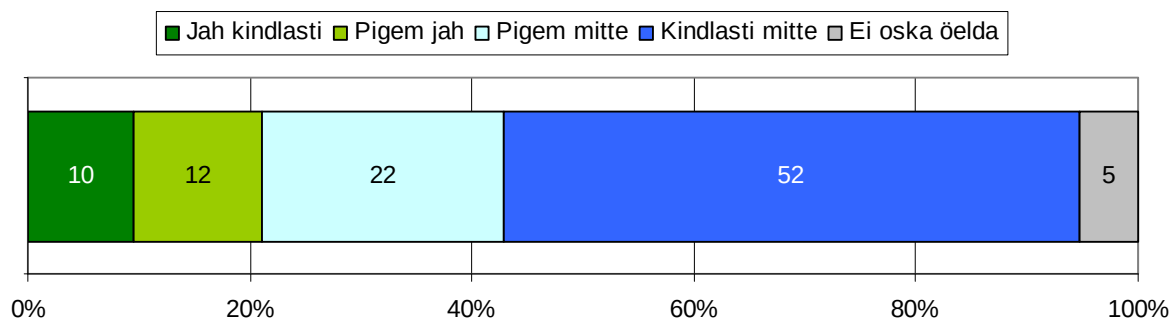
Joonis 63 Kuidas peaks olema info ühistranspordi väljumisaegade kohta ühistranspordi peatustes esitatud (%, n=1000 kõik vastajad)



Võimalusest tellida oma mobiiltelefonile infot ühistranspordi väljumisaegade kohta on kindlasti huvitatud kümnendik elanikest, 12% on sellest pigem huvitatud, 22% pigem mitte huvitatud ning 62% kindlasti mitte huvitatud (Joonis 64). Kindlat arvamust ei oma 5% pealinlastest. Keskmisest enam on teenustest kindlasti huvitatud vastajaid 15-19-aastaste (27%); töötavate (üli)õpilaste (33%) ning (üli)õpilaste (22%); vastajate, kelle keskmine sissetulek ühe pereleikme kohta ületab 12 000 krooni kuus (20%) ning Haabersti (19%) ja kesklinna elanike seas (17%).

Teenusest kindlasti mitte huvitatud vastajaid on kõige arvukamalt üle 60-aastaste (69-76%), (töövõimetus)pensionäride (73%) ning Mustamäe elanike seas (62%).

Joonis 64 Kas sooviksite omada võimalust tellida oma mobiiltelefonile infot ühistranspordi väljumisaegade kohta (%, n=1000 kõik vastajad)



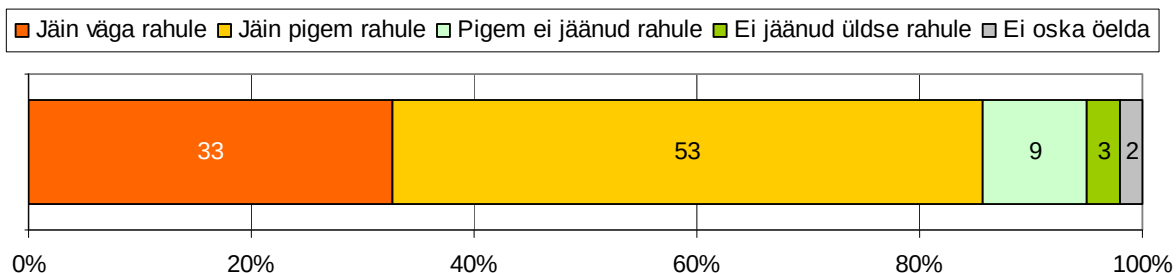
15 Rahulolu Tallinna veebikaardi ja muude elektrooniliste kaartidega

Tallinna veebikaarti, mis asub linna veebilehel ning kus on erinevaid infokihte, näiteks info ühistranspordi, tervishoiuasutuste ning haridusasutuste kohta, on viimase 12 kuu jooksul

kasutanud 64% Tallinna linna veebilehe kasutajatest. 95%-lise tõenäosusega on Tallinna veebikaardi kasutajaid pealinlaste seas 95 923 – 115 328.

Veebikaardiga oli rahul 86% kaardi kasutajatest, 9% pigem ei jäänud rahule ning 3% ei jäänud üldse rahule (Joonis 65).

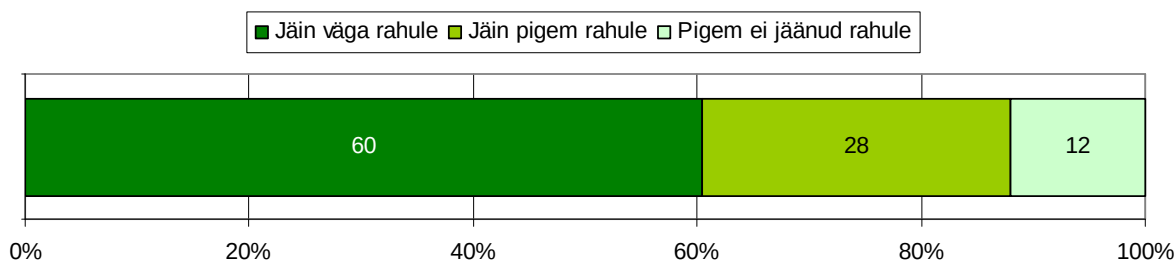
Joonis 65 Rahulolu kaardiga üldiselt (% , n=312 vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul kasutanud Tallinna veebikaarti)



Hinnangu andnud vastajail paluti oma arvamust ka põhjendada. Positiivse hinnangu andnud vastajad põhjendasid oma rahulolu peamiselt kaardi informatiivsuse ning selle kasutamise lihtsuse ja mugavusega. Rahulolematust tekitas see, et kaart avaneb aeglaselt, sisaldab aegunud infot (tänavate ja asutuste osas), info leidmist peeti keerukaks. Mitmed vastajad eelistasid varem kasutusel olnud veebikaarti, pidades seda lihtsamaks ning kiiremaks. Kõik vastused on originaalkujul esitatud aruande lisades.

Viimase 12 kuu jooksul on palvega väljastada mõnda elektroonilist kaarti linna ametiasutuste poole pöördunud vaid 1% elanikest (valimis 14 vastajat). Teenuse kasutajail paluti hinnata oma rahulolu selle kaardiga, tulemused on esitatud joonisel 66. Kuna selle teenuse kasutajaid on valimis sedavõrd vähe, ei võimalda see tulemusi laiendada üldkogumile.

Joonis 66 Kuidas jäite üldiselt rahule selle elektroonilise kaardiga (% , n=14 vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul palunud mõnel linna ametiasutusel väljastada mõnda elektroonilist kaarti)



Hinnangule paluti ka põhjendust. Vastajate esitatud põhjendused on toodud ära alljärgnevalt.

Kallis, absurdne.

Keegi ei ole veel trahvi teinud, järelikult OK.

Leidsin vajaliku.

Lihtne kaasas kanda, kaart saadeti posti teel.

Meeldis

Mugav

Operatiivsus

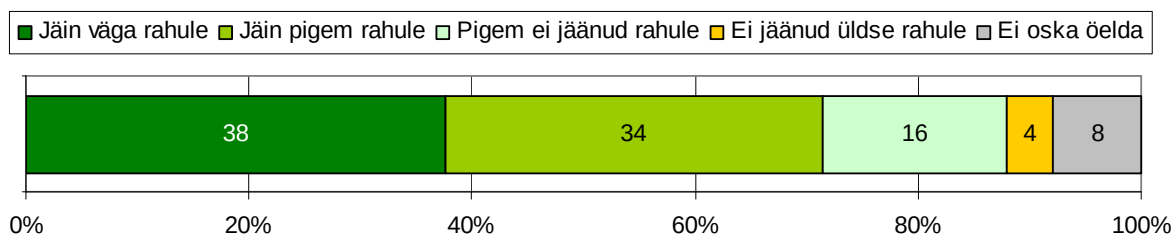
Teenus oli kiire ja mugav.

Väga mugav kasutada.

16 Hinnangud Tallinna Planeeringute Registrile

Viimase 12 kuu jooksul on Tallinna planeeringute registrit kasutanud 6% Tallinna veebilehe külastajatest, mis moodustab 95%-lise tõenäosusega arvuliselt 5951 – 12 831 pealinlast. Registri ja selle kasutamisevõimalustega jäi väga/pigem rahule 71% registri kasutajatest, pigem/üldse ei jäänud rahule 20% (Joonis 67). Kuna vastajate arv, kes on viimase aasta jooksul Tallinna planeeringute registrit kasutanud, on äärmiselt väike (n=28), ei võimalda see tulemusi üldistada.

Joonis 67 Kuidas jäite rahule registri ja selle kasutamisevõimalustega (% , n=28 vastajad, kes on viimase 12 kuu jooksul kasutanud Tallinna planeeringute registrit)



Hinnangule anti järgnevaid põhjendusi:

Aegunud, ühe nädala jooksul vastuvõetud otsust ei kajastatud.

Andmete vähesus.

Hea info, konkreetne, hea kaart.

Info on ebatäpne.

Info on kehv.

Kasutajamugavus vilets, nõrk.

Kergesti kättesaadav.

Kõiki andmeid ei ole, muutused hilinevad, vanu kandeid ei võeta õigeaegselt maha muudatuste puhul.

Leidsin vajalikud andmed.

Leidsin, mis vaja.

Lihtne kätte saada.

Lihtne oli leida seda, mida otsisin.

Loogiline

Mugav kasutada.

Otsisin, aga ei leidnud, vastusega oli kiire, jäigi saamata.

Planeeringute registrile ligipääs on võimatu veebilehe keerukuse tõttu.

Sain piisavalt infot, selge.

Sain vajaliku info.

Sain vajaliku kätte kenasti.

Selge, lihtne.

Tegutseti operatiivselt ja kiirelt.

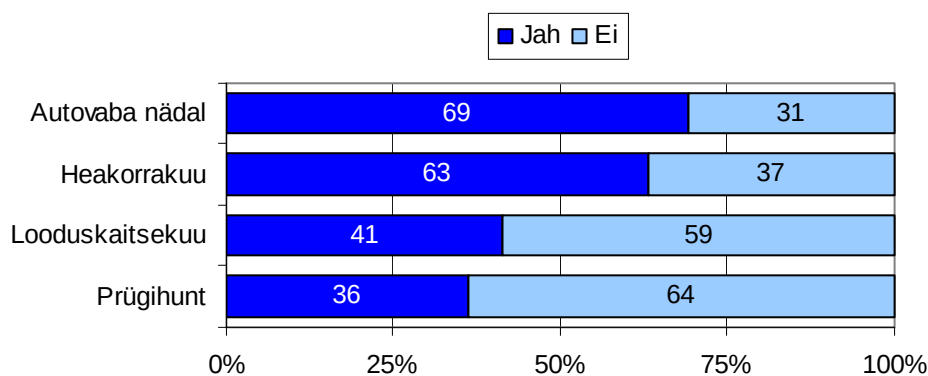
Vajalik info on, aga peaks olema automaatne teavitussüsteem. Näiteks piirkonna põhiselt, kas e-maili või SMS teel uue info kohta.

17 Teadlikkus Tallinna linna keskkonnateemalistest kampaaniatest

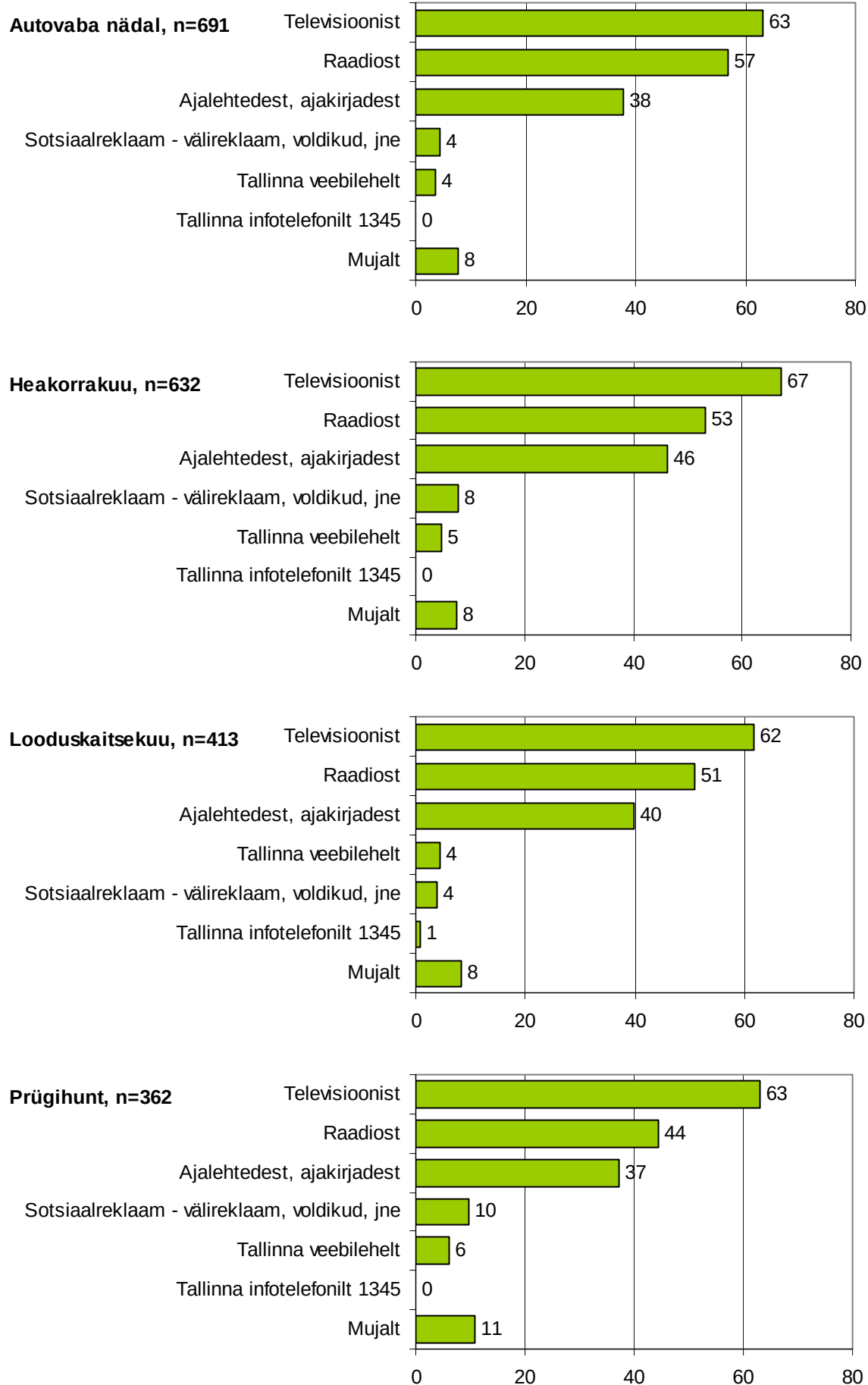
Erinevatest Tallinna linna korraldatavatest keskkonnateemalistest kampaaniatest on kõige tuntum Autovaba nädala kampaania, millest on teadlik 69% pealinlastest (Joonis 68). Enam kui pooled tallinlastest (63%) on kuulnud Heakorraliku kampaaniast, vähem kui pooled aga Looduskaitsekuu kampaaniast (41%) ja Prügihundi kampaaniast (36%).

Kõigist neljast kampaaniast on rohkem teadlikud eesti suhtluskeelega vastajad. Kampaaniast „Looduskaitsekuu“ teadlikke inimesi on keskmisest enam 50-aastaste ja eakamate seas, vähem aga alla 40-aastaste seas.

Joonis 68 Kas olete kuulnud järgmistest Tallinna linna korraldatavatest keskkonnateemalistest kampaaniatest (% , n=1000 kõik vastajad)

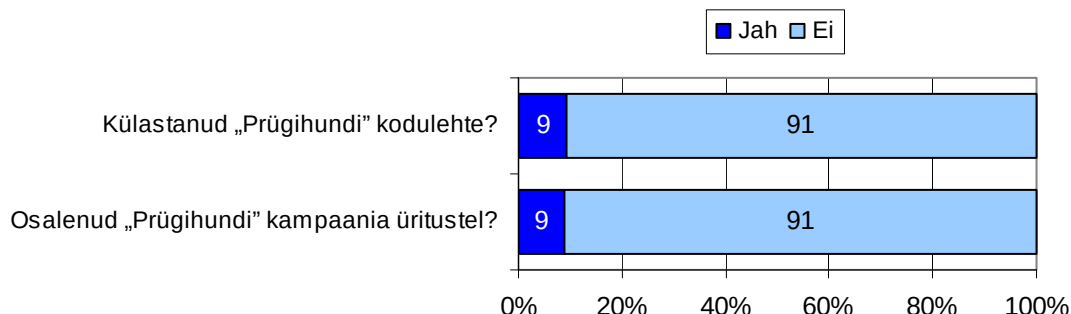


Kampaaniast teadlikel vastajail paluti nimetada infokanalid, mille kaudu kampaaniast teada saadi. Kõigi kampaaniate puhul osutusid kõige levinumateks info saamise kanaliteks televisioon, raadio ning ajalehed-ajakirjad (Joonis 69).

Joonis 69 Millise infokanali kaudu saite kampaaniast teada (% , n=kampaaniast teadlikud vastajad)


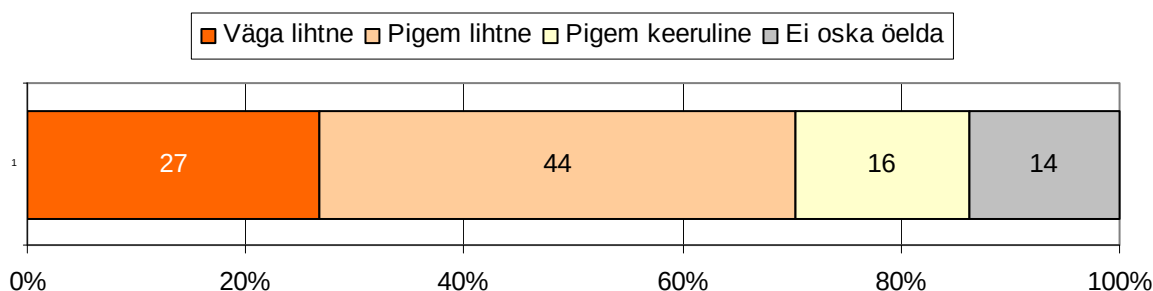
Kampaania „Prügihunt“ üritustel on osalenud 9% sellest kampaaniast teadlikest pealinlastest (Joonis 70). Samapalju on ka selle kampaania kodulehte külastanud vastajaid. Keskmisest enam on kampaania üritustel osalenuid Lasnamäe elanike seas (19%).

Joonis 70 Kas olete külastanud „Prügihundi“ kodulehte või osalenud selle kampaania üritustel (% , n=362 vastajad, kes on kuulnud sellest kampaaniast)



Vajaliku info leidmist „Prügihundi“ koduleheküljelt pidas väga/pigem lihtsaks 70% lehekülge külastanud vastajaist (Joonis 71). Pigem keeruliseks hindas vajaliku info leidmist 16% vastajaist ning 14% ei osanud arvamust avaldada. Kuna hinnangu andnud vastajaid oli vaid 34 inimest, ei saa tulemusi pidada representatiivseks.

Joonis 71 Kuivõrd lihtne oli leida vajalikku infot „Prügihundi“ kodulehelt (% , n=34 vastajad, kes on külastanud kampaania kodulehte)



„Prügihundi“ koduleheküljele soovitati lisada täiendavat infot alljärgnevate teemade kohta:

Konteinerid on tihti täis, ei tea millal minna, "Prügihundi" kodulehel võiks olla info tühjendamise kohta, siis teaks, millal minna.

Koristuspäevi rohkem aastas.

Millal hakatakse riideid sorteerima? Kas sorteeritud prügi läheb ikka eraldi? Tundub, et kõik konteinerid kummutatakse samasse prügiautosse.

Praktiline jaotus, põhimõtteliselt asi selge, aga mis on mis?

18 Suhtumine jäätmete sorteerimisse

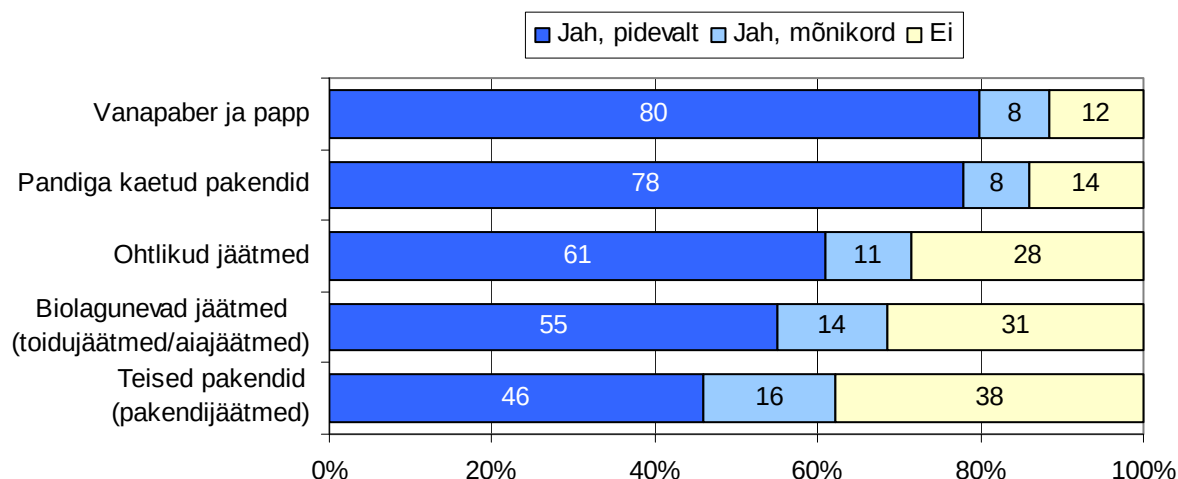
On rõõmustav, et kõikide jäätmeliikide puhul moodustavad jäätmeid sorteerivad vastajad valimist enamuse (Joonis 72). Kõige levinum on vanapaberi ja papi sorteerimine – 80% pealinlastest teeb seda pidevalt ning 8% mõnikord; pea sama levinud on aga ka pandiga

kaetud pakendite sorteerimine – 78% on pidevaid sorteerijaid ning 8% mõnikord sorteerijaid. Veidi vähem on ohtlikke jäätmeid sorteerivaid tallinlasi – pidevalt teeb seda 61% ning mõnikord 11%. Kõige väiksem on biolagunevaid jäätmeid (pidevalt sorteerib 55% ja mõnikord 14%) ning teisi pakendeid sorteerivate (pidevalt sorteerib 46% ja mõnikord 16%) linlaste osakaal.

Pea kõiki jäätmeliikide puhul on jäätmete pidevaid sorteerijaid keskmiselt enam 60-aastaste ja eakamate, kõrgharidusega inimeste, eramajade elanike, töötavate pensionäride ja (töövõimetus)pensionäride ning Kristiine, Nõmme ja Pirita elanike seas.

Jäätmeid mitte-sorteerivaid vastajaid on pea kõikide jäätmeliikide puhul seevastu keskmisest enam Lasnamäe elanike seas.

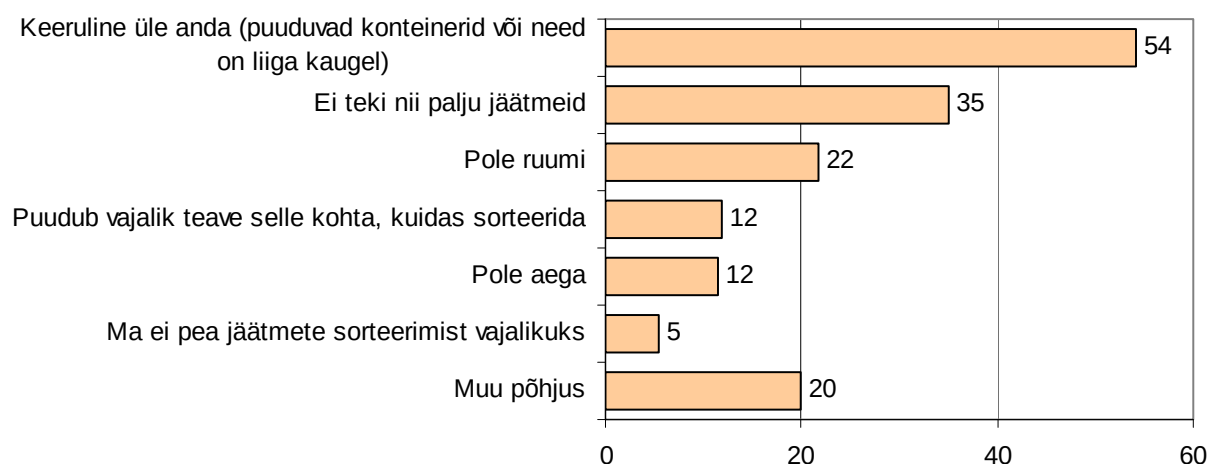
Joonis 72 Kui sageli sorteeritakse Teie kodus järgnevaid jäätmeid (% , n=1000 kõik vastajad)



Vastajailt, kes mõne jäätmeliigi puhul jäätmeid ei sorteerinud või ei teinud seda pidevalt, paluti sellele teguviisile põhjendust. Enam kui poolte vastajate puhul oli põhjuseks asjaolu, et jäätmeid on keeruline üle anda, kuna läheduses puuduvad konteinerid (Joonis 73). 35% väitis, et mõnda liiki jäätmeid ei teki sedavõrd palju, et neid sorteerida, 22% ei omanud jäätmete sorteerimiseks piisavalt ruumi ning 12% piisavalt aega. Vastajaist 12% tõi argumendina, et neil puudub info selle kohta, kuidas jäätmeid sorteerida.

Muude põhjustena mainiti harjumust; tahtmise või viitsimise puudumist; kuna prügi sorteerimist ei nõuta ja teised majaelanikud seda ei tee, siis ei tee seda ka vastaja; kuna prügiautos kallatakse kõigi konteinerite sisu nagunii kokku, ei näe vastaja sorteerimisel mõtet; põletab ise prügi ära; on leppinud prügivedajaga kokku, et ei sorteerigi; vastavad jäätmed puuduvad; sorteerimine on liiga kallis (näiteks pudelite pesemine).

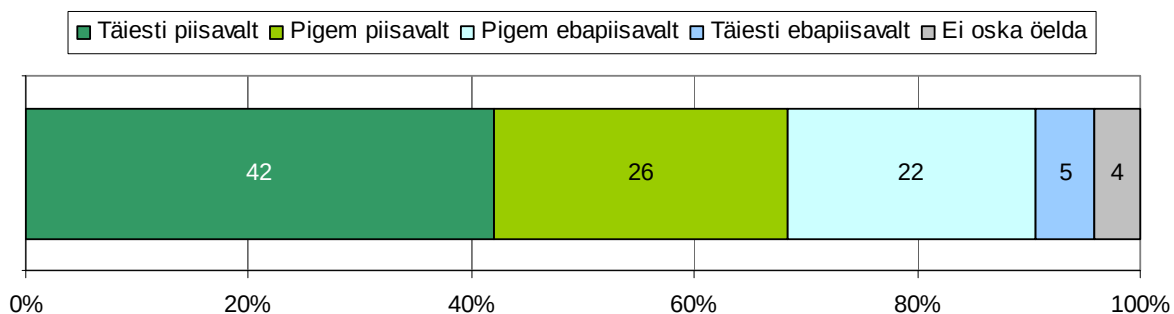
Joonis 73 Põhjused, miks ei sorteerita jäätmeid või ei tehta seda pidevalt (% , n=647 vastajad, kes ei sorteerinud jäätmeid või ei teinud seda pidevalt)



Tallinna veebikaarti on lähima liigiti kogutud või ohtlike jäätmete vastuvõtupunktide leidmiseks kasutanud 13% Tallinna linna veebilehe külastajatest. Keskmisest enam on veebikaardi kasutajaid 40-49-aastaste vanusegrupis (22%) ning kesklinna elanike seas (31%).

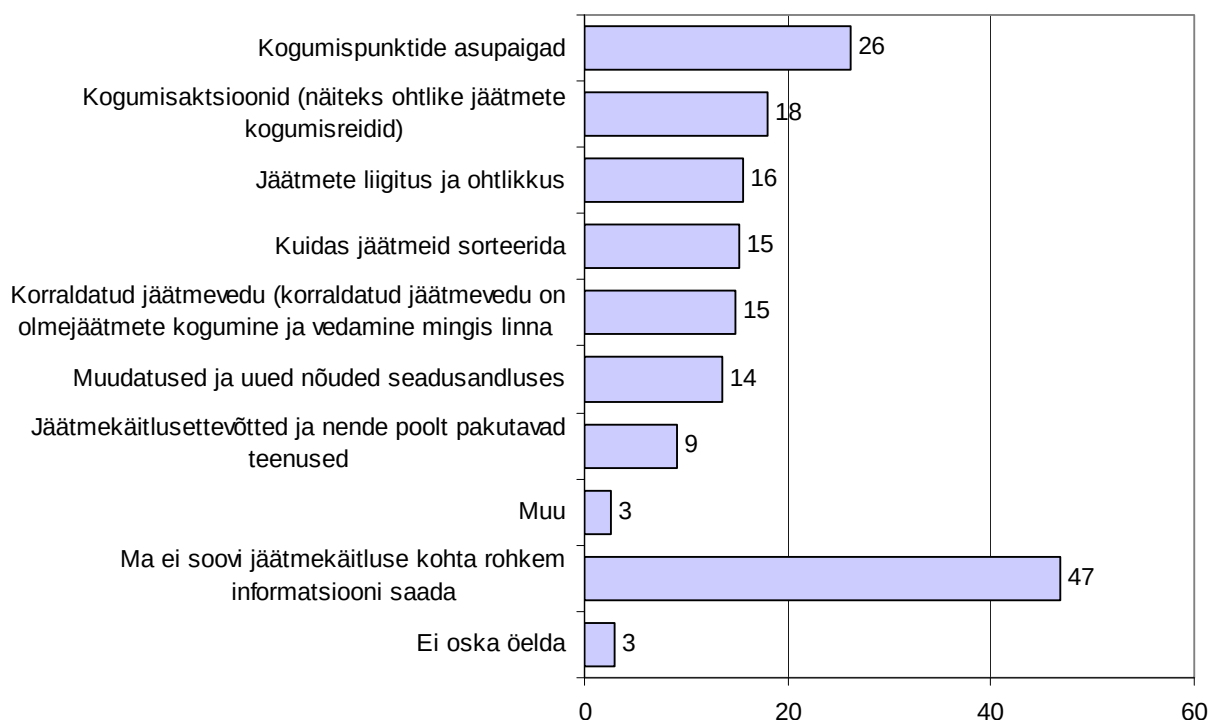
Jäätmekäitluse kohta käivat informatsiooni peab 42% pealinlastest täiesti piisavaks, 26% pigem piisavaks, 22% pigem ebapiisavaks ning 5% täiesti ebapiisavaks (Joonis 74). Vastajaid, kes peavad jäätmekäitlust puudutavat informatsiooni täiesti/pigem piisavaks, on keskmisest enam eesti suhtluskeelega vastajate seas (75%). Teavet täiesti ebapiisavaks pidavaid vastajaid on keskmisest rohkem muu suhtluskeelega vastajate (8%) ning Põhja-Tallinna elanike seas (14%).

Joonis 74 Kas jäätmekäitluse kohta on piisavalt informatsiooni (% , n=1000 kõik vastajad)



Jäätmekäitlust puudutava teabe osas tuntakse kõige rohkem puudust kogumispunktide asupaikade (26%) ning kogumisaktsioonide (näiteks ohtlike jäätmete kogumisreidid) (18%) kohta käivast teabest (Joonis 75). Pea võrdsest oli vastajaid, kes oleksid soovinud täiendavat infot saada ka jäätmete liigituse ja ohtlikkuse (16%), jäätmete sorteerimise juhendi (15%), korraldatud jäätmeveo (15%) ning muudatuste ja uute nõuete kohta seadusandluses (14%). Kõige vähem pakkus elanikele huvi jäätmekäitlusettevõtteid ning nende poolt pakutavaid teenuseid puudutav info (9%).

Joonis 75 Missugust teavet sooviksite jäätmekäitluse kohta rohkem saada (% , n=1000 kõik vastajad)



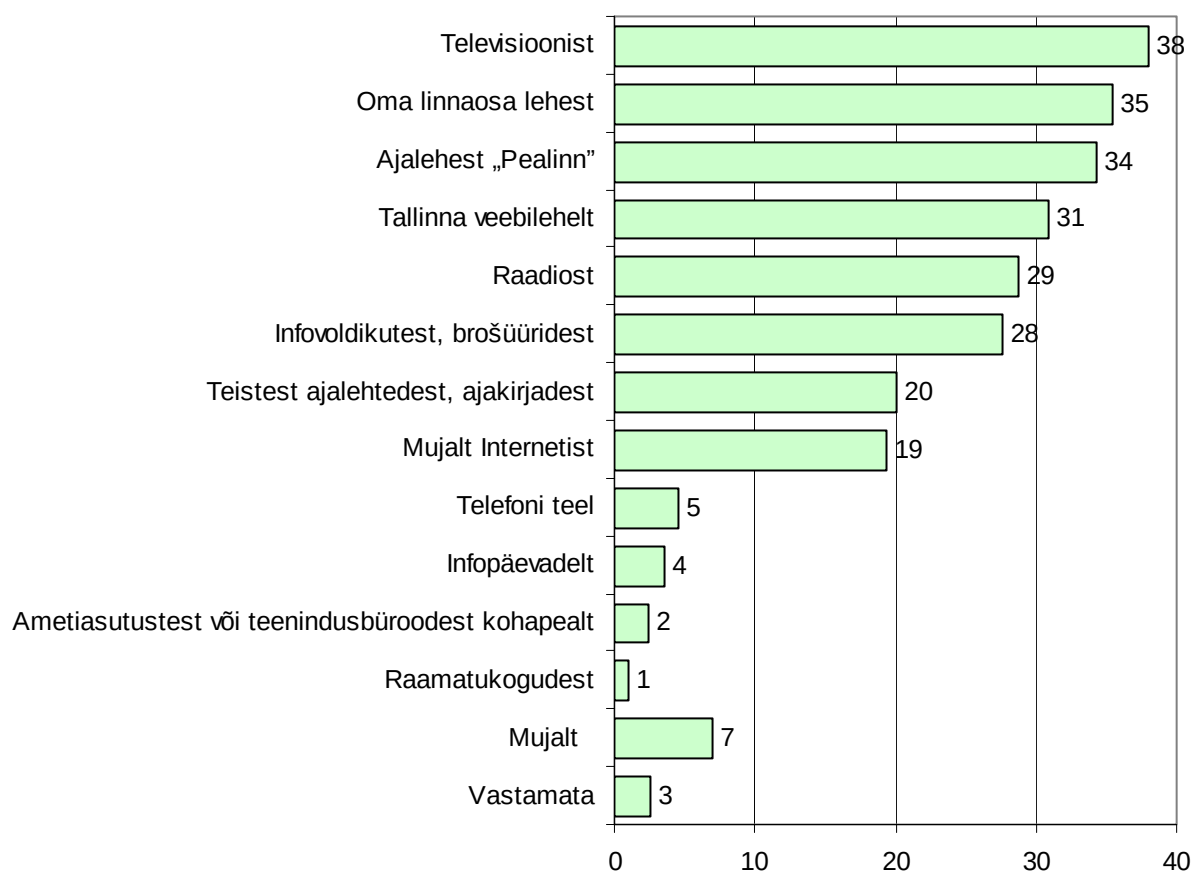
Muude huvipakkuvate teemadena sooviti infot järgnevate valdkondade kohta: erinevate jäätmete (ohtlikud jäätmed, külmikud, telerid vms kodumasinad, mööbel, ehitusjäätmed, klaastaara, riided) äraandmise võimalused, venekeelne info, miks on prügiveo korraldus selline (kas iga kuu või üldse mitte), millised on prügikastide tühjendamisaegad, miks peab üldse jäätmeid sorteerima (kui prügiauto need kokku kallab) ning mida prügiga edasi tehakse. Kõik vastused on originaalkujul esitatud aruande lisades.

Pealinlastest 47% ei soovi jäätmekäitluse kohta rohkem täiendavat teavet saada (Joonis 75).

Vastajaile, kes olid jäätmekäitluse kohta info saamisest huvitatud, esitati erinevate teabeallikate nimekiri ning paluti nimetada infokanalid, mille kaudu eelistaks vastaja edaspidi jäätmekäitluse kohta infot saada. Kõige eelistatuimaks infokanaliks oli televisioon (38%), kuid pea sama sagedasti mainiti ka oma linnaosa lehte (35%) ning ajalehte „Pealinn“ (34%) (Joonis 76). Veidi vähem kui kolmandik vastajaist eelistas infot saada raadiost (29%) või infovoldikutest, brožüüridest (28%).

Muude teabe saamise allikatena nimetati peale nimekirjas mainitute veel e-maili, otsepostitust, infotahvleid (supermarketites, kortermaja koridorides), „Linnalehte“, infolehti prügikastide peal, telefoni 1345 ning korteriühistut.

Üpris oodatavalt eelistasid teavet Tallinna veebilehelt ja muudest internetiallikatest hankida pigem nooremad vastajad, eakamad seevastu eelistasid infot saada pigem ajalehtedest, televisioonist ning raadiost.

Joonis 76 Millisest infoallikast eelistaksite edaspidi saada teavet jäätmekäitluse kohta (%, n=532 vastajad, kes soovisid jäätmekäitluse kohta lisateavet saada)

KOKKUVÕTE

2008. aasta suvekuudel viis Turu-Uuringute AS Tallinna Linnakantselei tellimusel pealinlaste seas läbi küsitluse eesmärgiga koguda elanike hinnanguid linna poolt osutatavatele avalikele teenustele. Kokku küsitleti 1000 vastajat, kes olid 15-aastased ning vanemad.

Vastanutest 46% olid sündinud pealinnas, sealhulgas kolmandat või enamat põlve tallinlasi oli 13% ning teist põlve tallinlasi 33%. Vähem kui 10 aastat on pealinnas elanud 13% respondentidest. Tallinna elama on elama tulnud põhiliselt väikelinnadest või alevitest (45% pealinna elama asunutest). Mujal sündinud pealinlastest 30% on pealinna tulnud mõnest suuremast linnast ning 20% maalt.

Enam kui $\frac{3}{4}$ pealinlastest peab kõige eelistatumaks elukohaks Eestis just nimelt Tallinna. Võrreldes 2006. aastaga on elukohana pealinna eelistavate elanike osakaal suurenenud 9% võrra.

Tallinna linna elukeskkonnaga on rahul 82% elanikest. Võrreldes 2006. aastaga on linlaste hinnangud elukeskkonnale veidi paranenud. Tallinna üldist keskkonnaseisundit hindab 10% elanikest mitterahuldavaks/kehvaks, 56% rahuldavaks ning 32% heaks/väga heaks. Samas tunneb valdav osa linnaelanikest pealinna keskkonnaseisundi pärast endiselt muret – väga on mures 15% tallinlastest ning pigem mures 53%. Võrreldes kahe aasta taguse perioodiga on linna keskkonnaseisundi pärast muretsevate linlaste arv siiski veidi kahanenud (5% võrra).

Kõige enam tallinlased linna füüsilise keskkonna puhul rahul haljasalade ja parkide seisundiga ning rannaalade olukorraga, kõige vähem aga tolmu kogusega õhus ja tänavatel, sõiduteede olukorraga, liiklusturvalisuse- ja kultuuriga ning lemmikloomade pidamise kultuuriga. Kõigi uuritavate füüsilise keskkonna aspektide puhul on elanike hinnangud võrreldes 2006. aastaga paranenud – kõige enam on hinnangud paranenud järgnevate valdkondade puhul: vibratsioon ning haljasalade ja parkide seisund.

Oma linnaosa puhul ollakse kõige sagedamini rahul tänavavalgustuse, hoonete välisilme ning haljasalade ja parkide olukorraga. Kõige kõrgemaid hinnanguid oma linnaosa füüsilisele keskkonnale andsid Haabersti elanikud.

Ankeedis nimetatud Tallinna haljasalade- ja parkide poolt pakutavatest puhke- ja vaba aja veetmise võimalustest hindavad linlased kõige kõrgemalt Kardioru pargi luigetiiki.

Tallinna veebilehekülge aadressil www.tallinn.ee on viimase aasta jooksul külastanud 48% pealinlastest, sealhulgas vähemalt kord nädalas teeb seda 9% tallinlastest. Linna

ametiasutustega suhtlemise viisidest on kõige levinum ametiasutustes kohapeal käimine, harvem suheldakse ametnikega telefoni või e-posti teel.

Pealinlastest 65% pole viimase aasta jooksul ei ise ega pole ka ükski nende perekonnaliige suhelnud Tallinna linna ametiasutustega. Kõige levinumateks küsimusteks, millega linna ametiasutuste poole pöörduetakse, on teabenõude esitamine, linnavalitsuse informeerimine/ettepanekute esitamine ning elukoha registreerimine/muutmine rahvastikuregistris. Valdav osa vastajaist oli ametnikepoolse teenindusega rahul.

Jätakuvalt on kõige enam levinud suhtlemisviisiks teenindusbüroosse kohale minek. Muude suhtluskanalite (telefon, internet, faks/kiri) kasutamine on enamiku teenuste puhul üpris vähe levinud. Samas on erinevate teenuste kasutajatest suur osa huvitatud teenuse kasutamisest e-teenusena. E-teenuseid ei kasutata eelkõige seetõttu, et puudub ligipääs internetile või oskus internetti/e-teenuseid kasutada; kuna ollakse harjunud kasutama teisi suhtlusviise; ning kuna teenust pole võimalik kasutada e-teenusena.

E-teenuste kasutajaist 69% pidas teenuse kasutamist interneti teel väga/pigem lihtsaks. Enam kui kolmandik e-teenuste kasutajaist (37%) sai peale oma pöördumist esmase vastuse juba ühe ööpäeva jooksul, rohkem kui nädala ootas vastust vaid 1% vastajaist⁸. Valdav osa e-teenuse kasutajaist pidas vastuse saamise kiirust enda jaoks piisavaks ning vastuse sisu arusaadavaks.

Rääkides kõikidest teeninduskanalitest, saabus lõplik vastus ametiasutusse esitatud päringu järel 54% juhtudest ühe nädala jooksul peale ametnikuga kontakteerumist, 8% sai vastuse kahe-kolme nädala jooksul, 10% kuu aja jooksul, 6% hiljem ning 12% ei saanudki vastust.⁹ Vastajaist 84% pidas teenuse osutamise või lõpliku vastuse saamise kiirust piisavaks, 70% jäi asjaajamise protseduuriga rahule ning 73% pidas end kasutatavast teenusest väga/küllaltki hästi informeerituks.

Positiivsena tõstsid ametiasutustega suhelnud vastajad kõige enam seda, et probleemile leiti lahendus kiirelt ja/või kompetentselt. Kiideti ka ametnike sõbralikkust ja viisakust ning võimalust asju ajada telefonitsi või posti teel (ilma büroosse kohapeale minemata). Vastajad, kes ei jäänud asjaajamise protseduuriga rahule, polnud tihtipeale saanud rahuldavat vastust või lahendust. Kurdeti ka aeglase teeninduse ja asjaajamise, ametnike formaalse / külma / ebaviisaka suhtumise või ebakompetentsuse ning liigse bürokraatia üle.

Kõige enam levinud teabeallikateks, millest hangitakse infot linna poolt pakutavate teenuste ja toetuste kohta, on ametiasutused ja teenindusbürood. Tallinna linna veebileht ning muud internetiallikad. Tulevikus soovitakse toetuste ja teenuste kohta teavet saada eelkõige Tallinna linna veebileheküljelt, muudest internetiallikest, ametiasutustest ja teenindusbüroodest, oma linnaosa lehest ning ajalehest „Pealinn“. Internetiallikaid eelistavad kasutada pigem nooremad linlased, eakamad eelistavad traditsioonilisemaid infokanaleid.

⁸ Juttu on teenusest, mida vastaja on isiklikult kõige viimasena kasutanud.

⁹ Juttu on teenusest, mida vastaja on isiklikult kõige viimasena kasutanud.

Pea pooled pealinlastest hindavad oma arvutikasutamise oskusi e-teenuste kasutamise seisukohast heaks, 17% keskmisteks, 8% halvaks ning 25% väga halvaks. Ootuspäraselt hindasid oma arvutikasutamise oskusi kõrgemalt nooremad ning kõrgema haridusega vastajad. Juhul, kui e-teenuste kasutamisel peaks vaja minema abi, eelistaks 31% elanikest oma küsimustele vastuseid saada telefoni teel, 25% sooviks kasutada virtuaalset õpetust linna veebilehel ning 18% eelistaks personaalset juhendamist.

Kõige enam ollakse valmis e-teenuseid kasutama interneti teel. Vähem soovitakse e-teenuseid tarbida ID-kaardiga või DigiTV vahendusel ning M-teenuseid mobiiltelefoniga.

Tallinna veebilehte aadressil www.tallinn.ee on külastanud 49% pealinlastest. Veebilehe külastajaid on keskmisest enam alla 40-aastaste, eesti suhtluskeelee või kodakondsusega, kõrgharidusega või kõrgema sissetulekuga inimeste seas. Ühistranspordi kohta on veebilehelt viimase 2 kuu jooksul teavet otsinud 73% veebilehe külastajatest, parkimise kohta 19%. Ühistranspordi kohta käiva teabe leidmist peab lihtsaks 89% kasutajatest, parkimist puudutava info leidmist 70%.

Kehtivat Tallinna ühistranspordi ID-piletit omab 39% pealinlastest. Pea pooled ID-pileti omanikest on selle ostnud sularaha eest teenindussaalist, kioskist või kauplusest, 37% internetis pangaülekandega. Nimetatud ostuviise peavad pealinlased enda jaoks kõige sagedamini ka kõige sobivamaks.

Seda, et Tallinnas oleks võimalik ID-piletiga osta ka teisi pileteid, peab oluliseks vähem kui pool pealinlastest. Kõige enam huvi tunnevad pealinlased teiste Eesti linnade või maakondade ühistranspordipiletite (väga/küllaltki oluliseks peab võimalust neid pileteid Tallinnas osta 36%), kontserdipiletite (oluliseks peab 35%) ning teatripiletite (34%) ID-piletiga ostmise võimaluse vastu.

Tallinna veebilehelt jälgib linna operatiivinfot regulaarselt 6% veebilehe kasutajatest, viiendik kasutajatest teeb seda mõnikord. Võimalusest tellida Tallinna operatiivinfot e-mailile on teadlik 11% tallinlastest. Võrreldes möödunud aastaga on teadlikkus sellest teenusest vähenenud. Operatiivinfot on e-mailile tellinud 11% ning selle kasutamisest on huvitatud 32% teenusest teadlikest linlastest.

Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusest peab end väga hästi informeerituks 5% elanikest, pigem hästi informeerituks 18%. Aastaga on kasvanud linlaste osakaal, kes peavad end munitsipaalpolitsei tegevusest pigem/väga halvasti informeerituks – kui 2006. aastal oli sääraseid vastajaid 46%, siis tänavu 68%. Munitsipaalpolitsei tegevusest teatakse kõige paremini seda, et munitsipaalpolitsei tegeleb koerte ja kasside pidamise eeskirjade täitmise jälgimisega ja nende rikkumisel väärtegude menetlemisega ning kõnniteede koristamise eeskirjade täitmise jälgimisega ning nende rikkumisel väärtegude menetlemisega. Senisest rohkem võiks munitsipaalpolitsei vastajate arvates tegeleda avaliku korra tagamisega (huligaansuste ärahoidmine; joodikute, kodutute, narkomaanide, noortega tegelemine).

Munitsipaalpolitseiga on viimase 12 kuu jooksul isiklikult kokku puutunud 8% pealinlastest; 3% on suhelnud munitsipaalpolitseiga telefoni teel. Võrreldes 2007. aastaga on elanike

rahulolu munitsipaalpolitsei tegevusega veidi langenud – kui toona jäi munitsipaalpolitsei tegevusega rahule 84% politseiga kokkupuutunudest, siis tänavu oli vastav osakaal 10% võrra väiksem.

Tallinna munitsipaalpolitsei lühinumbrist on kuulnud 16% elanikest, kellest omakorda 10% oli teadlik, et selleks lühinumbriks on 14410.

Viimase 12 kuu jooksul on Tallinna Linnaarhiivi teenuseid kasutanud 4% pealinlastest, kellest valdav osa käis selleks ametiasutuses või teenindusbüroos kohapeal.

Tallinlastest 40% leibkonnas pole mitte ühtegi töökorras sõiduautot. Ühte töökorras sõiduautot omab 41% pealinlaste leibkondadest, kahte autot 15% ning enam kui kahte autot 4%. Kõige tavalisem liikumisviis möödunud talvel tööpäevadel oli 61% tallinlaste jaoks ühistransport, 34% auto, 6% jalgsi ning 1% mingi muu viis.

Peamise liikumisviisina ühistransporti kasutavatest elanikest 85% liikles kõige enam tavalise bussiga, 46% trolliga, 32% trammiga, 7% ekspressbussiga ning 1% marsruutbussiga.

Pealinlastest 39% arvab, et Tallinna ühistransport on viimase 12 kuu jooksul muutunud paremaks; 42% usub, et kvaliteet on jäänud samaks; ning 5% arvab, et kvaliteet on langenud. Suurimateks probleemideks Tallinna ühistranspordis peetakse sõidukite puhtust, kõrget piletihinna ning transpordivahendite liiga suurt täituvust.

Elektroonilistele sõiduplaanidele ühistranspordi peatustes eelistavad tallinlased endiselt väljatrükitud pabersõiduplaane. Võimalusest tellida oma mobiiltelefonile infot ühistranspordi väljumisaegade kohta on kindlasti huvitatud kümnendik pealinlastest, 12% on sellest võimalusest pigem huvitatud.

Tallinna veebilehel asuvat pealinna veebikaarti on viimase aasta jooksul külastanud 64% veebilehe kasutajatest, kellest 86% jäi kaardiga üldiselt rahule. Rahul oldi peamiselt kaardi informatiivsuse ja selle kasutamise lihtsuse ja mugavusega; rahuolematust tekitas seevastu aga see, et kaart avaneb aeglaselt, sisaldab aegunud infot, ning et selle kasutamine on keeruline.

Palvega väljastada mõnda elektroonilist kaart on viimase aasta jooksul linna ametiasutuste poole pöördunud 1% elanikest.

Tallinna Planeeringute Registrit on viimase aasta jooksul kasutanud 6% Tallinna veebilehe külastajatest, kellest 71% jäi registri ning selle kasutamise võimalustega rahule.

Erinevatest Tallinna linna korraldatavatest keskkonnateemalistest kampaaniatest on elanike seas kõige tuntum Autovaba nädala kampaania, millest on teadlik 69% linlastest. Heakorralduse kampaaniast on kuulnud 63%, Looduskaitsekuu kampaaniast 41% ja Prügihundi kampaaniast 36% tallinlastest. Kampaaniate kohta saadakse teavet eelkõige televisioonist, raadiost ning ajalehtedest-ajakirjadest.

Kampaaniast „Prügihunt“ teadlikest vastajatest 9% on osalenud kampaania üritustel ning 9% külastanud kampaania kodulehekülge internetis. Vajaliku info leidmist „prügihundi“ koduleheküljelt pidas suurem osa lehekülge külastanud vastajatest lihtsaks.

Pealinlastest 80% sorteerib pidevalt vanapaberit ja pappi, 78% pandiga kaetud pakendeid, 61% ohtlikke jäätmeid, 55% biolagunevaid jäätmeid ning 46% teisi pakendeid. Mõnikord sorteerib vanapaberit ja pappi 8%, pandiga kaetud pakendeid 8%, ohtlikke jäätmeid 11%, biolagunevaid jäätmeid 14% ning teisi pakendeid 16% elanikest. Peamiseks põhjuseks, miks jäätmeid ei sorteerita, on jäätmete üleandmise keerulisus, kuna läheduses puuduvad konteinerid.

Tallinna veebikaarti on lähima liigiti kogutud või ohtlike jäätmete vastuvõtupunktide leidmiseks kasutanud 13% Tallinna veebilehe külastajatest.

Pealinlastest 42% peab jäätmekäitluse kohta käivat informatsiooni täiesti piisavaks, 26% pigem piisavaks, 22% pigem ebapiisavaks ning 5% täiesti ebapiisavaks. Jäätmekäitlust puudutava teabe osas tuntakse kõige rohkem puudust kogumispunktide asupaiku puudutavast teabest. Jäätmekäitluse kohta eelistavad pealinlased infot saada eelkõige televisioonist, oma linnaosa lehest ning ajalehest „Pealinn“.

Lisa 1 Avatud vastused

Küsimus 11.6. Registreerimised. Registreerisite kedagi/midagi muud, täpsustage.

FIE registreerimine.

Korteriomandi maa erastamine.

Surma registreerimine. (x2)

Taksondus

Küsimus 11.9 Load ja kooskõlastused. Taotlenud mingit muud luba, täpsustage.

Elamisluba

Kanalisatsiooni laiendamine.

Kauplemisluba

Korteri erastamine.

Matmispaika

Migratsiooniametile dokumendid.

Puu mahavõtuluba.

Puude maha võtmine.

Raieluba (x3)

Relvaluba

Tõkkepuu

Küsimus 11.15 Toetuste ja sotsiaalteenuste taotlemine. Taotlenud mõnda muud toetust, täpsustage.

Ehitustegevuse kompensatsioon.

Euroopa ravikindlustuse kaart.

Haigekassa kindlustus.

Invaliidi kaart.

Korteri kommunaalkulude toetust.

Küttekulude kompensatsioon.

Lapse sünnitoetus.

Linnakorterit

Maja probleemid küttega.

Matusetoetus (x3)

MTÜ toetuskiri.

Piirdeaia ehitus.

Sotsiaalabi taotles invaliidust.

Sünnitoetus.

Toetus represseeritutele.

Töövõime osalise kaotuse puhul.

Välismaal õppimiseks stipendium.

Ühekordne toetus.

Küsimus 11.16. Toetuste ja sotsiaalteenuste taotlemine. Taotlenud mõnda eakatele mõeldud sotsiaalteenust, täpsustage.

Elektriabi

Emale hooldaja määramist.

Lõhub puid.

Meditiinilise abi kohta.

Taksosõidu hüvitis.

Taksoteenus

Tasuta teatripilet.

Küsimus 11.17. Toetuste ja sotsiaalteenuste taotlemine. Taotlenud mõnda puuetega inimestele mõeldud sotsiaalteenust, täpsustage.

Haige hooldusvahendid (mähkmed tasuta).

Toob toitu.

Tõlkija

Küsimus 11.18. Toetuste ja sotsiaalteenuste taotlemine. Taotlenud mõnda lastele mõeldud sotsiaalteenust, täpsustage.

Basseini
Jõuluraha
Sportimise vahendid.

Küsimus 11.19. Toetuste ja sotsiaalteenuste taotlemine. Taotlenud mõnda muud sotsiaalteenust, täpsustage.

Euroopa ravikindlustuse kaart.
Euroopa tervisekaart.
Korterit
Linnakorterit (x3)
Munitsipaalkorterit (x2)

Küsimus 15. Palun öelge, miks Te ei kasutanud selle tegevuse jaoks Internetti?

1345 telefon kiirem ja mugavam.
Abikaasa oli taotleja, ei tea.
Adekvaatsust ei ole interneti teel, ametnikud on halvasti informeeritud.
Algul saatsin kirja.
Ametnik oli tuttav.
Antud kaebuse puhul ei olnud võimalik.
Arvasin, et ise kohale minna on otstarbekam.
Arvasin, et ise kohale minnes saab asja paremini ja kiiremini aetud.
Arvasin, et otstarbekam on ise kohale minna.
Arvuti ei ole töökorras.
Asus kõrvalmajas, polnud probleeme.
Avaldus postitati.
Avaldus vaja kohale viia.
Avalduse esitamine kohapeal.
Eelistan näost näkku suhtlemist.
Eelistan vahetut kontakti.

Ehitusloa taotlemiseks on vaja esitada ka projekt, seda interneti teel teha ei saa.

Ehitusregister ei ole kättesaadav, peab ikka kohale minema.

Ei kasuta internetti üldse.

Ei kasuta internetti. (x9)

Ei kasuta internetti. Ise kohal käia on kindlam.

Ei kasuta ise internetti.

Ei kasuta kodus internetti.

Ei kasuta üldse internetti.

Ei kasuta.

Ei leidnud internetist soovitud infot.

Ei näinud vajadust, lihtne oli ise kohale minna.

Ei ole arvutit, ei oska.

Ei ole arvutit, meeldib vahetu suhtlemine.

Ei ole ID kaardi lugejat- allkirja oli vaja.

Ei ole interneti kasutamine eriti käpas.

Ei ole internetti ja ei oska kasutada.

Ei ole internetti ja kasutada ka ei oska.

Ei ole internetti. (x5)

Ei ole ja ei oska.

Ei ole ja kallis.

Ei ole ligipääsu.

Ei ole nii tugev arvutiasjas.

Ei ole olnud öösel internetti kasutada.

Ei ole piisavalt infot selle kohta internetis.

Ei ole seda teenust internetis, peab kohale minema.

Ei ole seda.

Ei ole usku, et asi interneti teel toimiks.

Ei ole võimalik selle teenuse puhul. (x2)
Ei ole võimalik, kuna on vaja dokumente esitada.
Ei ole võimalik.
Ei ole.
Ei oleks saanud- kirjalikus vormis dokument.
Ei olnud hetkel interneti teel võimalik.
Ei olnud sellist teenust.
Ei olnud teadlik, et saab interneti teel.
Ei olnud vajadust, blankett saadeti posti teel.
Ei olnud vajadust. (x2)
Ei olnud veel.
Ei olnud võimalik, lasteaia ei olnud seda teenust.
Ei olnud võimalik.
Ei olnud võimalust, kodus polnud arvutit.
Ei olnud võimalust, oli vajalik inimese kohalolek.
Ei olnud võimalust.
Ei oma arvutit.
Ei oma seda.
Ei oma võimalust, olen liiga vana.
Ei oska hästi eesti keelt.
Ei oska kasutada, ei ole arvutit.
Ei oska kasutada, pole internetti.
Ei oska kasutada, sooviksin ise kohal käia.
Ei oska kasutada. (x4)
.
Ei oska öelda, ei tulnud selle peale.
Ei oska öelda, esimesena tuli pähe telefon.
Ei oska öelda.
Ei oska. (x2)

Ei saa neid toiminguid teha interneti teel.
Ei saa relvaluba läbi interneti.
Ei saa selle teenuse puhul interneti teel suhelda.
Ei saanud, polnud sellist teenust.
Ei saanud.
Ei soovinud.
Ei taha abielu registreerida internetis.
Ei tahtnud.
Ei tea, kas on võimalik.
Ei tea, kas see on võimalik.
Ei tea, millal vastuse saab ja kas üldse loetakse.
Ei tea.
Ei teadnud seda võimalust.
Ei teadnud sellest võimalusest.
Ei teadnud, et on võimalik interneti teel.
Ei teadnud, et on võimalik, pidin kohapeal valduse tegema.
Ei teadnud, et saab interneti teel.
Ei teadnud, et võib lahendada interneti teel.
Ei teadnud, kas seda teenust saab läbi interneti kasutada.
Ei teagi.
Ei tulnud mõttessegi.
Ei tulnud selle peale.
Ei tunne (x4)
Ei tunne seda ja pealegi jalad ju töötavad.
Ei usalda.
Ei valda internetti, pole arvutitki.
Ei valda internetti.
Ei valda, ega tunne huvi.
Ei valda. (x14)

Et inimeselt inimesele rääkida otse.
Harjumus, isiklik kontakt on parem.
Helistasin infotelefonile, et anda teavet
liikluskorralduses tekkinud kaose
kohta, internetti polnud
Internet puudub.
Interneti kasutamisega raskusi.
Interneti teenus ei rahuldanud, vajalik
oli teise inimese kohalolek.
Internetis ei saa näha inimest, suhelda
otse. Selles asjas on lihtsam, saab
vajadusel üle küsida.
Internetis pole seda teenust.
Internetist oli väga raske üles leida.
Internetti pole, ei oska kasutada.
Internetti pole.
Ise ei kasuta.
Ise kohale minnes sain vajalikud
dokumendid kohe vormistatud.
Ise oli lihtsam kohale minna.
Isiklik kontakt parem.
Isiklik kontakt parim.
Juhendati teisiti arsti poolt.
Kasutan muudel teemadel.
Katsed, pidime isiklikult kohale
minema.
Keeruline, ei leidnud infot.
Kergem oli kohapeale minna.
Kiri allkirjade kogumisega.
Kodus ei ole.
Kodus pole internetti, ei oska seda ka
hästi kasutada.
Kohal käia lihtsam, netis pole paljusid
asju võimalik teha.
Käis teenindusbüroos mingit infot
otsimas/küsimas.
Küsimusele oli kohest vastust vaja
saada.

Lasteaiakohta ei saa sedasi taotleda.
Lihtsalt
Lihtsam
Lihtsam oli kohal käia ja teha avaldus.
Lihtsam oli kohale minna, vahetu
kontakt.
Lihtsam on kohapeal käia, kuna
interneti igakordse kasutamise eest
pean maksma.
Lihtsam otse suhelda.
Linnavalitsus asub lähedal, käisin
möödamannes.
Lootsin, et kohalkäik on kindlam.
Läks kohapeale.
Läksin kohale vanast harjumusest.
Ma ei kasuta internetti.
Ma olen kindel, et nad ei loe maile.
Meeldib kohal käia.
Minu arvates oli nii lihtsam.
Mugavam kohale minna, saab asja
paremini selgeks rääkida.
Mugavam oli.
Muidu on lihtsam.
Mul ei ole kodus internetti.
Mul pole internetti.
Mulle meeldib kohal käia, ei teki
väärarusaamu.
Mõni asi on ilma lihtsam.
Nii oli lihtsam.
Nii on kombeks.
Nii on mugav.
Nii parem.
Nii sain kiiresti korda dokumendid.
Nii sain selgemini ja lihtsamalt.
Näost näkku on asju lihtsam ajada.
Olen nii harjunud, ei teadnud teisi
võimalusi, pole aega uurida.

Oli lihtsalt pöördumine parem.
Oli nii mugavam.
Oli operatiivselt vaja tegutseda.
Oli tarvis lahti seletada juriidilist probleemi, pealegi interneti teel ootan vastust üle kuu aja ju
Oli tarvis mingeid pabereid kohale viia, tsekid jne.
Oli tarvis minna isiklikult kohale.
Olin linnas, möödaminnes.
Pakkuda kontakti võimalikult personaalselt, et saada võimalikult täpselt vastust.
Paluti saata kirjalikult.
Parem näost-näkku.
Parem on kohtuda silmast silma.
Peab kirjalikult taotlema.
Pidi selle teenuse puhul kohale minema.
Pidulikum, meeldiv sündmus.
Planeeringut sai näha kohapeal.
Pole(x2)
Pole arvutit, pole oskust.
Pole arvutit.
Pole internetti ja tahtsin ise kohal käia.
Pole interneti kasutaja, toetuse saamiseks on vaja nagunii esitada dokumendid, seega on kohaleminek
Pole internetti, kohal käia kõige kindlam.
Pole internetti. (x5)
Pole piisavalt informatsiooni.
Pole seda teenust internetis.
Pole seda.
Pole võimalik. (x3)
Polnud aadressi, käis kohapeal, ootas 1 tunni, siis sai jutule. Ei jäänud rahule.

Polnud linna poolt pakutavat võimalust.
Polnud teist võimalust.
Polnud vajadust, koosolekul ja posti teel sai asi aetud.
Polnud vajadust, pealegi oli nii mugavam.
Polnud võimalik (vist).
Polnud võimalik.
Polnud võimalust.
Polnudki võimalust (ametiasutuses).
Proovisin, ei õnnestunud.
Puudub (x3)
Puudus vajadus. (x3)
Sain lahenduse.
Seadus ei võimalda mulle anda.
Seda ei saa interneti teel teha.
Seda ei saa teha interneti teel.
Seda teenust ei saa internetist, dokumentide ajamine ja vormistamine.
Seda teenust pole võimalik internetis kasutada, oli vajalik isiklik kontakt.
Seda tehingut ei saanud internetis teha.
Seda võimalust ei ole (invaparkimiskaart).
See oli kodu lähedal, hea oli ise kohale minna.
See oli pikem protsess - helistamine, kiri posti teel ja vahevastused ka neti teel.
Selgema vastuse saab kohapealt.
Selgus, et maamaksu vabastuse kohta saab infot kohapeal büroost suuliselt.
Selleks ei kasutata internetti.
Selleks ei ole linnavalitsuses võimalust.
Selleks, et lapse sündi registreerida, avaja isiklikult kohale minna.

Sellepärast, et olin väljas tänaval ja tulekahju vajas kohest informeerimist.

Sest kohal käies on mugavam.

Siis ei reageeri ju keegi.

Siis polnud võimalik.

Silmast silma parem. (x2)

Silmast silma tundub parem.

Soov isiklikult suhelda.

Soovis ise vestelda direktoriga.

Suhteliselt väike interneti kasutamise oskus, kindlam on kohapeal käia.

Tahtsime teisiti, ei tundu nii usaldusväärne, äkki ei saa meili kätte.

Tahtsin lisainfot ning lootsin leida muid või lisavõimalusi.

Teisiti oli mugavam.

Tahtsin saada informatsiooni korteriühistu osas, ei pöördunud interneti teel teabe saamiseks, sest ei tea, kelle poole pöörduda.

Telefon oli antud juhul käepärasem.

Telefon oli käepärasem, raskusi interneti kasutamisega.

Tundus, et kohalekäik on usaldusväärsem.

Tuli kohale minna.

Tundus õigem kohale minna.

Vaja ehitusloa saamiseks projekt kohapeal esitada.

Vajalik on kohaleminek.

Vana kord on armas.

Vanemad ei kasuta internetti.

Õeldi, et kas postkasti või isiklikult.

Ühendus puudub.

Küsimus 20. Kui teil tekkis interneti teel selle teenuse kasutamisel probleeme, siis palun öelge, milliste probleemidega oli tegu.

Ei teadnud, et oli vaja ID kaardi lugejat.

Ettevõtlusametis registreerimisel.

Kontroll puudub, kas asi on tehtud või ei.

Nende andmeil ei olnud mind märgitud selle auto kasutajaks, autopassis olin aga sees.

Puhkused, oodata tuli 1,5 kuud.

Raske üles leida teatud kohti.

See ei olnud interneti viga.

Taotlesin alkoholi kauplemisluba, ei olnud selget ülevaadet, kust peaks taotlema, kui üritus on kesklinnas, aga ettevõtte registreeritud Mustamäel. Ühe dokumendi mõistmisega oli samuti probleeme.

Tekkis probleem seadustega, alati ei seletatud üht viisi.

Vastati alles teistkordsele pöördumisele.

Vastused olid formaalsed.

Küsimus 24. Kuivõrd rahule Te jäite üldkokkuvõttes asjaajamise protseduuriga ehk sellega, kuidas oli teenuse osutamine korraldatud? Palun põhjendage oma hinnangut.

Jäin väga rahule

Aitas hädast välja, soovitas mida teha.

Ametnik kompetentne ja sõbralik.

Ametnik näitas ise oma aktiivsust, meeldiv oli suhelda.

Ametnik sõbralik, asjaajamine laabus hästi.

Ametnik tegi oma tööd hästi.

Ametnike sõbralikkus, heatahtlikkus.

Ametnikud olid juba kursis.

Asi aeti kiiresti ja korrektelt.

Asi lahenes probleemideta.
Avaldus võeti kohe vastu, puuduolevad andmed küsiti kiiresti.
Ei pidanud ootama, sain positiivse lahenduse ja pakuti edaspidisekski omapoolset abi.
Ei pidanud vastust kaua ootama, saadeti postiga.
Hea teenindus, kiire, asjalik.
Hea töö.
Hästi korraldatud.
Inimene oli ise asjatundja.
Kesklinna ametnik oli väga viisakas ja korrektne.
Kiire
Kiire ja täpne töö.
Kiire ja väga suurepärase asjaajamine.
Kiire, aitas.
Kiire, informatiivne.
Kiire, olen rahul. Interneti teel väga õigustatud.
Kiirelt lahendati probleem.
Kiiresti ja viisakalt.
Kiiresti vastus, arusaadav.
Kiirus oli hea.
Korraldati kohe.
Korrektne, seaduspärane, viisakas.
Kulges ilma takistusteta.
Kvaliteetne, kiire.
Kõigile küsimustele kohe vastus, ei jooksutatud.
Kõik kompetentne.
Kõik käis kiiresti ja latusalt.
Kõik käis nagu lepase reega.
Kõik laabus.
Kõik lahenes latusalt probleemideta, oli meeldiv.

Kõik lahenes sujuvalt ja positiivselt.
Kõik läks minule sobivalt.
Kõik normaalne, kiire.
Kõik oli kiire ja asjalik, ametnik oleks võinud sõbralikum olla.
Kõik oli nagu peab.
Kõik oli viisakas ja kena.
Kõik sai korda probleemideta.
Kõik sai korda.
Kõik sujus. (x2)
Kõik tehti selgeks sõbralikult, abivalmilt.
Lihtne
Ma isegi ei oodanud seda, mida sain.
Maamaksu vähendati.
Maksti tagasi.
Meeldiv suhtumine, kompetentsus-igati meeldiv asjaajamine.
Midagi teha ei ole, kui ei saa.
Mind ei jooksutatud ühest kohast teise.
Mugavam oleks e-teel. Lapse lampjalgsuse abivajaja kaardi saamiseks.
Mulle näidati seadust, selgitati, miks ma munitsipaalkorterit ei saa.
Mulle selgitati maamaksu vabastamise aluseid, ametnik oli viisakas, ehkki minu taotlust ei rahuldatud, jäin sealse lahendusega rahule.
Mõistlik aeg.
Mõistsid ja lubasid kutsuda politsei.
Noored, kenad, tublid daamid, tasuta juriidiline nõustamine.
Normaalne aeg.
OK (x9)
OK, soliidne.
On kujunenud välja süsteem.
Operatiivsus (x3)

Parkimisluba sai korda ühe päevaga.
Politsei ei aidanud ja võltsis dokumente. Munitsipaalpolitsei tegutses asjatundlikult ja kiiresti, fikseeris ja avastas politsei võltsingu. Väga rahul
Polnud järjekorda.
Positiivne lahendus.
Positiivne otsus oli olemas.
Probleem lahenes.
Protsess oli kiire.
Põhjalik vastus.
Rahuldav töö.
Reageeriti kiiresti.
Sai kiiresti asi korda.
Sai rahuldava, selge vastuse.
Sai seda teha kodust väljumata ja ei pea paberkaarti kandma.
Saime loa kohe.
Sain abi linnalt (positiivne vastus)-ujula ja võimlemise kompensatsioon.
Sain arusaadava vastuse.
Sain asjad korda kiiresti, ilma suheldusteta.
Sain automaatselt kohe vastuse.
Sain dokumendid kohe korda.
Sain ettenähtud hüvitise.
Sain ettenähtud toetuse, asi laabus probleemideta.
Sain kiire, ammendava vastuse.
Sain kiiresti ammendava vastuse.
Sain koha, taotlus rahuldati.
Sain koha.
Sain kohe teada, ametnik oli sõbralik.
Sain kohe vastuse.
Sain kõik kiiresti korda.
Sain kõik toetused.

Sain lahenduse.
Sain lasteaiakoha.
Sain lubatud osalise hüvitise.
Sain operatiivselt küsimuse lahendatud.
Sain pensionäride maamaksu soodustuse kuu aja jooksul kätte.
Sain registreerimise ühe päeva jooksul.
Sain samal päeval vastuvõtule, ei oodanud, kõik sujus.
Sain vajaliku informatsiooni, mis minu probleemi puudutas.
Sain vajaliku invakaardi.
Sain vastuse kohe.
Sain, mida soovisin.
Seal käis kiiresti.
Selgitused korralikud, teenindus hea.
Suhtumine oli väga meeldiv, asi lahenes kiiresti, ilma probleemideta.
Suurepäraselt.
Sõbralik, viisakas.
Taotlus rahuldati 1 päeva jooksul.
Taotluse sai korda, kõik laabus meeldivalt.
Teenindus oli väga hea.
Toiming laabus.
Töötaja oli meeldiv, sai konkreetsed vastused, asi lahenes.
Vastati kohe, väga viisakas, kõigile küsimustele sain vastuse kohe ja ühelt inimeselt.
Vastuse sain kohe, aga raha 2 kuu pärast.
Vastutulelikkus
Viisakad ja abivalmis inimesed.
Viisakas
Viisakas teenindus, hea suhtumine.
Viisakas, heasüdamlik teenindus.

Viisakas; räägiti rahulikult.

Võeti arvesse minu teade
probleemideta.

Väga rahul selle teenusega.

Väga tubli naisterahvas, innustab,
tunnen end tema kõrval nagu terve
inimene.

Väga viisakad.

Jäin pigem rahule

2 nädala pärast hakati siin midagi
koristama.

Aega läks, aga ikkagi nagu vastuse
sain.

Alati annab paremini.

Ametnik oli huvitatud abi andmisest,
kuid ise kõike vajalikku ei teadnud.

Ametnik pani kohe kuuldeaparaadi
järjekorda.

Ametnik tegi kõik, mida pidi.

Ametnikud ebaviisakad, uhked.

Ametnikud sõbralikud, aga
ettepanekutega ei arvestata.

Ametnikud sõbralikud, kuigi toetuse
saamise kohta oli eitav vastus.

Ametnikud võiksid olla sõbralikumad.

Asi sai aetud, aga aega läks.

Asi sai korda probleemideta.

Asi sai üpris kiiresti aetud.

Asi töötas, inimesed tegid oma töö.

Asjad sai aetud.

Avaldus võeti vastu meeldivate
inimeste poolt.

Detailplaneeringu diskussioon jätkub.

Diskussioon jätkub.

Ehitusloa dokumendid võiks kiiremini
läbi vaadatud saada.

Ei laabu nii kiiresti, kui peaks.

Ei meeldi, et pidin kohale minema ja
aega kulutama.

Ei oska midagi lisada.

Ei oska põhjendada, võib-olla olen
rahul et ei pidanud kirjalikku avaldust
tegema, eesti keelt ju ei oska.

Ei oska öelda, see oli ettenähtud
osaline hüvitis.

Ei pidanud ise kohale minema.

Ei tekkinud mingeid probleeme.

Hea, et üldse reageeriti, muidugi ei ole
selge, palju seal sisu taga oli ja kas
sellest ka midagi kasu oli.

Hästi teenindati.

Järjekorda polnud, võeti kiiresti vastu.

Kaebus võeti vastu.

Kiiremini oleks võinud.

Kogu protseduur oli väga
professionaalne.

Koheldi sõbralikult, kõik oli positiivne.

Kultuurne suhtumine.

Kõik OK.

Kõik sujus.

Kõik sujuv, sain kohe vastuse.

Küsimus lahendati.

Lihtne, korrektne.

Liiga kaua läheb aega.

Liiga palju oli tarvis selgitada, aga
probleem lahenes kiirelt.

Loogiline ja konkreetne vastus,
loodame positiivset vastust.

Lubati kuu aja jooksu, läks kaks.

Lõplik otsus oleks võinud kiiremini
olla.

Lõpptulemusena sain vajaliku
kooskõlastuse.

Lõpuks Wismari projekt jäi katki.
Asjaajamine venis, aga arusaadav, sest
see ei olnudki lihtne protsess.

Maamaksu kompensatsioon laekus
lubatust kuu aega hiljem.

Maamaksu vähendati.

Midagi saime.

Mõistva ja juhendava suhtumisega,
arstide aktiivsusega.

OK

Oleks võinud ehitusloa saada
kiiremini.

Oluline on, et toetus laekus.

On ootejärjekorrad, muidu OK.

Operatiivne, kiire.

Otsisin uue infoallika.

Otsus võeti vastu kiiresti ja rahuldati.

Probleem lahendati positiivselt, kõik
oli arusaadav.

Probleem lahenes lihtsalt ja
positiivselt.

Puhas formaalsus.

Saab kiiresti.

Sai paberkandjal vajalikku teavet koju
kaasa.

Sai positiivse lahenduse.

Sai teostada kodus, kõik oli loogiline,
arusaadav.

Sain

Sain igale küsimusele vastuse.

Sain ikkagi korteri.

Sain infot, kuigi küsimus jäi õhku, sest
ei kuulunud tema kompetentsi.

Sain kauplemisloa kätte, algul oli
keeruline.

Sain kohe asjad aetud.

Sain teada seadussätteid.

Sain teada.

Sain vajaliku info. (x2)

Sain vajaliku vastuse võimalikult
reaalse aja jooksul.

Sain vajamineva info.

Sain vastuse piisavalt kiiresti, vastus
täielik.

Sain vastuse.

Sain, mida tahtsin.

Sain, mida vaja.

Seda, mis tahtis teada, sain teada, aga
nad olid tõrjuvad, ebaviisakad, ülbed
(umbes 4 kuud tagasi).

See mida ma soovisin, selle ka sain.

Seletati kõik viisakalt ära.

Selgitati arusaadavalt olukorda.

Süsteem

Süsteem toimis normaalselt.

Süsteem toimis, kuigi kaebusega ei
arvestatud.

Taotlesin Värskas sanatooriumi osalist
kompensatsiooni. Õeldi ära, pension
olevat suurem, arusaadav.

Teenindus, suhtlemine- kõik oli
tasemel.

Teenus osutati, kuid soovitatavalt võiks
lühendada selle saamise aega.

Vastus oli ammendav.

Vastus oli järsk, aga arusaadav.

Vastus oli kiire.

Vastus oli selge ja põhjalik.

Vastust veel ei ole.

Viisakas teenindus.

Võeti hästi vastu, kuulati ära, 2 tunnine
jutuajamine Ansipi ja Savisaarega.
Veteranidest kõigega väga rahul,
mõistsime teineteist. Ka Ratask ok.

Võiks interneti kaudu registreerida.

Välja kujunenud süsteem.

Jäin pigem rahule

Aeglane

Aeglane, venib.

Asi on läbipaistmatu, jooksutatakse, pabereid on väga palju, kunagi ei tea, millal saab vastuse.

Demagoogiline vastus seoses ebaseadusliku ehitusega.

Ebaviisakas suhtumine.

Ei osanud probleemi lahendada (prügimajandus), ei olnud omal selgust.

Ei reageeritud vastavalt vajadusele.

Ei saa kontrollida vastust linnaametnikelt, kas teenus toimib.

Ei saanud abi.

Ei saanud korterit, olid ebaviisakad ja palusid rohkem mitte tülitada.

Ei saanud last lasteaeda.

Esialgne info oli vale. Vanalinna Hariduskolleegeiumi klassid olid täis, kulutasime ainult aega- pinget. Kool teadis juba sellest, aga kuulutas ikka veel konkursi.

Esialgu oli vastus väär (vastaja ei teadnud, et asume Tallinnas, mitte Harjumaal). Teine vastus tuli normaalse kiirusega, aga soovitati pöörduda Teede-ehitusvalitsusse, see suunis oli vale, lõpuks anti telefoni number, sealt suunati edasi ja suunati veelkord edasi.

Igavene venitamine ja bürokraatia.

Jätsin ise pooleli, ametnik ei olnud eriti innustunud, õige telefoni number kadus kolmanda helistamise peale.

Kaebust ei rahuldatud.

Kompetentsuse puudumine.

Kuna lasteaiakoha järjekorrad on liiga pikad.

Lõplik vastus saamata.

Lõplikku vastust ei ole.

Ma isiklikult rääkisin, tahtsin kompetentsust.

Meie probleemi ei lahendatud lõplikult.

Nõmme LOV peaks ise tulema mõningate asjade peale, mitte linnakodanik ei pea asju meelde tuletama. Ei taha pikalt kiruda, aga pole LOV tegevusega üldse rahul.

Oli väga ebameeldiv, ebaviisakas klienditeenindaja.

Olukord on arengustaadiumis.

Palju pabereid.

Pandi kohe järjekorda, kuid hüvitist ei saanud.

Pealesunnitud olukord (Wismari haigla ehitamine). Majarahvas polnud nõus selle maja ehitamisega Nõmmele.

Pidin kaua ootama.

Pikk järjekord.

Probleem ei lahenenud.

Probleem ei leidnud lahendust, ametniku vastus oli lakooniline- ei saa, probleemi sisusse tungimata.

Suunati erinevatesse asutustesse, klienditeenindajalt riigiasutuses oleks oodanud rohkem pädevust, palju ajaraiskamist, valesid suunamisi.

Tellisid invaliidile taksot.

Tulemust ei olnud.

Vastus tuli küll kiiresti, kuid ei olnud piisavalt kompetentne.

Vastuse sisuga ei jäänud rahule.

Viisakas teenindus.

Võttis kaua aega.

Võttis üle poole aasta aega, pidi otsima teisi võimalusi.

Vähe vabu kohti, kaua aega läks.

Ükskõiksed, nad pole seal kunagi sundüürnikest hoolinud.

Ei jäänud üldse rahule

Ametnik ei tunne vastutust ja ei tea seadust, vastused puht formaalselt.

Ei ole siia maani vastatud (ei ole ühendust linnaga, pole piisavalt toidupoode, korralikku kohvikut, olmeprobleemid).

Ei saanud kaebusele positiivset vastust, midagi ei muutunud.

Ei saanud konkreetset vastust, küsimus jäi lahtiseks.

Ei saanud lapsele kohta.

Ei saanud mida tahtsime, meile öeldi ära.

Ei saanud midagi.

Esitasime avalduse Venemaa pensioni saamiseks (uue seaduse järgi Venemaaga kokku lepitud). Dokumendid vormistatud 2007. aastal, vastus puudub. Hea et jõudsin avalduse esitada, sain juhuslikult teada, paljud ei tea selllest üldse ja jäid ilma.

Esitasin pretensiooni, aga keegi ei reageerinud, ühistranspordi juhina on mul võimalik kiiret infot edastada, aga seda ei võeta Tallinna Linnavalitsuses tõsiselt.

Keegi ei aidanud, midagi ei saanud.

Kirjutasin kirja linnapeale, et lasteväljak ohtlik ja et puudub võimalus pensionäridel ilma ümberistumiseta sõita Pärnamäe ja Metsakalmistu surnuaiale, aga vastati, et ei saa aidata, ometi kuuleb iga päev, kuidas linna raha raisatakse.

Kuivanud puude mahavõtmise võimalus ettepanekuga, nendega on võimatu kokkuleppele jõuda.

Kõigepealt antakse ehitusluba välja, siis küsitakse inimeste arvamust, pannakse ainult linnuke kirja.

Laps sündimata, ei pandudki järjekorda.

Lasteaiakohti ei ole, teenus puudub.

Linnavalitsuse administraator ei taha dokumente vastu võtta, sageli ametnikud ei tea midagi, nipsakad, valetavad.

Miks pole võimalik saada prügiveo osas kokkuleppele, et nii tihti pole vaja prügivedu?

Minuga ei tegeldud, mu kiri läks kaduma, 2 kuu pärast läksin otsima, kuna vastust polnud tulnud, kiri oli kadunud.

Munitsipaalpolitsei suhtumine oli tuim, ükskõikne.

Mõttetu asjaajamise venitamine, põhjusest.

Nime muutus toimus 5.12.2007, millest sain teada alles 5.02.2008, mingit teavitamist ei toimunud.

Nõmme Linnaosa Valitsusest ei ole saanud 3 aasta jooksul, vaatamata pidevatele meeldetuletustele, lõplikku lahendust, toimub mingi venitamine.

Oleks võinud kohe teatada, et ma pean talle selle eest ikkagi maksma.

Pole vajaminevat infot saanud.

Probleem pole lahendatud.

Probleem lahendamata.

Pöördusime tänavale tee ehituse kohta, ei mingit vastust ega tegutsemist.

See kõik on jama, süsteem puudub.

Suhtumine ükskõikne.

Tallinn on minu arvates üks korrumpeerunumaid linnu, Edgar Savisaar on kõik ära rikkunud.

Tegin taotluse, et meie majade lähedale pandaks 1-2 pinki, kus saaks vanainimesed õues istuda, mulle vastati, et see ei ole linnaosavalitsuse probleem, et kui tahame mingeid mugavusi, taotlema seda korteriühistust.

Tulemust ei olnud.

Vastus oli ebakompetentne.

Vastust pole, probleem pole lahendatud.

Venitati palju, pidin selle toimingu jooksul palju närve kulutama.

Venitati vastuse andmisega.

Venitati vastusega ja vastati trafaretselt.

Viga oli neil kunagi tehtud ja asi venib.

Võiks ju kohe vähem maksta.

Ühekordset ravikompensatsiooni võiks maksta.

Küsimus 26. Mille kohta Te sooviksite eelkõige lisainfot saada?

Ehitusload

Enne tuleb ikka Nõmme elanikelt luba ja nõu küsida, aga mitte et kirja teel saadetakse ja inimesed on fakti ees.

Info sooduskaardi saamiseks, et osta abivahendeid.

Kas on võimalik saada soovitud hüvitist (kooli sisseastumiseks).

Kaua see asjaajamine aega võtab, et teaks, mida nõutakse, et pole ootamatusi- see ei sobi ja teine asi ei sobi. Info võiks olla kergemini kättesaadav.

Kellele, mis tingimustel jõulutoetust makstakse.

Korterite omaniku nime vahetus, mida peab tegema?

Kui oleks teadnud, et koolis ainult 2 vaba kohta, aga 600 avaldust, poleks katsetele läinud.

Kuidas toimida, kuhu ja millal pöörduda.

Kuidas vormistada ettepanekuid jms.

Kuna olime elanud varem üürikorteris, siis ei olnud võimalik elukoha registreerimine, seetõttu võiks 1 aasta reegel olla paindlikum.

Kõigest ühest kohast.

Kõigest, eriti korterist.

Majandus Tallinnas ja ümberringsetes linnades.

Mida teha ja kelle poole pöörduda, kui vanainimene tahaks istumiseks ainult 1-2 pinki õue peal. Ebavõrdne kohtlemine- noortel omad väljakud, lastel lasteväljakud, liikumispuudega pensionärdele aga ei võimaldata istepinkigi.

Miks riigimaad jaotatakse elamumaaks?

Millised kompensatsioonid on ette nähtud eakatele.

Mis tingimustel ja kuidas on võimalik panna last lasteaia järjekorda.

Mis tingimustel ja kuidas toimub lasteaiakohtade taotlus, järjekorra pikkus.

Pensioniseadusest Venemaa kodanike pensioni kohta.

Puudus eelnev kogemus. Hakkas ennast kurssi viima.

Raamat pensionäridele ja invaliididele.

Seaduste muudatuste kohta, Riigiteatajat ei jõua läbi lugeda.

Selgitusi asja kohta, selgitused ei ole täpsed, on pealiskaudsed, peab ise mõtlema, kas nii või naa.

Soodusteenustest abivahendite hankimisel.

Sotsiaaltoetuste kohta on raske saada infot.

Teenuste kohta invaliididele. Millised teenused on olemas ning milliseid toetusi makstakse.

Tähtaegade kohta.

Täpsemalt

Vanemate probleem, ise ei tea.

Küsimus 27. Millistest allikatest Te olete hankinud infot selle teenuse kohta? Mujalt, täpsustage.

Abilinnapealt
Arhitekti käest.
Arst ütles. (x4)
Arstidelt
Arstilt.
Ema käest.
Ema teab.
Haiglast
Harju ettevõtluse arendamise keskus.
Info parkimisautomaatidelt.
Ise mõtlesin.
Ise teadsin.
Ise tean.
Ise töötan lasteaias.
Isiklik kontakt.
Juristilt
Lasteaia juhatajalt.
Lihtsalt teadsin.
Lihtsalt tean, töökaaslastelt.
Lihtsalt tean. (x2)
Linn saatis ise teate.
Majaomanike ühendus.
Naaber teab.
Nimemuutuse seadus.
Oma igapäevasest tööst.
Ortopeedilt
Otsisin ise.
Perearstilt
Perekoolist
Peretuttav
Posti teel teatati.
Riigi Teataja seadused
Saadeti teade posti teel.

Seadustest
Sotsiaaltöötaja
Spetsialistidelt (projekti arhitektidelt.
Sugulane
Sugulane rääkis.
Sugulaselt
Sõbrad
Sõbrannad
Sõbrannalt
Tšernobõli komiteest.
Taksojuht ütles.
Teised lapsevanemad.
Teistelt
Teistelt inimestelt.
Telefoniraamat
Tuttav
Tuttav ütles.
Tuttavad (x3)
Tuttavalt (x3)
Tuttavatelt (x8)
Tuttavatelt, apteegist.
Tuttavatelt, haiglast.
Töökaaslane
Töötasin varem ise
kommunaalosakonnas.
Vanast ajast.
Vanemad ütlesid.
Vanematelt
Varajasem kogemus.
Välireklaam
Ülemus ütles.(x2)

Küsimus 28. Millistest allikatest Te sooviksite saada infot selle teenuse kohta?

Abilinnapealt

Harju ettevõtluse arendamise keskus.
Ise tean.
Isiklik kontakt.
Juristid
Linnaleht (x2)
Majaomanike ühendus.
Posti teel.
Riigi Teataja seadused
Saatke kõik andmed koju, teised ju
saadavad.
Sotsiaaltöötaja
Spetsialistidelt (projekti arhitektidelt.
Tuttav ütles.
Tuttavatelt (x2)
Töökaaslane
Vanemad
Veebilehel võiks olla lastega peredele
eraldi keskkond
Ülemus ütles.(x2)

Küsimus 30. Kui Te peaksite e-teenuste kasutamisel abi vajama, siis millist abi saamise võimalust Te eelistaksite?

Abi pole vaja.
Abikaasa aitab ja tegeleb sellega rohkem.
Abikaasa õpetab.
Arvutikursused
Arvutikursusi
E-mail. (x6)
Eelistan tuttavate abi.
Ei eelista mingisugust abi, ei huvita arvuti kasutamine.
Ei hakkagi kasutama.
Ei hakkaks õppima internetti.
Ei huvita hetkel.

Ei huvita mingisugune abi, ei hakka kasutama.
Ei huvita üldse.
Ei huvita, ei kasuta abi.
Ei huvita. (x19)
Ei huvitu. (x10)
Ei kasuta internetti. (x10)
Ei kasuta ja ei soovi õpetust.
Ei kasuta ja ei vaja abi.
Ei kasuta kellegi abi, ega soovigi arvutit kasutada.
Ei kasuta üldse internetti. (x2)
Ei kasuta üldse. (x2)
Ei kasuta.
Ei kavatse üldse kasutada.
Ei ole huvitatud abist ega interneti kasutamisest.
Ei ole huvitatud, ega tahagi abi.
Ei ole vaja. (x2)
Ei ole vajadust.
Ei ole üldse huvitatud arvuti kasutamisest ega abist.
Ei ole üldse huvitatud.
Ei oska ega huvitugi.
Ei oska öelda. (x2)
Ei oska üldse, ega vaja abi, sest ei kasuta üldse.
Ei oska, ega kavatsegi kasutada.
Ei pea vajalikuks.
Ei püüagi kasutada, pole ka abi vaja.
Ei soovi abi, ega kasuta arvutit.
Ei soovi abi. (x2)
Ei soovi kasutada, ega kellegi abi.
Ei soovi mingit abi.(x2)
Ei soovi üldse internetti ega e-teenust.
Ei soovi.
Ei soovigi abi, ega õppida arvutit.

Ei taha üldse arvutiga tegeleda,
Ei tahagi e-teenuseid kasutada.
Ei tea, ei huvita.
Ei tea, pole vaja olnud.
Ei tea. (x20)
Ei tunne huvi.
Ei tunne üldse huvi.
Ei tööta arvuti taga. (x2)
Ei tööta arvutitega.
Ei vaja abi, kuna ei ole huvitatud e-teenuste kasutamisest.
Ei vaja abi, on arvutispets.
Ei vaja abi. (x6)
Ei vaja abu, usun, et saan ise hakkama.
Ei vaja midagi.
Ei vaja mingit abi.(x2)
Ei vaja, ei kasuta.
Ei vaja. (x23)
Ise aitab ennast.
Ise otsin võimalusi.
Kasutan pereliikmete abi.
Kindlasti ei kasutaks.
Kirja teel.
Kodus lapsed aitavad.
Kursused (x2)
Kursused pensionäridele.
Kursused tööjuures.
Kursusi
Küsin oma tuttavatelt.
Küsin perekonnalt abi.
Küsin tuttavatelt.
Küsisin pojalt.
Laps õpetab. (x3)
Lapsed aitavad, teevad minu eest.
Lapsed aitavad. (x2)

Lapselapsed
Laste abi.
Laste abiga.
Lastelt (x2)
Ma ei kasuta internetti. (x3)
Ma ei kasuta ja ei taha ka kasutada internetti.
Ma ei kasuta üldse.
Ma ei vaja abi (spets).
Maili teel. (x2)
Mees
Mees aitab.
Mehe teenus.
Mitte midagi ei soovi. (x2)
Mitte mingisugust, ei huvita e-teenused.
Naine
Olen ise arvutiinimene.
Olen ise valmis vastama kõigile küsimustele.
Oma pere aitab.
Oman vastava ala spetsialisti.
Paluksin pereliikmetel teha.
Palun laste abi, aga ise ei kasuta internetti.
Palun mehe või kolleegide abi.
Palun poja abi.
Perekonna abi. (x3)
Perekonna liikmete abi.
Pereliikmed aitavad. (x2)
Pereliikmed kasutavad.
Pereliikmete abi, kui külla tulevad (kui tulevad lapse-lapsed, siis aitavad).
Pereliikmete abi. (x2)
Pereliikmete juhendamine.
Pereliikmetelt
Pereliikmetelt saan abi.

Poeg
Poeg aitab. (x3)
Poeg õpetab.
Pojalt küsin.
Pole arvutikasutamisega varem tegelenud.
Pole arvutit, ei oska üldse.
Pole oskust ega huvi, ei kasutaks internetti ega abi.
Pole vaja. (x3)
Pole vajadust. (x14)
Pole üldse huvitatud interneti kasutamisest.
Pole üldse vaja.
Polegi arvutit, ei soovi ka.
Pusin ise.
Puudub vajadus. (x7)
Skype, nii rääkimine, kui tekstiaken.
Sugulane
Sugulased, lapselapsed.
Sõbrad aitavad ja kolleegid.
Sõbrad, poeg.
Sõbrad, tuttavad.
Sõprade käest.
Sõpradelt (x3)
Tasuta ja (vähemalt kuu aega) kursused algajatele.
Tasuta koolitus.
Tasuta kursused pensionäridele.
Telefon 1345.
Tuttav õpetab.
Tuttava abi. (x3)
Tuttavad (x2)
Tuttavate abi. (x6)
Tuttavatelt
Tütar õpetab.

Vajadus puudub.
Venna või sõprade abil.
Õetütar aitab.
Ükski
Ükski, ei kasuta internetti.
Ükski, ma ei tööta arvuti taga.
Üldse ei kasuta internetti.

Küsimus 39. Kui oluliseks Te peate, et Tallinnas oleks võimalik järgmiseid asju osta ID-piletiga? Mida veel, täpsustage.

Kliendikaardid
Klubi piletid.
Kõik viiks selle peale.
Lennupiletid (x2)
Lennupiletid, laevapiletid.
Linnade ja riikide vaheline transport.
Parkimispilet
Parkimispileteid
Parkimispiletid
Poodides oste sooritada, pank.
Treeningkaart
Täita raamatukogu kaardi ülesandeid.
Ujula pääse.
Võimalik külastada kõiki neid, selline ühispakett ja lisaks veel ühistransport, eriti välisturistide
Õllesummeri piletid.

Küsimus 45. Milliste valdkondade või tööülesannetega võiks Teie arvates Tallinna munitsipaalpolitsei lisaks olemasolevatele veel tegeleda?

Abi saamise vajadusele ei reageeritud.
Abipolitseinike staatus peaks olema, näiteks liikluse reguleerimine.

Aidata tavalist politseid; piletite kontroll ühissõidukites.

Aitab

Aitab küll.

Aitab olemasolevatest.

Aktiivsemalt sekkuma korteri sisetülide lahendamisesse, kui kutsutakse abi.

Alaealiste jälgimine õhtusel ajal, et ei jalutaks saatjata (täiskasvanud).

Alaealiste tegevuse jälgimine majade vahel, alaelised maja ümber.

Alaealiste tänavalt ära vedamine, võiks nende vanematele trahvi teha.

Alaealistega, narkomaanidega, kodututega.

Alkoholi salamüüki kontrollima, narkomaanidega tegelema.

Alkohoolikute ja narkomaanidega tegeleda.

Alkohoolikute perekondadega.

Alkohoolikutega

Alkohoolikutega tegelemine.

Asotsiaalid bussipeatustest minema.

Asotsiaalidega bussides.

Asutuste heakorra kontroll, et ei kimbutaks ainult eraisikuid.

Auto parkimise korraldus, õue hoolduse kontroll.

Avalikel kohtadel rohkem silma peal hoida, laste mänguväljakud.

Avalikku korda hoida.

Avaliku korra järelvalve, piirkonna politseinik varem käis, pole kaua aega näinud.

Avaliku korra tagamine öösel.

Avaliku korra tagamisega, kui inimene vägivallatseb, võiks ta politseisse viia.

Bussipeatustes suitsetatakse ja muidu kord bussipeatustes.

Bussis korra tagamisega, et inimesed ei jookse õlut bussis ja ei räuskaks.

Ebaseaduslike ehitiste ja muude taoliste rajatistega.

Ei huvita munitsipaalpolitsei ega LOV üldse.

Ei lisa rohkem midagi.

Ei lisa.

Ei lisaks midagi.

Ei midagi.

Ei ole. (x93)

Ei poolda sellist üksust.

Ei puutu minusse.

Ei saa aru, miks neid üldse tarvis on.

Ei soovi.

Ei taha lisada.

Ei tea, ei ole huvitatud.

Ei tea, sedagi palju.

Eluruumide kasutamise seaduslikkuse jälgimine, ebaseaduslikud ehitised.

Eramajade piirkonnas majade välisilme kontroll.

Et käiksid avalikes kohtades ja pimedatel tänavatel, vaataksid, millega tegelevad narkomaanid pargis.

Et munitsipaalpolitsei tutvustaks ennast ja küsiks kohalike probleemide kohta.

Et nad oleksid rahvale lähemal, et rohkem teataks, millega nad tegelevad.

Et nad rohkem pööraksid tähelepanu linna kõrvalisematele kohtadele (Kopli) ja jäätmaadele.

Et oleks rahvale lähemal, konstaabel peab kindlasti vastama meie piirkonnale ja teadma elanikke natukenegi näo järgi.

Et oleks rohkem politseinikke kvartalis ja hoiaksid seal korda.

Et oleks rohkem rahu kodanike seas.

Et sekkuksid korrariikkumistesse
(kaklused, suuremad lapsed kiusavad
väiksemaid jne.) tänaval.

Et teaks paremini nende politseinike
vastutusest, selle asemel, et helistada
tundmatult numbrile.

Hakaku ühistranspordis
piletikontrolörideks.

Haljastus, muru niitmine, tänavad,
liiklusmärgid, mis kasvanud võsasse,
kulunud liiklusmärgid, valgusfooride
tulede tuhmumine.

Hea, kui nendega hakkama saab.

Heakord- tagada.

Heakord

Heakorra eeskirjade jälgimine.

Heakorra tagamine parkides pärast
kella 17.00. Kui helistasime 1345,
öeldi, et munitsipaalpolitsei töötab
17.00-ni.

Heakorra tagamine põhiline.

Heakorra tagamine rajooni tasemel.
Igas rajoonis võiks olla kohalik
munitsipaalpolitsei.

Heakorraga Tallinnas,
lumekoristusega.

Hoida korda tänavatel.

Hoolitseda selle eest, et bussipeatustes
oleks ootepingid.

Hoonete välisilme korrashoiu ja
prügikastide õigeaegse tühjendamise
jälgimine.

Huligaansuste, kuritegevusega.

Inimeste kaitsmine.

Jalgratturite abistamine.

Joodikuid bussipeatustest eemale
hoidma.

Joodikute likvideerimine.

Jälgida ehituslubade olemasolu ja
ehitusele vajalike nõuete täitmist.

Jälgida jalgratta liiklust, et ka nemad
täidaks liikluseeskirju, numbrimärgid
kõigile liiklusvahenditele.

Jälgida tänavate korda ja hoolitseda
purjutajate ja narkomaanide
minematoimetamise eest.

Jälgida, et sõiduplaane ei soditaks, et
need oleks korras ja loetavad.

Jälgigu ka haljasalade, hoovide
olukorda ja võtku kasutusele vajalikud
meetmed.

Jälgiks koolide juures, et lapsed ei
suitsetaks. Õismäe tee 130- lapsed ei
suitseta kooli juures, vaid
ümbruskonna majade juures, reostavad
majade ümbrust suitsukonide ja
pudelite, pakenditega.

Jälgima koertega jalutajaid, et ei
jätaks hunnikuid koristamata.

Jälgima narkomaane.

Jälgima veelgi rohkem parkimist,
pargitakse üle joonte ja teised autod
kinni.

Jälgida olukorda parkides, eriti öösiti,
et ei joodaks jne.

Jätkub küll tööd.

Kaupluse ümber, Männiku Maxima,
pidevalt asotsiaalsed ja joodikud.
Männikul ja nt Koplis pidevalt
müüakse narkootikume. Politsei teab
väga hästi, aga midagi ette ei võta.

Keskkonna heakorra tagamine.

Kesklinna asjadega.

Kodanike käitumine.

Kodutute aitamine.

Kodututega

Kodututega tegeleda.

Koerad korda.

Koerad, kassid, koristus nende järel.

Koertega jalutajate korrale kutsumine
ja trahvimine, kui ei koristata
väljaheiteid.

Kogu kord linnas.

Konkreetselt Nõmme Põhikooli juures liikluse korraldamine õppeperioodil.

Kontroll ATV-de ja motorollerite sõidu kiiruse ja parkimise üle.

Kontroll majade välisvälimuse kohta.

Kontrollida kerjuseid ja asotsiaale.

Kontrollida linnapoolse kohustuse täitmist tänavate puhtuse kohta, mitte ainult kodanike kohuseid.

Munitsipaalpolitsei ei tee tööd, vaid otsivad trahvimisvõimalusi. Pool aastat tagasi Nõmme linnaosa valitsuse majal puudus valgustatud numbrimärk, aga eraisikuid trahvitakse. õismäe bussiga sõites ei näe numbroid, valgustatud pole kellelgi, suurtel amajdel puudub arusaadav liikluskkeem. puuduvad tänavapool nähtavad numbrid. Näiteks Tammsaare tee ja Sõpruse puisteenurgal olevad elumajad.

Kontrollida rollerite ja mopeedide sõitu kvartalisestel teedel.

Kontrollima kõiki ühistuid, hoidma korda tänavatel.

Koolilaste suitsetamine vahetunnis kooli juures, koolide juures olukorra jälgimine väljaspool kooli territooriumi.

Koolinoorte käitumine, suitsetamine meie majade juures, laste öine hulkumine.

Kord linnas.

Koristagu tänavailt joodikud ja pinkidel magajad.

Korra hoidmisega tänavatel.

Korra jälgimine tänavatel.

Korra tagamine parkides ja randades.

Korra tagamine tänavatel.

Korra tagamine, parkimise korraldamine.

Korra tagamine. (x2)

Korra valvamine.

Korrakaitse, koolides loengud lastele esteetikast, üritusi lastele koolides, kaasata lapsed politseitöösse.

Korralekutsumine (näiteks prükkarid meie trepikojas üritavad endale vahel ulualust leida jne.).

Korrapidamine, nad võiks olla tänaval, nähtavad.

Korrapidamistega tänavatel.

Korrashoiu jälgimine.

Korravalve öösi.

Korravalve, koristamise ja heakorra valve, võiksid olla nähtaval.

Korravalvega

Korteriühistuid kontrollida, kuhu kulutatakse raha, lahendada peretülisid.

Kui korteris öisel ajal on lärm, siis peaks neilt abi saama.

Kuritegevuse ohjeldamine.

Kuritegevusega tänaval.

Kurjategijate ohjeldamine.

Kutsuda rohkem korrale noorukeid-joomine, suitsetamine, ropendamine.

Kvartalisese parkimise korraldamine (et ei pargitaks haljasalale).

Kõik on hästi.

Kõik on juba eelnevalt mainitud.

Kõik on korras.

Kõik see, mis puudutab turvalisust, korda.

Kõik, et oleks kord kodanike elus.

Kõikide asjade kontroll, liikluskorraldust jälgida.

Kõikjal abistame, et oleks turvaline jne.

Küllalt (x2)

Las käivad vähemalt korra majade vahel ringi ja vaatavad, kus midagi korrast ära on.

Laste mänguväljakute turvalisuse jälgimine.

Laste mänguväljakutel joodikud ja narkomaanid, peaksid seal korda tegema.

Laste mänguväljakutel kontroll teismeliste üle.

Lemmikloomade pidamise eeskirjade jälgimine, tänavatel korra hoidmine.

Lemmikloomade pidamise jälgimine, eriti koerte asi, kuna käin kassiga jalutamas.

Lemmikloomade pidamise jälgimine, lumekoristusega, purjus noortega, narkomaanidega, tuvidega majade ümbruses.

Liiklusega

Liikluses olukorda vähemalt jälgida ja segadusi fikseerida.

Liikluskorralduse reguleerimine.

Liiklusreguleerimine, et autod ei kihutaks.

Linna heakorraga.

Linna ilme eest hoolitseda ja jälgida.

Linna kord üldse tervikuna.

Linna korda jälgida, lohakusele tähelepanu juhtida.

Linna omandi järelvalve.

Linna üldist olukorda, sõiduteede olukorda.

Linnaliiklusega

Linnas valitsev üleüldine kord.

Looduskaitse

Lõpetagu tegevus- autokooli õpetajaid võtab pidevalt kontrolliks, kontrollib õpilaste dokumente, kontrolligu heakorda, turvalisust.

Ma ei saa aru, milleks neid üldse tarvis on.

Ma pole teda üldse näinud.

Ma pole ühtegi politseid töötamas näinud.

Ma tean väga vähe nende tööst ja ülesannetest.

Majade seinte sodimise kontroll. Võtta ühendust romuautode omanikega nende ära viimiseks.

Majaümbruste korrashoiu jälgimine ja vajadusel väärteo menetlemine.

Meeldib suhelda inimestega.

Minu arvates seda pole üldse vaja.

Mitte ainult avalikel üritustel, vaid ka tavapäeval korra tagamine, näiteks tänaval ja parkides narkomaanide ja joodikute korralekutsumine.

Mitte kriminaalse korra tagamisega.

Mootorrataste ja mopeedijuhtide ja motorollerite kontroll eramurajoonis.

Mul pole aimugi, mida nad tegema peaksid, ei oska uusi ülesanded lisada. Mis vahe on tavalisel ja munitsipaalpolitseil?

Munitsipaalpolitsei peaks tegema tööd, mitte otsima trahvimise võimalusi, kontrollima ka linna tegevust ja mitte ainult trahvima eraisikuid.

Männikul ei ole turvaline. Pole sealkandis kunagi kohanud mingit munitsipaalpolitseid.

Nad võiks rohkem olla tänavatel.

Nad võiksid jalutada tänavatel, olla nähtavad, et inimesed saaksid nende poole pöörduda.

Nad võiksid olla päris politseinikud.

Narkoasjadega

Narkomaane kainenema viia ja vastutusele võtta.

Narkomaania ennetamine.

Narkomaania kontroll tugevneks.

Narkomaanid

Narkomaanide korralekutsumisega.

Narkomaanide püüdmine.
Narkomaanide ära viimine tänavatelt.
Narkomaanidega
Narkomaanidega töötada.
Narkomaanidega, taskuvarastega.
Neil on isegi palju tööd.
Niigi palju.
Noori korrale kutsuda, alkohoolikute ja narkojoobes isikute eraldamine.
Noorte kasvatamisel ei peaks kasutama mundeid.
Noortega rohkem tegelda (narkomaanid, joodikud).
Noorukite tegevuse kontroll avalikke kohta.
Nõudma rohkem korda, trahvima rohkem.
Oleks rohkem lähedamal kodanikele.
Olgu linnas rohkem nähtav, pimedas ajagu laiali teismeliste kampu, joodikuid.
Omaavalitsuse lõkete süütamine.
On piisavalt ülesandeid.
On vaja, et enamus inimesi teaks selgelt, millega ta tegeleb ning milliseid probleeme lahendab.
Pargivahte võiks panna parkidesse.
Parkide puhtuse ja korrashoiu jälgimine. Alaealiste öised hulkumised (kontrollide). Bussipeatuste lõhkumine, joonistused. Teistel organiseerida ühiskondlikke jõude abiks.
Parkimine haljasaladel, seda võiksid jälgida ja teiselada valesti pargitud masinad.
Parkimine korda.
Parkimise jälgimine.
Parkimise korraldamine kvartalisiselt.

Parkimise korraldamine, ühistranspordi korraldamine, kortermajade parkimise korraldamine, pargid puhtaks, ehitusjärelvalve.
Parkimise korraldamisega, kõnniteede korrashoiuga, ühissõidukites piletite kontrollimisega, liikluse turvalisusega.
Parkimise korraldamisega, pargitakse maja ees nii tihedalt, et ei pääse uksest sisse.
Parkimise tsoonid.
Patrullteenindus
Peaasi, et selle tööga saab hakkama.
Peab paremini narkomaania vastu võitlema.
Peaks olema tänaval või kvartalil politseid, mida kõik teaksid ja saaksid teda kätte telefoni teel.
Peaksid sõitma ühistranspordis, valvama korda seal.
Pidama järelvalvet ka korteriühistute rahakasutuse üle, näiteks võetakse raha prügiveo eest, aga prügi ära ei viida.
Pigem töökorraldus efektiivsemaks.
Piisavalt
Piisavalt juba, jõuaks neid ülesandeid korralikult täita, oleks päris hea juba.
Piletikontroll bussides.
Pole midagi lisada.
Pole neist kuulnud.
Pole neist midagi kuulnud ega näinud.
Pole rohkem vaja teha, niigi tööd neil palju.
Pole sellele mõelnud.
Politsei pole üldse nähtav.
Prahi loopijaid trahvida, prügimajandusel tõsisemalt silma peal hoida.
Prügi mahaloopijaid võtta vastutusele, sama koerajalutajatega.

Prügi mahapanekut rohkem jälgida ja vajadusel karistada.

Prügikastirahva ära koristamine.

Puhtuse ja korra jälgimine.

Purjus noorte gruppidega;
ühistranspordi piletite kontrolliga;
üldise korraga tänaval.

Pärnu maanteel Säästumarketi ja
Hesburgeri kõrval rohelise ala peal
hilisõhtuti sõidetakse autodega ja
lärmatakse. Politsei või
munitsipaalpolitsei peaks midagi ette
võtma, korda jälgima.

Pätte laiali ajada, metsaaluseid
kontrollida.

Püüdma hulkuvaid koeri ja kasse.

Rahvarohkematel üritustel korra
jälgimine, patrull.

Rannas korra tagamine.

Rattavargustega, hoolitseda
detailplaneeringute avalike arutelude
kohase info olemasolu eest.

Rohelistele aladele pargitud autod ära
teisaldama.

Rohkem abistada elanikke maja
(korter) siseste korrarikkumiste puhul.

Rohkem hilisel ajal patrullimist
tänavale.

Rohkem hoida korda parkides.

Rohkem hoovide korrashoiu jälgimine.

Rohkem jälgima ja kutsuma korrale
noorukeid.

Rohkem kontrollida majade ümbrust-
parkimine, koerte ja kasside pidamine.

Rohkem maja ümber huligaanseid
lapsi taga ajada, vanainimesi pillutakse
lumepallidega, siis paugutavad.

Rohkem munitsipaalpolitseinikke
tänavale.

Rohkem näha neid tänaval.

Rohkem oleks seotud rahvaga.
Rohkem infot tema tegemisest.

Rohkem olla tänavatel.

Rohkem patrullima tänavatele ja
parkidesse.

Rohkem patrullimist tänavail. (x2)

Rohkem patrullimist tänavatel, eriti
õhtusel ajal.

Rohkem patrullimist tänavatel,
reageerimist korrarikkumistele.

Rohkem pole vaja, kui sellega
hakkama saavad, on kõik korras.

Rohkem politseid tänavale.

Rohkem silma peal hoida heakorra
tagamisel.

Rohkem tähelepanu koerajalutajatele,
et koristataks.

Rohkem tänavale ja jalgsi.

Rohkem tänavatel patrullima.

Rohkem võiks näha politseinikke
tänavatel patrullimas, eriti õhtuti.

Rohkem pole vaja, piisab kui
nendega toime tuleksid. Praegu on
munitsipaalpolitsei väheharitud ja seda
ei võeta tõsiselt.

Räämas õuealad- nende korrashoiu
eest vastutavad isikud vajadusel
kutsuda korrale.

Saagu nende ülesannetega hakkama.

Saaks vähemalt nende kohustustega
normi piires hakkama.

Seda juba niigi küllalt.

Suitsetamist jälgida, seadus ju keelab
paljudes kohtades suitsetada, kuid seda
ei järgita.

Suvel võiksid rohkem parkides
joodikuid ja noori taltsutada.

Ta peab olema rahvale lähemal. Peab
olema konkreetne politsei, peab olema
vastavalt teatud tänaval või kvartali
peal.

Tagada linnas ühtne akende, uste välimus. Samuti nõuda majade välist korrasolekut.

Tagada rohkem ühiskondlikku korda.

Taltsutada narkomaane ja alkohoolikuid.

Tavapolitseid aitama.

Teavitada rohkem nende tegudest.

Tegeleda rohkem ebasündsalt käituvate noortega.

Tegelema varastega; korda hoidma tänavatel.

Tegelgu hulkuvate koerte ja kasside probleemiga, inimesed, kes neid toidavad, tuleb vastutusele võtta, samuti need, kes toidavad tuvisid.

Tegelgu olemasolevatega.

Teha rohkem patrullretki parkidesse hilisel ajal turvalisuse tagamiseks.

Tehku head tööd, täitku neile pandud ülesandeid.

Teisaldama autosid, püüdma hulkuvaid koeri, vajadusel inimeste abiga reguleerima liiklust, aitama korteriühistuid, et elanikke korrale kutsuda, kes eeskirju ei jälgi.

Tihedamini ringi käia ja kontrollida puhtust.

Transpordi küsimustega, linna puhtusega.

Transpordi piletite kontroll.

Tugevdada kontrolli, et prahti ei oleks maas ja viia minema alkohoolikud.

Turvalisus tänaval, osutama vajadusel esmaabi, olen näinud munitsipaalpolitsei üksust-osavõtmatus abivajaja suhtes.

Turvalisus tänavatel.

Turvalisuse tagamiseks õhtuti viia läbi sagedamini patrullreide, eriti nn. "mägedel".

Turvalisusega, kuid see nõuaks seaduse muutmist.

Täitke korralikult olemasolevaid ülesandeid.

Täitku korralikult olemasolevaid ülesandeid.

Täitku korralikult olemasolevaid ülesandeid.

Täitku paremini oma kohustusi, mis neile pandud.

Tänavad joodikutest puhtaks teha.

Tänavakuritegevusega.

Tänaval korda pidada.

Tänaval nähtavad olema ja abistama korra hoidmisel.

Tänavatel korda hoidma.

Tänavatel korra hoidmine.

Tänavatel korra pidamine.

Tänavavalgustus on halb, seetõttu võiksid bussipeatustes õhtusel ajal elanikkonna turvalisuse huvides ringi liikuda.

Tänavavarguste ja röövimistega- ohuks inimesele.

Töö narkomaanidega.

Töötute ja kodutute jälgimine avalikes kohtades.

Ummikute vähendamine, liikluse korraldus.

Vaadata, et alaealised ei saaks alkoholi osta.

Valesti parkimine poodide juures, ehk, kui üks auto võtab mitu autokohta. Kui linnas on maas surnud loom, siis võiks munitsipaalpolitsei teatada vastavasse asutusse, mis koristab selle ära.

Valvaks korda.

Valvata lasteväljakuid, et lapsed saaksid ohutult mängida.

Vanade autoromude äraviimisega.

Varastega tegelema. Turvalisusega kooliümbrustes (narkomaanid, diilerid).

Varguste avastamisega, avaliku korra tagamisega.

Viinapoodide juures jälgida, et purjus inimestele ja alaealistele alkoholi ei müüdaks.

Võiks aktiivsem olla, et tulemusi näha oleks.

Võiks juhtida tähelepanu heakorra puudumisele, nagu siin Kotka poe juures trepp ja sild katki, aga keegi ei paranda.

Võiks vastata Läti munitsipaalpolitsei tasemele, seal on esmane munitsipaalpolitsei ja alles siis politsei.

Võiksid hakata parkimist korraldama, sest varasemalt, kui Falck kontrollis ühistranspordi pileteid, oldi inimeste vastu väga ebaviisakad, munitsipaalpolitsei pole siiani lapsi bussist välja visanud, kui neil pole õpilaspileteid kaasas. Kui hakkaksid

Võiksid kõige pealt rahvale selgitada, millega nad tegelevad ja kuidas nende poole saaks pöörduda. Praegu isegi ei tea, millised nad välja näevad.

Võiksid mõõta müra ja tolmu taset, meie maja vastas on tehas, kust tuleb jube palju tolmu ja müra, aknaid pesta on lausa mõttetu.

Võiksid parkimist korraldada, aidata politseid ning vajadusel reguleerida ristmikel ümbersõite, aidata vanureid üle tee.

Võiksid tõsta asotsiaale ühistranspordist välja.

Võiksid vaadata korda mänguväljakutel, niikaua kui nendel pole aedu ümber, teha trahvi huligaanidele, kes urineerivad vastu maja seina poe juures.

Võiksid üle minna Eesti politseisse, mõttetu eksisteerimine.

Võitlema kuritegevusega, patrullima linnas öisel ajal.

Võitlus narkomaaniaga.

Vääritult käituvaid (prahi loopimine, sülitamine jne.) inimesi kutsuda korrale.

Õhtune patrullimine tänavatel, kaubanduskeskuste juures, parkides, parkimiseeskirjadest kinnipidamise jälgimine.

Õhtusel ajal rohkem patrullimist tänavatel.

Õpetada jalakäijatele liikluskultuuri.

Öise avaliku korra tagamine- patrullida rohkem tänavatel, eriti pimedal ajal.

Öörahu rikkumine.

Ühiskond korda.

Ühiskondliku korra jälgimine, vanureid, sealhulgas ka mind on röövitud väga sageli tänaval.

Ühistranspordis piletite kontrollimine.

Ükskõik millega, välja arvatud lipu majale väljapanemata jätmise eest trahvimine.

Üldine heakord.

Üldine kord linnas.

Üldine kord, puhtus linnas ja informeerimine.

Üldise heakorra jälgimine.

Üldise heakorraga.

Üldise korra ja turvalisuse tagamisega pimedal ajal.

Üldist korda valvata.

Üldkorra tagamisega.

Üldkorraga

Üleüldine avaliku korra tagamine.

Üldise korra tagamine, majade välisilme kontroll.

Ümber koolide korda pidama- lapsed suitsetavad, joovad džinni.

Üritustel korra tagamine, lume koristamine, alkoholiseaduse jälgimine.

Küsimus 57. Mis on Teie arvates suurimad probleemid Tallinna ühistranspordis? Muu, täpsustage.

Aknad, mis reklaami täis, asotsiaalid.

Alkoholi tarvitanud inimesed sõidavad, asotsiaale bussid täis.

Asotsiaalid- ilmselt ei kontrolli keegi neid.

Asotsiaalid- kasimata, haisevad.

Asotsiaalid (x12)

Asotsiaalid haisevad ning sõidavad piletita.

Asotsiaalid sõidavad piletita- mustad.

Asotsiaalid transpordivahendis. (x2)

Asotsiaalid, haisevad, üks isik hõivab oma haisuga terve vaguni.

Asotsiaalide ühistranspordis sõit (neil ju nagunii pole piletit).

Autod sõidavad ühistranspordi rajal.

Autojuhtide käitumine inimestega.

Bussiastmed kõrged, bussijuhid kärsitud.

Bussid haisevad, ventilatsiooni ei ole.

Bussid jäävad vahelt ära.

Bussid pidevalt katki, pole asendada trolle.

Bussid pidurdavad järsult.

Bussid pole heas korras.

Bussides pole õhku.

Bussijaama peatuses väga ohtlik oodata.

Bussijuhid ei ole viisakad.

Bussijuhid ei oota, kui inimesed bussile järgi jooksevad.

Bussijuhid sõidavad puukoormaga, mitte inimestega.

Bussijuhtide sõidu korrektsus.

Bussjuhtide käitumine, sõidustiil.

Ebaviisakad juhid.

Ei jälgita enne kohalt sõitu, kas inimesed on sees. Killustiku tänavale ei saa sõita, vaja oleks, et nr. 58 peatuks ka Kalevipojas. Nr. 35 bussil väga suured intervallid. Kõige vastikum bussijuht nr. 44-s- kihutab ja pidurdab, kepiga inimesed bussis pikali maas.

Ei meeldi bussis asotsiaalid.

Ei teatata selge häälega peatuste nimesid.

Eriti Koplis prügikastirahva ja muude pättide võimutsemine.

Et juhid järgiks liikluseeskirju, ütleks peatuste nimesid.

Hais jube, joodikud räuskavad.

Haisevad kodutud, joodikud joovad.

Hajutada trollide liiklust Sõpruse puiesteel, kõik trollid (2,3,4,9) tulevad üksteise järgi, siis pikk paus.

Halvemad juhid, kui vanasti.

Joodikud joovad bussis.

Juhtide kultuur.

Juhtide sõidukvaliteet.

Juhtide ükskõiksus, hoolimatus bussi sisenemisel ja väljumisel.

Juhtidel mängib raadio kõvasti, bussid talvel külmad.

Kakumäe buss peaks sõitma kahes suunas, Kapten Flint ja Kakumäe bussipeatused on liiga lähedal, peaks nihutama, kuna Viigi tänavalt on mõlemasse peatusesse kauge minna.

Kakumäe ja Wismeistri bussipeatuste vahe on suur, puudub paviljon. 21 sõidab mitte linna, vaid Balti jaama.

Kakumäe tee ja Wismeistri bussipeatuse vahe on tihti suur ja puudub paviljon, miks muudate 2-3 minutit busside väljumisaegu. Miks tuleb 21 buss Balti jaamast?

Kesklinnast Kadrioru poole on trammipeatusi harvalt.

Kodutud talvel bussides.

Kui trollid lõpp-peatustes seisavad, siis juhid ärgu suitsetagu trollis, vaid õues.

Kõik trollid (2,3,4,9) tulevad Sõpruse pst-l üksteise järgi korraga ja siis jälle pikk paus, vaja oleks hajutada.

Kõik trollid (2,3,4,9) tulevad Sõpruse pst-l üksteise järgi korraga ja siis jälle pikk paus, vaja oleks hajutada.

Kõik tulevad ühel ajal, nr. 27, 63, 5, pärast pikk vaheaeg.

Kõrged astmed.

Kõva müra, lapsed huligaanitsevad.

Lapsega väga raske liigelda.

Lapsevankriga ebamugav.

Lapsevankriga probleeme.

Lastega raske liigelda, jäetakse ukse vahele, neil ei ole kuskilt kinni hoida.

Lastekäruidega ei saa sisse, invaliididel võimatu bussi peale saada.

Laupäeval ja pühapäeval käib ühistransport harva.

Liinid liiga kesklinna suunatud.

Lärmavad noorukid.

Madala astmega busse, trolle ja tramme vähe, vanuritel raske peale saada.

Madalaid busse vähe, lapsevankritega ja invaliididel raske siseneda.

Madalaid trolle vähe, vanainimestel rakse peale saada.

Mustamäelt ei sõida Õismäele otse bussi, peab ümber istuma.

Mõned ei lase inimesi esimesest uksest sisse.

Narkomaanid ja paadialused (eriti Koplis).

Nr. 29 võiks käia tihemini.

Nr. 35 käib harva, sõiduplaanid pole nähtaval, on kas liiga kõrgel või halvasti valgustatud.

Nr. 4 võiks käia tihemini, iga poole tunni tagant ja kauem (kuni kella 24.00-ni).

Nr. 5 väga must, palju busse jääb tulemata.

Nr. 54 väga must, transpordis pole õhku, haisevad trammid ja trollid.

Nr. 60 hilineb pidevalt.

Nr. 9 ekspress väga must.

Paadialused haisevad ja reostavad, eriti Koplis.

Paadialused võimutsevad alates Balti jaamast, reostavad Koplit.

Palju katkestusi, asotsiaalsed, narkomaanid on üleolevad.

Palju katkestusi.

Parmud, paadialused magavad, haisevad köhivad, sügavad, ülbitsevad, eriti Kopli trammis.

Peab ostma Viimsisse sõiduks kaks piletit (kaks tsooni).

Peatus kaugel.

Peatused ka räpased.

Priisesse käib pühapäeviti vähe busse.

Prükkarid

Purjus inimesed bussis.

Pühapäeva varahommikul puudub võimalus saada kesklinna, nt kell 6.30.

Surnuaeda nii Metsakalmistule, kui ka Pärnamäele võimatu saada ilma ümberistumisteta, vaja sõita kõigepealt Kadrioru.

Suvel umbne, pole õhku, talvel külm.

Sõidavad Balti jaamast alati varem välja.

Sõidavad peatustest mööda.

Sõidugraafikud puuduvad peatustes, näiteks Linnahalli peatuses buss nr. 3 ja tramm Linnahalli, Sitsi ja Angerja peatustes.

Sõiduplaanide puudumine peatustes.

Talong võiks kehtida kogu marsruudi piires, ka ümberistumistega.

Talonge pole müügil sageli ei kioskis, ega trammis.

Teiste reisijate käitumine.

Trammis piletimüük välisturistidele arusaamatu ja ka väga ebameeldiv, komposterid segased.

Transpordil pole peal kirjas, kust tuleb ja kuhu läheb.

Trollibussid (4, 9, 3, 2) sõidavad Sõpruse puiesteel üksteise sabas, kas saaks hajutada?

Trollid pidurdavad väga järsult.

Trollid vanad.

Umbne, talvel külm.

Uued bussid, milles rattakoopad, kui inimene läheb sinna, ei saa enam välja. Nr. 5 on tõeline romu, samuti 36.

Vandalism, juhtide sõidu kvaliteet.

Vanematel inimestel raske bussist väljuda, samuti käituvad sõidukijuhid halvasti (inimene jääb bussiukse vahele).

Veetakse loomi suukorvita, bussijaamad väga mustad.

Vene juhid lasevad raadiot liiga kõvasti, bussijuhid suitsetavad bussis-suitsulõhn.

Ventilatsioon ei tööta kunagi.

Viimati, kui sõitsin, siis ei olnud ventilatsiooni nagu seda pole olnud ka varasematel aastatel.

Võtta midagi ette asotsiaalidega, kes sõidavad.

Väga halb, et Lasnamäele toidupoodi minemiseks peab minema kahe bussiga, ümber istuma.

Väga mustad, eriti aknad, tolm jne.

Vähe istumisvõimalusi, trollid kogu aeg täis.

Õhku vähe.

Õismäele võiksid trollid ikka kauem käia, kui 24.00, sest taksoga sõita kallid ja vahel vaja ka hilisemal ajal liikuda.

Õudne hais Männiku bussis (5,33,32).

Ööbussid võiks olla.

Ühistransport Iruisse võiks käia tihemini (nr. 29), või peaksid olema suuremad bussid, sest raske peale mahtuda.

Küsimus 61. Palun põhjendage oma hinnangut (Tallinna veebikaardile). Millega jäite / ei jäänud rahule?

Jäin väga rahule

Arusaadav ja lihtne.

Arusaadav, mugav.

Funktsioon ja nende rohkus.

Haridusasutused leidsin kiiresti üles.

Hea asi.

Hea info.(x2)

Hea sõidu planeerija.

Hea, lihtne, loogiline.

Hooned on märgitud ja väga mugav.

Hästi edastatud ühistranspordi marsruudid, lihtne kasutada.

Info käes. Vajalik.

Info oli konkreetne, täpne.

Info piisavus.

Infoga

Kaardi lihtsus ja täpsus.
Kaarti kasutasin tänavate leidmiseks,
kiire võimalus saada infot.
Kiire ja mugav.
Kiire, mugav, sai zuumida.
Kiiresti leidsin, mida vaja.
Kiirus hea.
Kiirus, kasutusmugavus, lihtsus.
Kogu info oli mõistetav ja kergesti
leitav.
Kohad leiab hästi.
Koostab väga hästi liikumistee ja selle
eri variandid, olen väga rahul sellega,
peaks seda rohkem reklaamima.
Kõigega, et saada punktist A punkti B,
saab selgust.
Kõigega, mida otsinud on rahule
jäänud, arusaadav.
Kõik oli arusaadav ja ette tehtud.
Kõik oli konkreetne, midagi polnud
üleliia.
Kõik oli näha, marsruudid, tänavad
jne.
Kõik oli väga hea.
Kõik seal loogiline.
Kõik vajalik olemas.
Kättesaadavus üsna hea, terviklik.
Leidsin kiiresti info.
Leidsin kõik, mida vaja.
Leidsin kõik, mis vaja. (x2)
Leidsin mida vaja.
Leidsin prügikonteinerid üles, lihtne ja
arusaadav.
Leidsin vajaliku.
Leidsin, mida otsisin (infotelefon).
Leidsin, mida tahtsin.
Leidsin, mida vaja, tasuta.
Leidsin, mida vaja.

Leidsin, mis vaja, kiirelt.
Leidsin, mis vaja.
Lihtne (x3)
Lihtne kasutada, selge, sain info.
Lihtne kasutada, täpne.
Lihtne kasutada.
Lihtne käsitleda.
Lihtne leida vajalikku infot.
Lihtne otsida ja loogiline ülesehitus.
Lihtne vajalikku infot leida.
Lihtne ülevaade oli.
Loogiline ülesehitus.
Majade numbrid on leitavad ja saab
kiiresti orienteeruda.
Marsruut täpne.
Mis vaja, sain teada (kellaajad,
ristumised).
Mugav
Mugav ja kiire saada infot.
Mugav, näitab ühistranspordi
marsruute, kiiresti leidsin mis vaja.
Normaalne
Olen siiani leidnud kõik vastused, väga
hea ja lihtne.
Otsisin tänavat ja kohe leidsin.
Palju vajalikku, täpset informatsiooni.
Saan kõik info kätte, vana meeldis
rohkem, aga nüüd olen uuega
harjunud.
Sai informatsiooni kätte.
Sain info. (x2)
Sain kätte, mis vaja.
Sain mind huvitava info kiirelt.
Sain operatiivselt info.
Sain vajaliku info lihtsalt kätte.
Sain vajaliku info.

Tallinna tulles kasutasime seda eriti palju ja sellest oli tõesti kasu.

Tuleb kiiresti vastus küsimustele, tore kooslus.

Täitsa super, töötab kiiresti, Tallinna oma on parem kui Regio, kiirem.

Tänavaid otsides leidis õige tänava kiiresti.

Tänavaid otsisin, leidsin.

Täpselt saab aadressi kätte.

Uus väga kehva, keeruline, vana kaartsuurepärase- vaatan vana kaarti.

Varasemal veebilehel oli kergem otsida infot tänavate ja erinevate asutuste kohta.

Vastused, aadressid hästi leitavad.

Väga hea graafika.

Väga mugav ja lihtne kasutada.

Väga täpne informatsioon (distsantsid jne.).

Jäin pigem rahule

Aeg-ajalt mingi probleem, vist aeglane.

Aeglane (x3)

Alati ei avane.

Alati ei tööta, üldjuhul on võimalik siiski leida.

Andmete hulgaga, mis seal on.

Arusaadav (x2)

Arusaadav, kõrgeimat hinnet siiski veel ei annaks.

Arusaadav, leidsin, mis vaja.

Ei ole kaartidega kunagi probleemi olnud.

Ei ole osa aadresse võimalik leida.

Ei ole spetsialist, saab vajaliku teabega hakkama.

Ei oska põhjendada, olen sealt vaadanud Tallinna uudiseid.

Ei oska võrrelda teiste kaartidega, pole sarnaste kaartidega kokku puutunud.

Ei oska öelda, ei mäleta nii täpselt.

Hea info, kiire.

Hea informatsioon, täpne.

Hea kaart. (x2)

Info kättesaadavus toimib vajalikul tasemel.

Info oli kiiresti leitav, ausaadav.

Info piisavus.

Info sai kätte.

Info täielik.

Infot piisavalt.

Kerge oli kasutada, sai täieliku info ühistranspordi marsruutide kohta.

Kergesti leitav.

Kiiresti leidsin vajaliku.

Kiirus kehvavõitu, vahepeal olid segadused.

Kõige rohkem kujundusega, kaardi ülesehitus.

Kõigega.

Kõik leidsime, informatiivsus hea, täielik.

Kõik leidsin.

Kõik oli arusaadav. (x2)

Kõik oli kergesti ülesleitav ja arusaadav.

Kõik oli lihtne, kättesaadav, loogiliselt koostatud.

Kõik on selgelt ära toodud, sai teada kõik vajaliku.

Käsitletav

Käsitletav, ei nurise.

Leiab

Leiab lihtsalt

Leidis vajaliku info.
Leidis vajaliku informatsiooni üles, muud ei oska lisada.
Leidis, mida otsis, kerge oli süsteemist aru saada.
Leidsime probleemile lahenduse.
Leidsin kõik, mida vajasin, päris lihtne.
Leidsin objekti ja sain info, kuidas kohale sõita.
Leidsin otsitava info.
Leidsin, mida otsisin.
Leidsin, mis oli vaja.
Leidsin, mis vaja. (x2)
Lihtne ja kiire vastuse leidmine.
Lihtne ja loogiline.
Lihtne kasutada, aga väljatrükki on keeruline teha. Väljatrükk pole sama, mida näen, näiteks puuduvad tänavanimetused väljatrükil.
Lihtne kasutada, kaart täpne.
Lihtne kasutada, täpne.
Lihtne kasutada.
Lihtne leida vastuseid.
Lihtne oli kasutada ja sai piisava vastuse.
Lihtne, meeldiv.
Lihtne, normaalne otsing.
Lihtsus
Lõpuks ikka leidsin, uus kaart ei meeldi.
Menüü kaob ära.
Mingid tänavad sealt otsingust leidsin üles.
Mugav (x2)
Mõni koht pole nähtav, väga väike kaart, kui väiksed tänavad.
Natuke keeruline oli.

OK
Oleks võinud täpsem olla.
Oli lihtne leida infot.
Oli lihtne orienteeruda.
On detailsem, sisukam.
Otsisime transpordi infot, saime kõik vajaliku lihtsalt.
Otsisime tänava asukohta- leidsime.
Otsisin infot koolide huvialaringide kohta, koolide kodulehtedel pole lihtne, selle lehe kaudu võiks olla viited koolide kodulehtedele.
Otsisin kultuuriüritusi ja leidsin.
Otsisin ürituste ajakava uuel aastal ja seda oli lihtne leida.
Paras väike, arusaadav.
Parem, kui Budapestis.
Peatused leiab üles.
Piisavalt kiire ja arusaadav. Päring võtab siiski aega.
Piisavalt loogiline.
Pole keeruline leida vajalikku.
Polnud probleeme info saamisega.
Põhiline, et info on kättesaadav.
Raske oli leida, aga siiski kõik vajaliku sai kätte.
Rohkem infot, kus on keelatud veoauto liiklus. Marsruutaksod Sauele, mitte mingit infot polnud.
Saab kiiresti teada marsruudi A-st B-sse.
Saab otsida ja üldiselt saab ka vastuse.
Sai informatsiooni, mida vajab, kõik oli arusaadav.
Sai kohe vastuse, kõik oli selge.
Sai kätte piisavalt infot, kuid oli raskusi pildi edastamisega e-mailile.
Sai suurendada vajalikke piirkondi.

Sai vajaliku info- ühest punktist teise liikumine.

Sain info kiiresti kätte.

Sain info kätte.

Sain info lihtsalt kätte.

Sain info.

Sain infot kätte, aga pidin ise juurde mõtlema, väljastpoolt Tallinna tulnule keerulisem.

Sain konkreetse info soovitu kohta.

Sain kuidagi vajaliku info kätte.

Sain kõik kätte, mida vajasin.

Sain kõik kätte.

Sain kõik, arusaadav.

Sain kõik.

Sain oma soovitud vajaduse kätte, aga pole just kõige parem.

Sain selle info, mida vajasin.

Sain selle info, mis vajasin.

Sain vajaliku info kätte, võiks lihtsamaks teha.

Sain vajaliku info kätte. (x3)

Sain vajaliku info. (x5)

Sain vajaliku teabe (leidsime õige tänava).

Sain vajaliku teada.

Sain vastuse.

Sain, mis vaja.

Sellepärast, et Delfi variant on parem.

Sihtkoht lihtne leida, mugav.

Suht lihtne, mugav kasutada.

Suhteliselt mugav, kiire.

Sõidu planeerimise osa on täitsa hea.

Sõiduplaanid, asutuste lahtioleku ajad ja muu on kättesaadav, kogu vajalik info.

Süsteem toimib.

Täiesti informatiivne, võimalik teha reisi planeeringut.

Uue info lisamine venib 2-3 nädalat, faksi ja telefoni numbrid on segamini olnud.

Vajalik info oli olemas.

Vajalik informatsioon oli kõik olemas.

Vajalikku informatsiooni oli lihtne leida.

Vajaliku aadressi leidsin.

Vajaliku info kättesaadavus, mugavus.

Varem oli lehel lihtsam orienteeruda.

Võiks detailsem olla ja kiirem.

Võiks olla mugavam.

Väga aeglane avanemine.

Vähe kasutan, ei oska öelda.

Üldiselt oli raske leida, ainult Eesti keeles ja kohe ei leidnud, mida vaja.

Pigem ei jäänud rahule

Aeglane

Aeglane lahenduse otsimine.

Anti liiga palju infot, millesse kadus ära nõutav.

Ei ole rõhutatud olulisemaid aspekte.

Ei osanud kasutada.

Ei saanud seda, mis vaja.

Ei õnnestunud välja selgitada ühistranspordi täpset marsruuti (liin 21 ja 21A).

Endine variant oli parem.

Ilmateade sealt tihti vale.

Kasutajasõbralikkus kehv, eelmine oli parem, oleks pidanud sealt üle võtma mõned asjad, ei ole mugav.

Kasutamine ja ka kaardi leidmine on muutunud palju keerulisemaks.

Leht ei avanenud, oli aeglane, väga raske infot kätte saada.

Liiga aeglane, vana kaart kiirem ja parem.

Liiga ebamugav leidmine.

Oli hästi aeglane.

Otsisin infot munitsipaalpolitsei tegevuse kohta, ei leidnud sealt nende tööülesandeid ega kontaktandmeid.

Otsisin kaardilt aadressi, mida ei leidnud.

Otsisin ühte maja, aga sellele vastust kaardilt ei tulnud.

Raske midagi leida, ka tänavaid raske otsida, päringule ei saa alati vastust.

Turismiinfot pole, vene inimeste vajadustele (vene kultuuriüritused) ei pöörata tähelepanu, puudub info ürituste kohta, mis tasuta (vanalinnapäevad).

Tänavad ei tule täpselt välja.

Tänavaid ja muid asutusi väga raske leida, kaart aeglane, vahel annab valeinfot.

Uus kaart väga halvasti otsib tänavaid, kuna pole vene keelne, väga raske leida.

Uus veebileht halvem, vana oli lihtsam, selgem.

Vene keeles infot vähe või pole üldse.

Väga väikesed tähed.

Ei jäänud üldse rahule

Aeglane, ei leidnud täpset aadressi, mida vajasin.

Ei leidnud vajalikku infot, keeruline, mis tänav millises rajoonis.

Kaart aegunud, puuduvad osad majad ja tänavad.

Kaart ei näita bussipeatusi, liiklusuundasid, lõpuks võeti kaart serverist maha.

Kasutan endiselt vana kaarti, uue lahendus ei toiminud.

Lehekülg ei avane, Delfi on lihtsam.

Puudub info Tallinna ürituste kohta, näiteks Vanalinnapäevade kohta, otsisin infot ka suvekavade kohta(vabaõhu kontserdid ja etendused), midagi ei ole lugeda sealt.

Raske midagi leida, näiteks linnatänavaid.

Varasemalt olid lingid, kuhu peale minnes avanes vajalik info, uue leheküljega on midagi leida aeganõudev.

Veebileht arulagedalt üles ehitatud. Ei saa aru, kuidas tahetakse infot edastada. Eelmine veebileht oli hea. Praeguselt ei ole võimalik midagi leida.

Ei oska öelda

Ei mäleta isegi seda, mida sealt otsisin.

Ei mäleta, mida sealt otsisin, seega ei oska hinnata.

Pole mõelnud sellele.

Saime hakkama.

Küsimus 63. Mis kaart see oli?

Elektriline parkimiskaart.

Euroopa kindlustuse kaart.

Euroopa ravikindlustuse kaart.

Parkimiskaart (x6)

Regio- linnaplaan piirkonna kohta.

Ühistranspordi liikumise kaarti.

Küsimus 65. Kuidas te selle kaardiga (elektrooniline kaart) üldiselt rahule jäite? Palun põhjendage oma hinnangut. Millega jäite / ei jäänud rahule?

Jäin väga rahule

Keegi ei ole veel trahvi teinud, järelikult OK.

Leidsin vajaliku.

Lihtne kaasas kanda, kaart saadeti posti teel.

Mugav

Teenus oli kiire ja mugav.

Väga mugav kasutada.

Jäin pigem rahule

Meeldis

Operatiivsus

Pigem ei jäänud rahule

Kallis, absurdne.

Küsimus 68. Kuidas Te Tallinna planeeringute registri ja selle kasutamise võimalustega rahule jäite?

Jäin väga rahule

Hea info, konkreetne, hea kaart.

Info on ebatäpne.

Info on kehv.

Kergesti kättesaadav.

Leidsin vajalikud andmed.

Lihtne oli leida seda, mida otsisin.

Selge, lihtne.

Tegutseti operatiivselt ja kiirelt.

Jäin pigem rahule

Leidsin, mis vaja.

Lihtne kätte saada.

Loogiline

Mugav kasutada.

Sain piisavalt infot, selge.

Sain vajaliku info.

Sain vajaliku kätte kenasti.

Vajalik info on, aga peaks olema automaatne teavitussüsteem. Näiteks piirkonna põhiselt, kas e-maili või SMS teel uue info kohta.

Pigem ei jäänud rahule

Aegunud, ühe nädala jooksul vastuvõetud otsust ei kajastatud.

Andmete vähesus.

Kasutajamugavus vilets, nõrk.

Kõiki andmeid ei ole, muutused hilinevad, vanu kandeid ei võeta õigeaegselt maha muudatuste puhul.

Otsisin, aga ei leidnud, vastusega oli kiire, jäigi saamata.

Ei jäänud üldse rahule

Planeeringute registrile ligipääs on võimatu veebilehe keerukuse tõttu.

Küsimus 72. Kui Te ei sorteeri jäätmeid või ei sorteeri pidevalt, siis millistel põhjustel? Muu põhjus, milline?

Ahjuküte kulub endale ära.

Aias puudub komposter.

Ainult paberpakenditele on eraldi kast.

Alles kolisime, pole veel nii palju prügikaste.

Ebamugav (pesemine).

Ei jõua alati sorteerida.

Ei meeldi.

Ei mõista põhjusi, miks seda teha.

Ei nõuta meilt.

Ei nõuta.

Ei ole biolagunevaid nõutud.

Ei ole eramajale pandud kohustuseks.
Ei ole mõelnud sellele.
Ei ole nõutud. (x2)
Ei soovi toetada seda prügimonopoli ja kellelegi kasu teenida.
Ei tea, kuhu viia ohtlikke jäätmeid.
Ei tea, kus läheduses on jäätmepunkte.
Ei tea.
Ei viida prügikaste piisavalt tihti tühjaks, paberikastiga on halvasti, kui panna sinna pabereid, siis tuulega lööb kaane lahti ja paberid lendavad mööda tänavaid.
Ei viitsi. (x2)
Eramajas omad reeglid.
Erinevate jäätmete jaoks puuduvad maja juures prügikastid.
Informatsioon konteineritel puudub, kuhu midagi panna.
Keegi ei nõua.
Kodus köök väike.
Kodus puuduvad spetsiaalsed prügikastid.
Kokkulepe prügifirmaga.
Kokkulepe vedajaga. (x3)
Konteiner on kogu aeg täis igasugust prügi, puuduvad spetsiaalsed konteinerid.
Konteinerid pidevalt täis, ei viida tühjaks.
Korteriühistul eraldi kast ainult vanapaberile.
Kõik ei mahu eraldi, kaste nii palju.
Kõik jäätmed kallatakse nagunii kokku autos.
Kõik kallatakse kokku.
Kõik läheb prügiautos kokku.
Kõik läheb ühte prügiautosse, mõtetu tegevus.

Kõik viivad nagunii ühte kasti, seega pole kasu.
Köögis on vähe ruumi, tuppä eraldi kaste panna ei taha.
Köök on liiga väike, kuhugi pole 5 eraldi kasti panna.
Kütame
Kütame ära.
Kütan
Laiskus
Lepinguga on lubatud eramajadel siin piirkonnas mitte sorteerida.
Maja juures ainult 3 konteinerit.
Maja juures ainult paberi jaoks eraldi konteiner.
Maja juures ainult üks paberikast, mis alati täis, prügi viiakse üldse väga harva ära.
Maja juures ei ole vajalikke kaste.
Maja juures ei ole vastavaid kaste.
Maja juures olevasse konteinerisse pannakse absoluutselt kõike, möödasõitvad autod isegi vanu rehve.
Maja juurest puuduvad vastavad kastid.
Majal ainult paberi jaoks eraldi kast.
Majas pole veel kombeks.
Meil maja juures ainult üks prügikast, eraldi sorteerimine selle pärast mõtetu.
Meil on ainult kolm erinevat jäätmesortimise kasti.
Meil see ei toimi.
Mugavus
Nagunii ei sorteerii kõiki korteriühistu liikmeid prügi, seega mingit kasu sellest ei ole, kui mina üksi seda sorteerima hakkan.
Nagunii kallab prügiauto kõik konteinerid kokku, milleks sorteerida.

Nagunii läheb kõik prügi ühte konteinerisse, mis mõte on sorteerimisel.

Nagunii läheb kõik ühte autosse koos muude jäätmetega.

Nagunii tuleb kõik panna ühte konteinerisse.

Ohtlikke jäätmeid pole.

Ohtlikke pole.

Olen kindel, et keegi ei sorteeri kõike prügi.

Olen näinud, kuidas prügiauto kallab kõik kokku, seega pole mõtet.

Oma maja, sorteerin komposti, paber ahju.

On laisk.

On lubatud mitte sorteerida eramajadel siin piirkonnas.

Paberikonteineril võimatu väikese pilu vahelt pappi ja paberit sisse toppida.

Paberpakendite kasti pole, pudeleid ja klaase pole võimalik sorteerida, seega maksame ikka ühte moodi

Pappkasti ei saa paberikonteinerisse mahutada, kui tahaks eraldi sorteerida, siis peaks olema kotid, aga kuna neid tasuta ei anta, siis ei sorteeri.

Pole harjumust. (x3)

Pole harjunud, mugavus.

Pole kohustust.

Pole kompostrit, see on kallid.

Pole konteinereid.

Pole konteinerit. (x2)

Pole kuhugi panna, Cleanaway pole pakkunud teenust.

Pole kuhugi panna.

Pole mmaja juures kõiki erinevaid kaste (on ainult kolm).

Pole mõtet sorteerida, kui sorteeritud jäätmeid pole kuhugi panna.

Pole neid.

Pole nii palju eraldi prügikaste, kuhu panna kodus.

Pole nõutud.

Pole organiseeritud äravedu, suures majas nagusnii kõik ei sorteerit ja siis maksame ühtemoodi, seega

Pole pakendikonteinereid.

Pole piisavalt konteinereid.

Pole ruumi (ainult paberitele, teised lähevad ühte).

Pole selleks konteinerit.

Pole selliseid jäätmeid.

Pole toidujäätmete kasti maja juures.

Pole viitsinud.

Pole võimalik, puuduvad vajalikud konteinerid.

Prügi ei viida ära, konteinerid ajavad üle.

Prügiauto kallab kõik nagunii kokku.

Prügiveo korraldus ebaratsionaalne.

Puudub konteiner.

Puudub vastav konteiner (pakendjäätmetele) maja juures.

Puuküte

Põhjaga komposter (pole seda ja see kallid).

Põletame (x4)

Põletame kõik.

Põletame ära. (x2)

Põletan ära.

Raske käia mitu korda eraldi prügi viimas, kui prügikastid saavad eraldi ajal täis.

Sest mul koju mahub ainult 2 kasti, panen eraldi papi ja prügi.

Sorteerijate töö.

Suured papp pakendid ei mahu konteinerisse.

Sõitsime, siis nägime, kuidas prügi äravedu kallas kogu sorteeritud prügi kokku, enam ei sorteerri.

Süsteem eie toimi, sest kõik prügi, ka sorteeritud, läheb ikkagi ühte autosse.

Teen komposti.

Vana mööbli äravedu.

Vesi on liiga kallis, et pudeleid loputada.

Viitsimist pole.

Väga raske leida ohtlike jäätmete äraandmise punkte.

Väga vähe sellist pakendit.

Väga vähesed sorteerivad seda prahti.

Üks prügikast meie maja peale.

Üleandmiskohad näiteks patareidele puuduvad.

Küsimus 77. Mille kohta võiks "Prügihundi" kodulehel veel infot olla?

Ei oska öelda, seal on piisavalt.

Konteinerid on tihti täis, ei tea millal minna, "Ph" kodulehel võiks olla info tühjendamise kohta, siis teaks, millal minna.

Koristuspäevi rohkem aastas.

Kõik olemas.

Kõik vajalik oli olemas.

Millal hakatakse riideid sorteerima?
Kas sorteeritud prügi läheb ikka eraldi?
Tundub, et kõik konteinerid kummutatakse samasse prügiautosse.

Piisav

Piisav minu jaoks.

Praktiline jaotus, põhimõtteliselt asi selge, aga mis on mis?

Küsimus 79. Missugust teavet sooviksite jäätmekäitluse kohta rohkem saada? Muu, täpsustage.

Ehitusjäätmete äravedu.

Eramajad toovad pidevalt oma prügi meile.

Infot ka vene keeles.

Infot on, aga asjad ei toimi. Pakendite juurde ei tohi panna ajalehti, aga kuhu viia, kui sõidan ühistranspordiga? Kus on kogumispunktid ajalehtedele? Puuduvad ka plastikpakendite konteinerid, sama Kakumäel biojäätmetega.

Kodumasinade äravedu, vastuvõtt sinult üheks ainult.

Konteineri peaks olema pilt, joonistus või kiri, näiteks puudub konteiner ja teave, kuhu panna pudeleid ja purke.

Konteinerid lähemale.

Korraldus ei rahulda, kas iga kuu või üldse mitte prügivedu. Miks see nii peab olema?

Kuhu panna ohtlikud jäätmed.

Kuhu viia dokumendid, mis kuuluvad hävitamisele.

Kuhu viia näiteks värvid ja tekstiil.

Kuhu viia riided.

Kui vaja, saan kõik kätte.

Kus kohas saaks anda klaastarat, kas või tasuta.

Kus lähim koht patareide ära andmiseks, praegu tean, et ainult turu juures on.

Külmikud ja telerid- kuidas ära anda.

Meenutada, otsepostitus, näiteks kalender.

Miks ei ole pakendite jaoks eraldi prügikasti ühistute juures?

Miks me peame jäätmeid eraldi sorteerima.

Milleks seda üldse teha, see läheb praegu nagunii kõik kokku.

Mis tehakse minu prügiga.

Ohtlike jäätmete äraandmise kohad.

Paremini tähistatud konteinerid, mis on mis, mõnel pole silte.

Prügikasti peale kirjad.

Prügikastide täituvus suur, infot, millal tühjendatakse.

Tühjendamisaeg, et ei koguneks.

Võiks veel selgitada, mida prügiga hiljem peale hakatakse, kuidas töödeldakse. Võiks olla natuke suuremaid konteinereid, kuhu mööbel, nt 1 taburet mahuks. Seda ei lähe ju eraldi kuskile taaskasutusse viima.

Üldist teavet tavainimestele.

Küsimus 80. Kust eelistaksite edaspidi teavet jäätmekäitluse kohta saada? Mujalt, täpsustage.

E-mail.

E-maili teel.

Et saadetakso koju infot, kus ja kuidas sorteerida.

Et saadetakso koju infot.

Infotahvlid suurte marketite seintel, see võiks olla kahekeelne.

Jagama kodudesse otsepostitusi.

Keegi võiks koju tulla näitama.

Konteinereile, majale teadetetahvlid.

Konteineri pealt.

Korteriühistu koosolekul või seina peale pandud teatiselt.

Korteriühistu koosolekul võiks panna kirjad üles koridori seinale.

Korteriühistu teadetetahvilt.

Kõige efektiivsem saata koos arvega koju lehe pöördel infot, ka korteriühistul võimalik seada alla

koridori stend, kus on kirjas, mida ja kuidas.

Linnaleht (x3)

Maja koridori seinale.

Maja stendilt, prügikasti pealt.

Maja stendilt. (x2)

Maja teadetetahvel. (x2)

Majade juures võiks olla kiri seina peal.

Majas võiks koridori seinal olla kiri.

Oma maja koridoris olevalt stendilt.

Otsepostitus (x2)

Otsepostitus kõigile elanikele.

Otsepostitus, interaktiivsed meened, näiteks kalender, kus on vajalik info.

Pastkasti brožüürid.

Post (otsepostitus).

Postkastis võiks olla hea kvaliteediga paber või tabel, selle saaks kleepida seinda peale köögis ja asi oleks selge.

Prügikasti pealt.

Prügikastide peal.

Põhjalik infovoldik, mitte üldine.

Teadete tahvel.

Telefon 1345.

Tellida e-mailile.

Võiks olla maja koridori seinal info.

Ühistu seinale.

Ühistust

Taustaandmed. Teie ametikoht. Muu, mis?

Kaitseväelane (x2)

Riigikogu liige.

Lisa 2 Ankeet Rahulolu uuring Tallinna linna avalike teenustega

Lugupeetud vastaja.

Käesoleva küsitluse eesmärgiks on uurida Tallinna linna elanike, sealhulgas ka Teie rahulolu Tallinna linna avalike teenustega. Uuringu tellijaks on Tallinna Linnakantselei. Kinnitame Teile, et uuringutulemusi käsitletakse üldistatult ning Teie antud vastuseid ei seostata konkreetsetl Teil isikuga mingil moel.

RAHULOLU FÜÜSILISE KESKKONNAGA

K1. Kui kaua Te olete olnud tallinlane, st. elanud Tallinnas? ÜKS VASTUS!

- 1 olen kolmandat või enamat põlve tallinlane → K3
- 2 olen teist põlve tallinlane → K3
- 3 olen elanud Tallinnas enam kui 25 aastat (kuid pole sündinud siin)
- 4 olen elanud Tallinnas 10-24 aastat
- 5 olen elanud Tallinnas 3-9 aastat
- 6 olen elanud Tallinnas alla 3 aasta

K2. Kus Te enne Tallinnasse asumist elasite? ÜKS VASTUS!

- 1 maal
- 2 väikelinnas, alevis
- 3 mõnes suuremas linnas

K3. Kui rääkida Eestist, siis kas Tallinn on see koht, kus Te kõige enam tahaksite elada? ÜKS VASTUS!

- 1 jah, Tallinn on kindlasti eelistatuim valik
- 2 ei, parema meelega elaksin mõnes teises Eesti suuremas linnas
- 3 ei, parema meelega elaksin väikelinnas või alevis
- 4 ei, parema meelega elaksin maal
- 5 raske öelda, võib ka mujal

K4. Kuivõrd Te olete rahul Tallinna linna elukeskkonnaga? ÜKS VASTUS!

- 1 ei ole üldse rahul
- 2 pigem ei ole rahul
- 3 pigem olen rahul
- 4 olen väga rahul
- 5 ei oska öelda

K5. Kuivõrd Te tunnete muret Tallinna keskkonnaseisundi pärast? ÜKS VASTUS!

- 1 ei tunne üldse muret
- 2 pigem ei tunne muret
- 3 pigem tunnen muret
- 4 muretsen väga
- 5 ei oska öelda

K6. Milline on Teie hinnang Tallinna üldisele keskkonnaseisundile? KAART 1. ÜKS VASTUS!

- 1 Mitterahuldav
- 2 Kehv
- 3 Rahuldav
- 4 Hea
- 5 väga hea
- 6 ei oska öelda

K7. Milline on Teie arvates Tallinna üldine olukord järgmistes valdkondades? KAART 1. MÄRGI IGALE REALE ÜKS VASTUS!

	mitte- rahuldav	kehv	rahuldav	hea	väga hea	Ei oska öelda, pole kokku puutunud
Õhu puhtus	1	2	3	4	5	6
Haljasalade ja parkide seisund	1	2	3	4	5	6
Rannaalade olukord	1	2	3	4	5	6
Lemmikloomaga jalutamise kohtade olemasolu	1	2	3	4	5	6
Lemmiklooma pidamise kultuur üldiselt	1	2	3	4	5	6
Laste mänguväljakute ja -platside korrashoid	1	2	3	4	5	6
Tolm	1	2	3	4	5	6
Prügi koristamine, prügikastide olemasolu	1	2	3	4	5	6
Müra	1	2	3	4	5	6
Vibratsioon	1	2	3	4	5	6
Sõiduteede olukord	1	2	3	4	5	6
Jalakäijate teede olukord	1	2	3	4	5	6
Jalgrattateede olukord	1	2	3	4	5	6
Terviseradade olemasolu ja olukord	1	2	3	4	5	6
Liiklusturvalisus ja -kultuur	1	2	3	4	5	6
Ühistranspordi olukord	1	2	3	4	5	6

K8. Kuivõrd rahul Te olete oma linnaosas järgmiste valdkondadega? KAART 2. MÄRGI IGALE REALE ÜKS VASTUS

	Ei ole üldse rahul	Pigem ei ole rahul	Pigem olen rahul	Olen väga rahul	EI OSKA ÖELDA, POLE KOKKU PUUTUNUD
Haljasalade ja parkide olukord	1	2	3	4	5
Haljasalade ja parkide piisavus	1	2	3	4	5
Lemmikloomaga jalutamise kohtade olemasolu	1	2	3	4	5
Lemmiklooma pidamise kultuur üldiselt	1	2	3	4	5
Tallinna rannaalade olukord	1	2	3	4	5
Kalmistute ja metsaalade olukord	1	2	3	4	5
Lasteaedade õuealade olukord	1	2	3	4	5
Laste mänguväljakute ja -platside olukord	1	2	3	4	5
Elamute hooldamine	1	2	3	4	5
Elamute lähiümbruse hooldamine	1	2	3	4	5
Elamute välisilme	1	2	3	4	5
Muude hoonete välisilme	1	2	3	4	5
Tänavate hooldamine talvel	1	2	3	4	5
Tänavavalgustus	1	2	3	4	5
Sõiduteede olukord (magistraaltänavad)	1	2	3	4	5
Kvartalisestest teede olukord	1	2	3	4	5
Könniteede olukord	1	2	3	4	5
Jalgrattateede olukord	1	2	3	4	5
Jalgrattateede piisavus	1	2	3	4	5
Liiklemisvõimalused erivajadustega inimestele (kaldteed)	1	2	3	4	5
Liikluse olukord jalakäija seisukohast	1	2	3	4	5
Liikluse olukord autojuhi seisukohast	1	2	3	4	5
Liikluse olukord jalgratturi seisukohast	1	2	3	4	5
Autode parkimise korraldus Teie eluaseme läheduses	1	2	3	4	5
Jäätmekäitluse/ prügimajanduse korraldus	1	2	3	4	5
Tänavate ja teeäärte puhtus	1	2	3	4	5
Tervisespordiga tegelemise võimalused	1	2	3	4	5

K9. Kuivõrd Teile meeldivad järgmiste Tallinna haljasalade ja parkide poolt pakutavad puhke- ja vaba aja veetmise võimalused. Hindamisel kasutage palun 5- pallilist skaalat, kus 1 tähendab et üldse ei meeldi ja 5 tähendab, et meeldib väga.

	Üldse ei meeldi				Meeldib väga	Ei ole külastanud	EI OSKA HINNATA
Harju tänava uisuväljak	1	2	3	4	5	6	7
Harju tänava haljasala	1	2	3	4	5	6	7
Kardioru pargi noortepark	1	2	3	4	5	6	7
Kadrioru pargi luigetiik	1	2	3	4	5	6	7
Kadrioru pargi purskkaevud	1	2	3	4	5	6	7
Kadrioru pargi jalutamisvõimalused	1	2	3	4	5	6	7
Kadrioru pargi iga-aastane valgusetendus „Valgus kõnnib Kadriorus”	1	2	3	4	5	6	7

AVALIKE TEENUSTE KASUTAMINE

K10. Kui sageli Te olete viimase 12 kuu jooksul hankinud infot linna ametiasutuste kohta või suhelnud linna ametiasutustega järgmistel viisidel? KAART 3

	Vähemalt kord nädalas	vähemalt kord kuus	mõned korrad aastas	ei ole üldse	EI OSKA ÕELDA
olete käinud linna ametiasutustes kohapeal (sh teenidusbüroos)	1	2	3	4	5
olete suhelnud linna ametnikuga väljaspool linna ametiasutusi (näiteks sotsiaaltöötajaga, vms)	1	2	3	4	5
olete helistanud linna abitelefoni 1345	1	2	3	4	5
olete suhelnud ametnikuga telefoni teel	1	2	3	4	5
olete suhelnud ametnikuga tavalise posti teel (saatnud või saanud tavalisi kirju)	1	2	3	4	5
olete suhelnud ametnikuga faksi teel (saatnud või saanud fakse)	1	2	3	4	5
olete vahetanud infot ametnikuga e-posti teel	1	2	3	4	5
olete registreerinud ennast linnaametnike vastuvõtule e-posti teel	1	2	3	4	5
olete esitanud taotluse toetuse või teenuse saamiseks e-posti teel	1	2	3	4	5
olete esitanud taotluse läbi riigiportaali eesti.ee Tallinna linna toetuste või teenuste saamiseks	1	2	3	4	5
olete külastanud Tallinna veebilehte	1	2	3	4	5

K11. Kas Teie või Teie leibkond on viimase 12 kuu jooksul suhelnud järgnevatel põhjustel Tallinna ametiasutustega või kasutanud järgnevaid linna teenuseid?

KÜSIMUSED K12 JA K13 KÜSIGE KÕIKIDE TEENUSTE KOHTA, MIDA VASTAJA VÕI TEMA LEIBKOND ON KASUTANUD

K12. Milliseid suhtlemisviise Te selleks kasutasite? Kas Te käisite ametiasutuses või teenidusbüroos kohapeal, suhtlesite telefoni teel, saatsite kirja või faksi või kasutasite selleks Interneti? KAART 4

VÕIB OLLA MITU VASTUST

K13. Kas Te sooviksite seda teenust kasutada e-teenusena, mis tähendab seda, et Te saaksite kõik vajalikud toimingud Interneti teel ära teha?

	K11	K12					K13		
		Käisite ametiasutuses või teenidusbüroos kohapeal	Suhtlesite telefoni teel	Saatsite kirja või faksi	Kasutasite selleks Interneti	Ei oska öelda	Jah	Ei	Ei oska öelda

AVALDUSED, ETTEPANEKUD, KAEBUSED JA INFOPÄRINGUD

Informeerinud ise linnavalitsust, teinud mingi ettepaneku	1	1	2	3	4	5	1	2	3
Küsinud linnavalitsuselt informatsiooni (esitanud teabenõude, palunud väljastada infomaterjale, õigusakte vms)	2	1	2	3	4	5	1	2	3
Esitanud kaebuse	3	1	2	3	4	5	1	2	3

REGISTREERIMISED

Registreerisite elukohta või muutsite oma elukohta rahvastikuregistris	4	1	2	3	4	5	1	2	3
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---

	K11	K12					K13		
		Käisite ameti- asutuses või teenindusbü- roos kohapeal	Suhtle- site telefoni teel	Saatsite kirja või faksi	Kasu- tasite selleks Internetti	Ei oska öelda	Jah	Ei	Ei oska öelda
Teostasite mõnda perekonnaseisutoimingut (näiteks sünni registreerimine või mõne muu akti koostamine)	5	1	2	3	4	5	1	2	3
Registreerisite kedagi/ midagi muud, TÄPSUSTAGE.....	6	1	2	3	4	5	1	2	3
LOAD JA KOOSKÕLASTUSED									
Taotlenud parkimisluba	7	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud ehitamise ja ehitistega seotud lubasid või algatanud detailplaneeringut	8	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud mingit muud luba, TÄPSUSTAGE.....	9	1	2	3	4	5	1	2	3
TOETUSTE JA SOTSIAALTEENUSTE TAOTLEMINE									
Taotlenud maamaksu vabastust/toetust	10	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud ravi, ravimite, abivahendite, taastusravi ja rehabilitatsiooni osalist hüvitamist	11	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud mõnda eakatele mõeldud toetust või hüvitist	12	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud mõnda puuetega inimestele mõeldud toetust või hüvitist	13	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud mõnda lastega seotud toetust või hüvitist (näiteks lapsehoiuteenususe hüvitamine, gümnaasiumilõpetamise kulude hüvitamine, jne)	14	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud mõnda muud toetust, TÄPSUSTAGE.....	15	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud mõnda eakatele mõeldud sotsiaalteenust, TÄPSUSTAGE.....	16	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud mõnda puuetega inimestele mõeldud sotsiaalteenust, TÄPSUSTAGE.....	17	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud mõnda lastele mõeldud sotsiaalteenust, TÄPSUSTAGE.....	18	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud mõnda muud sotsiaalteenust, TÄPSUSTAGE.....	19	1	2	3	4	5	1	2	3
KOHA TAOTLEMINE									
Taotlenud lasteaiakohta	20	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud lapsele koolikohta	21	1	2	3	4	5	1	2	3
Taotlenud lapsele kohta huvikoolis, huviringis või spordiklubis	22	1	2	3	4	5	1	2	3

	K11	K12					K13		
		Käisite ameti- asutuses või teenindusbü- roos kohapeal	Suhtle- site telefoni teel	Saatsite kirja või faksi	Kasu- tasite selleks Interneti	Ei oska öelda	Jah	Ei	Ei oska öelda
Taotlenud päevakeskuse või üldhooldekodu kohta	23	1	2	3	4	5	1	2	3

KUI VASTAJA ON KASUTANUD MITMEID TEENUSEID, SIIS KÜSIGE: **Mida nendest Te tegite isiklikult viimasena?**
MÄRKIGE VASTAV TEENUSE KOOD: _____ JA LISAGE: Järgmistele küsimustele vastates palun mõelge
just sellele teenusele, mida Te viimati kasutasite.

KUI VASTAJA EI OLE ÜHTEGI TEENUST KASUTANUD, SIIS JÄTKAKE K29

KUI KÄIS KOHAPEAL VÕI SUHTLES TELEFONI TEEL:

K14. Kuivõrd rahule Te jäite teeninduse erinevate aspektidega. KAART 5

	Jäin väga rahule	Jäin pigem rahule	Pigem ei jäänud rahule	Üldse ei jäänud rahule	EI OSKA ÕELDA
Ametniku vastutulelikkuse ja sõbralikkusega	1	2	3	4	5
Ametniku-poolse aktiivsusega lahenduste leidmisel	1	2	3	4	5
Ametniku kompetentsuse ja asjatundlikkusega	1	2	3	4	5

KUI EI KASUTANUD SELLE TEENUSE SAAMISEKS INTERNETTI:

K15. Palun öelge, miks Te ei kasutanud selle tegevuse jaoks Interneti?

.....
JÄTKATE K21

KUI KASUTAS INTERNETTI:

K16. Palun öelge, kuivõrd lihtne oli Interneti teel seda teenust kasutada?

- 1 väga lihtne
- 2 pigem lihtne
- 3 pigem keeruline
- 4 väga keeruline
- 5 Ei oska öelda

K17. Kui kiiresti Te esmasest vastuse saite? Esmase vastuse all me peame silmas teadet selle kohta, kas Teie teenuse kasutamine õnnestus või juhiseid selle kohta, mida Te näiteks täiendavalt tegema peate. ÜKS VASTUS!

- 1 peaaegu kohe, hiljemalt ühe tunni jooksul
- 2 mõne tunni jooksul
- 3 ühe ööpäeva jooksul
- 4 2-3 päeva jooksul
- 5 nädala jooksul
- 6 hiljem
- 7 ei saanudki vastust → K20
- 8 Ei mäleta / ei oska öelda → K20

K18. Kas Te peate seda kiirust piisavaks või ebapiisavaks?

- 1 piisavaks
- 2 ebapiisavaks
- 3 ei oska hinnata

K19. Kui arusaadav, mõistetav see esmane vastus oli?

- 1 täiesti arusaadav
- 2 üldiselt arusaadav
- 3 mitte eriti arusaadav
- 4 väga raskesti arusaadav
- 5 ei oska öelda / ei mäleta

K20. Kui Teil tekkis interneti teel selle teenuse kasutamisel mingeid probleeme, siis palun öelge, milliste probleemidega oli tegu.

.....

VASTAVAD KÕIK, KES ON MINGIT TEENUST KASUTANUD

K21. Palun öelge, kui kiiresti Teile see teenus osutati või kui kiiresti Te saite lõpliku vastuse?

Kui Te taotlesite mingit kohta, siis me küsime siin seda aega, millal Teid järjekorda pandi, mitte seda aega, millal Te koha saite. ÜKS VASTUS!

- 1 ühe nädala jooksul
- 2 kahe nädala jooksul
- 3 kolme nädala jooksul
- 4 kuu aja jooksul
- 5 hiljem
- 6 ei saanudki vastust → K23
- 7 ei mäleta / ei oska öelda → K23

K22. Kas Te peate seda kiirust piisavaks või ebapiisavaks?

- 1 piisavaks
- 2 ebapiisavaks
- 3 ei oska hinnata

K23. Kuivõrd rahule Te jäite üldkokkuvõttes asjaajamise protseduuriga ehk sellega, kuidas oli teenuse osutamine korraldatud?

- 1 Jäin väga rahule
- 2 Jäin pigem rahule
- 3 Pigem ei jäänud rahule
- 4 Ei jäänud üldse rahule
- 5 Ei oska öelda / ei mäleta → K25

K24. Palun põhjendage oma hinnangut.

.....

.....

K25. Üldiselt, kui hästi Te olete sellest teenusest informeeritud?

- 1 väga hästi → K27
- 2 küllaltki hästi → K27
- 3 mitte eriti hästi
- 4 üldse ei ole informeeritud
- 5 ei oska öelda → K27

K26. Mille kohta Te sooviksite eelkõige lisainfot saada?

.....

.....

K27. Millistest allikatest Te olete hankinud infot selle teenuse kohta? KAART 6. MITU VASTUST!

K28. Millistest allikatest te sooviksite saada infot selle teenuse kohta? KAART 6. MITU VASTUST!

	K27	K28
Tallinna veebilehelt	1	1
Mujalt Internetist	2	2
Oma linnaosa lehest	3	3
Ajalehest „Pealinn”	4	4
Teistest ajalehtedest, ajakirjadest	5	5
Raadiost	6	6
Televisioonist	7	7
Infovoldikutest, brošüüridest	8	8
Ametiasutustest või teenindusbüroodest kohapealt	9	9
Telefoni teel	10	10
Raamatukogudest	11	11
Infopäevadelt	12	12
Mujalt, täpsustage	13	13
.....		

K29. Palun hinnake oma arvutikasutamise oskusi e-teenuste kasutamise seisukohast? Kas leiate üles elektroonilised taotlusvormid ja kas oskate neid Internetis täita ja edastada ametnikele? ÜKS VASTUS!

- 1 head, saan üldjuhul kõigega hakkama
- 2 keskmised, mõnikord saan ise hakkama, mõnikord mitte
- 3 halvad, vajan kindlasti kõrvalist abi
- 4 väga halvad, ei oska üldse arvutit kasutada

K30. Kui Te peaksite e-teenuste kasutamisel abi vajama, siis millist abi saamise võimalust Te eelistaksite? MITU VASTUST!

- 1 telefoni teel vastatakse Teie küsimustele
- 2 vastav infovoldik või brošüür
- 3 virtuaalne õpetus linna veebilehel (videoklipp, kuidas mingit teenust kasutada)
- 4 personaalne juhendamine (näiteks linnaosa raamatukogus on spetsiaalne töötaja, kes abistab)
- 5 muu võimalus, milline?.....

K31. Oletagem, et Te vajate mingisugust linna poolt osutatavat teenust ning seda teenust on võimalik kasutada e-teenusena. Kas Te kasutaksite järgnevaid e-teenuste kanaleid või võimalusi? KAART 7

	Kindlasti kasutaksin	Tõenäoliselt kasutaksin	Tõenäoliselt ei kasutaks	Kindlasti ei kasutaks	EI OSKA ÕELDA
Internet	1	2	3	4	5
digITV	1	2	3	4	5
M-teenused (mobiiltelefoniga)	1	2	3	4	5
ID-kaardiga teenuste tarbimine	1	2	3	4	5

K32. Kas Te olete külastanud Tallinna veebilehekülge internetis aadressil www.tallinn.ee ?

- 1 Jah
- 2 Ei → K 36
- 3 Ei oska öelda → K 36

K33. Kas Te olete viimase 2 kuu jooksul otsinud Tallinna veebilehelt infot parkimise kohta?

- 1 jah
- 2 ei → K 34

K33A. Kuivõrd lihtne oli leida vajalikku informatsiooni?

- 1 väga lihtne
- 2 pigem lihtne
- 3 pigem keeruline
- 4 väga keeruline
- 5 ei oska öelda

K34. Kas Te olete viimase 2 kuu jooksul otsinud Tallinna veebilehelt infot ühistranspordi kohta?

- 1 jah
- 2 ei → K36

K35. Kuivõrd lihtne oli leida vajalikku informatsiooni?

- 1 väga lihtne
- 2 pigem lihtne
- 3 pigem keeruline
- 4 väga keeruline
- 5 ei oska öelda

K36. Kas Teil on kehtiv Tallinna ühistranspordi ID-pilet?

- 1 jah
- 2 ei → K38

K37. Kuidas Te ID-pileti ostsite? ÜKS VASTUS!

- 1 Internetis pangaülekandega
- 2 mobiiltelefoni teel
- 3 lauatelefoni teel
- 4 ostsite sularaha eest teenidussaalist, kioskist või kauplusest
- 5 keegi teine ostis mulle ID-pileti

K38. Sõltumata sellest, kas Te praegu kasutate ID-piletit, palun öelge, milline oleks Teie jaoks kõige sobivam viis osta ID-piletit? ÜKS VASTUS!

- 1 Internetis pangaülekandega
- 2 mobiiltelefoni teel
- 3 lauatelefoni teel
- 4 teenidussaalist kohapeal, kioskist või kauplusest
- 5 ei oska öelda

K39. Kui oluliseks Te peate, et Tallinnas oleks võimalik järgmiseid asju osta ID-piletiga? Kas väga oluliseks, küllaltki oluliseks, mitte eriti oluliseks või üldse ei pea oluliseks. KAART 8

	Väga oluliseks	Küllaltki oluliseks	Mitte eriti oluliseks	Üldse ei pea oluliseks	EI OSKA ÖELDA
Tallinna Loomaaia pilet	1	2	3	4	5
muuseumide piletid	1	2	3	4	5
teatripiletid	1	2	3	4	5
kontserdipiletid	1	2	3	4	5
kinopiletid	1	2	3	4	5
teiste Eesti linnade või maakondade ühistranspordipileteid	1	2	3	4	5
Soome, sh Helsingi ühistranspordipileteid	1	2	3	4	5
mida veel, täpsustage.....	1	2	3	4	5

KUI ON KÜLASTANUD TALLINNA LINNA VEEBILEHTE (K32 = 1), SIIS KÜSIGE K40. KUI POLE KÜLASTANUD TALLINNA LINNA VEEBILEHTE, SIIS JÄTKAKE K41

K40. Kas Te jälgite Tallinna veebilehel linna operatiivinfot ehk infot vee- soojus- ja elektrikatkestuste, teetööde, liikluse sulgemise jms kohta?

- 1 jälgin regulaarselt
- 2 mõnikord jälgin
- 3 üldiselt ei jälg

K41. Kas Te olete kuulnud võimalusest, et Tallinna operatiivinfot on võimalik tellida e-mailile?

- 1 jah
- 2 ei → K43

K42. Kas Te olete seda võimalust kasutanud – tellinud operatiivinfot oma e-mailile?

- 1 jah
- 2 ei

K42A. Kas Te sooviksite omada võimalust operatiivinfot tellida oma mobiiltelefonile?

- 1 jah kindlasti
- 2 pigem jah
- 3 pigem mitte
- 4 kindlasti mitte
- 5 ei oska öelda

K43. Kui hästi Te olete informeeritud Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusest ja tööülesannetest?

- 1 Väga hästi
- 2 Pigem hästi
- 3 Pigem halvasti
- 4 Väga halvasti
- 5 ei oska öelda

K44. Palun öelge, mis järgnevast on Tallinna munitsipaalpolitsei tööülesanded?

VASTAJALE LOETAKSE ETTE NII ÕIGEID KUI VALESID VASTUSEID

	Jah	Ei	EI OSKA ÕELDA
kõnniteede koristamise eeskirjade täitmise jälgimine ja nende rikkumistel väärtegude menetlemine	1	2	3
koerte ja kasside pidamise eeskirjade täitmise jälgimine ja nende rikkumistel väärtegude menetlemine	1	2	3
alkoholiseaduse eeskirjade täitmise jälgimine ja nende rikkumistel väärtegude menetlemine	1	2	3
avalikel üritustel avaliku korra tagamine	1	2	3
parkimise korraldamine	1	2	3
liiklustrahvide tegemine	1	2	3
lume koristamine	1	2	3

K45. Milliste valdkondade või tööülesannetega võiks Teie arvates Tallinna munitsipaalpolitsei lisaks olemasolevatele veel tegelda?

.....

.....

K46. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud Tallinna munitsipaalpolitseiga? MITU VASTUST!

- 1 Olete Tallinna munitsipaalpolitsei töötajatega isiklikult kokku puutunud
- 2 Olete suhelnud munitsipaalpolitseiga telefoni, kirja või meili teel
- 3 Ei ole kokku puutunud → K48

K47. Kuidas Te munitsipaalpolitsei tegevusega rahule jäite?

- 1 Jäin väga rahule
- 2 Jäin pigem rahule
- 3 Pigem ei jäänud rahule
- 4 Ei jäänud üldse rahule
- 5 ei oska öelda

K48. Kas Te olete kuulnud midagi Tallinna munitsipaalpolitsei lühinumbrist?

- 1 jah
- 2 ei → K50

K49. Palun öelge, mis number see on?

- 1 14410
- 2 muu vastus
- 3 ei oska öelda

K50. Kas Teie olete viimase 12 kuu jooksul kasutanud Linnaarhiivi teenuseid?

- 1 jah
- 2 ei → K53
- 3 ei oska öelda → K53

K51. Milliseid suhtlemisviise Te selleks kasutasite? KAART 9 MITU VASTUST

- 1 Käisite ametiasutuses või teenindus-büroos kohapeal
- 2 Suhtlesite telefoni teel
- 3 Saatsite kirja või faksi
- 4 Kasutasite selleks Internetti

K52. Kas Te sooviksite linnaarhiivi teenuseid kasutada e-teenusena, mis tähendab seda, et Te saaksite kõik vajalikud toimingud Interneti teel ära teha?

- 1 jah
- 2 ei
- 3 ei oska öelda

Vahetame veidi teemat.

K53. Mitut töökorras sõiduautot Teie leibkond omab (nii era- kui ametiautodena)?

- 1 mitte ühtegi
- 2 ühte autot
- 3 kahte autot
- 4 rohkem kui kahte autot

K54. Milline oli Teie tavaline liikumisviis tööpäeval tööle, kooli või muude peamisse sihtkohta minemisel möödunud talvel? ÜKS VASTUS!

- 1 autoga → K56
- 2 ühistranspordiga
- 3 jalgsi, jalgrattaga → K56
- 4 muu → K56

K55. Millise ühistranspordiliigiga Te kõige enam liiklesite? MITU VASTUST!

- 1 ekspressbussiga
- 2 nõ tavalise bussiga
- 3 trolliga
- 4 trammiga
- 5 marsruutbussiga
- 6 muu

K56. Kas Teie arvates on Tallinna ühistransport muutnud viimase 12 kuu jooksul .. ?

- 1 paremaks
- 2 jäänud samaks
- 3 halvemaks
- 4 ei oska öelda

K57. Mis on Teie meelest suurimad probleemid Tallinna ühistranspordis? Nimetage kuni kolm olulisemat probleemi. KAART 10

- 1 aeglane transport (sihtkohta jõudmiseks kulub palju aega)
- 2 sõidukid ei käi piisavalt sageli
- 3 kõrge piletihind
- 4 madal turvalisus
- 5 transpordivahendite liiga suur täituvus
- 6 ebamugavad sõidukid
- 7 ühistranspordi marsruudid (liinide võrk) ei vasta vajadustele
- 8 sõiduplaanidest kinnipidamine
- 9 ümberistumise vajadus
- 10 sõidukite puhtus
- 11 muu, täpsustage:
- 12 olen ühistranspordiga rahul, probleeme ei ole
- 13 ei oska öelda

K58. Kuidas peaks olema info busside, trollide ja trammide väljumiskellaaegade kohta ühistranspordi peatustes esitatud? Millist järgnevat varianti Te eelistate ühissõidukite väljumisaegade saamiseks?

ÜKS VASTUS! KAART 11

- 1 nõ tavalised väljatrükitud pabersõiduplaanid peatustes
- 2 elektroonilised sõiduplaanid peatustes (nagu pabersõiduplaan, aga elektroonsena – millal ühissõiduk peaks sõiduplaani kohaselt väljuma)
- 3 elektrooniline reaajainfo ühissõiduki tegeliku saabumise kohta (millal sõiduk tegelikult väljub, arvestades sõiduki tegelikku liikumiskiirust, ummikuid või muid liiklustakistusi; peatustes pabersõiduplaanid säiluvad)

K58A. Kas Te sooviksite omada võimalust tellida oma mobiiltelefonile infot ühistranspordi väljumisaegade kohta?

- 1 jah kindlasti
- 2 pigem jah
- 3 pigem mitte
- 4 kindlasti mitte
- 5 ei oska öelda

KUI ON KÜLASTANUD TALLINNA LINNA VEEBILEHTE (K32 =1), SIIS KÜSIGE K59-61. KUI POLE KÜLASTANUD TALLINNA LINNA VEEBILEHTE, SIIS JÄTKAKE K62

K59. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul kasutanud Tallinna veebikaarti, mis asub linna veebilehel ning kus on erinevaid infokihte, näiteks ühistranspordi info, tervishoiuasutused, haridusasutused jms.

- 1 jah
- 2 ei → K62

K60. Kuidas Te selle kaardiga üldiselt rahule jäite?

- 1 Jäin väga rahule
- 2 Jäin pigem rahule
- 3 Pigem ei jäänud rahule
- 4 Ei jäänud üldse rahule
- 5 ei oska öelda

K61. Palun põhjendage oma hinnangut. Millega Te jäite/ ei jäänud rahule?

.....
.....

K62. Kas te olete viimase 12 kuu jooksul palunud mõnel linna ametiasutusel väljastada mõnda elektroonilist kaarti (näiteks elektrooniline parkimiskaart)?

- 1 jah
- 2 ei → K66

K63. Mis kaart see oli?

.....

K64. Kuidas Te selle kaardiga üldiselt rahule jäite?

- 1 Jäin väga rahule
- 2 Jäin pigem rahule
- 3 Pigem ei jäänud rahule
- 4 Ei jäänud üldse rahule
- 5 ei oska öelda → K66

K65. Palun põhjendage oma hinnangut. Millega Te jäite/ ei jäänud rahule?

.....
.....

KUI ON KÜLASTANUD TALLINNA LINNA VEEBILEHTE (K32 = 1), SIIS KÜSIGE K66-68. KUI POLE KÜLASTANUD TALLINNA LINNA VEEBILEHTE, SIIS JÄTKAKE K69

K66. Kas Te olete viimase 12 kuu jooksul kasutanud Tallinna planeeringute registrit?

- 1 jah
- 2 ei ➔ K 69

K67. Kuidas Te selle registri ja selle kasutamisevõimalustega rahule jäite?

- 1 Jäin väga rahule
- 2 Jäin pigem rahule
- 3 Pigem ei jäänud rahule
- 4 Ei jäänud üldse rahule
- 5 ei oska öelda ➔ K69

K68. Palun põhjendage oma hinnangut. Millega Te jäite/ ei jäänud rahule?

K69. Kas olete kuulnud järgmistest Tallinna linna korraldatavatest keskkonnateemalistest kampaaniatest?

K70 KÜSIDA IGA KAMPAANIA KOHTA, MILLEST VASTAJA ON KUULNUD

K70. Millise infokanali kaudu Te sellest teada saite? KAART 12 MITU VASTUST!

	K69		K70						
	Jah	Ei	Tallinna veebilehelt	Tallinna info-telefonilt 1345	Televisioonist	Raadiost	Ajalehtedest, ajakirjadest	Sotsiaalreklaam – välireklaam, voldikud, jne	Mujalt
Heakorralik	1	2	1	2	3	4	5	6	7
Prügi	1	2	1	2	3	4	5	6	7
Looduskaitse	1	2	1	2	3	4	5	6	7
Autovaba nädal	1	2	1	2	3	4	5	6	7

K71. Kui sageli sorteeritakse Teie kodus järgnevaid jäätmeid? KAART 13

	Jah, pidevalt	Jah, mõnikord	Üldse mitte
Biolagunevad jäätmed (toidu jäätmed/aia jäätmed)	1	2	3
Vanapaber ja papp	1	2	3
Pandiga kaetud pakendid	1	2	3
Teised pakendid (pakendijäätmed)	1	2	3
Ohtlikud jäätmed	1	2	3

KUI EELMISES KÜSIMUSES ON MÄRGITUD VÄHEMALT ÜHEL KORRAL KOOD 2 VÕI 3

K72. Kui Te ei sorteerii jäätmeid või ei sorteerii pidevalt, siis millistel põhjustel? MITU VASTUST!

- 1 Pole aega
- 2 Pole ruumi
- 3 Puudub vajalik teave selle kohta, kuidas sorteerida
- 4 Keeruline üle anda (puuduvad konteinerid või need on liiga kaugel)
- 5 Ei teki nii palju jäätmeid
- 6 Ma ei pea jäätmete sorteerimist vajalikuks
- 7 Muu põhjus _____

KUI ON KÜLASTANUD TALLINNA LINNA VEEBILEHTE (K32 = 1), SIIS KÜSIGE K73. KUI POLE KÜLASTANUD TALLINNA LINNA VEEBILEHTE, SIIS JÄTKAKE K74

K73. Kas olete kasutanud Tallinna veebikaarti lähima liigiti kogutud või ohtlike jäätmete vastuvõtupunktide leidmiseks?

- 1 jah
- 2 ei

K74. Kas olete osalenud „Prügihundi” kampaania üritustel?

- 1 jah
- 2 ei

K75. Kas olete külastanud „Prügihundi” kodulehte?

- 1 jah
- 2 ei → K78

K76. Palun öelge, kas vajalikku infot oli sealt lihtne või keeruline leida?

- 1 väga lihtne
- 2 pigem lihtne
- 3 pigem keeruline
- 4 väga keeruline
- 5 ei oska öelda

K77. Mille kohta võiks „Prügihundi” kodulehel veel infot olla?

.....

KÜSIDA KÕIGILT:

K78. Kas Teie hinnangul on jäätmekäitluse kohta piisavalt informatsiooni?

- 1 täiesti piisavalt
- 2 pigem piisavalt
- 3 pigem ebapiisavalt
- 4 täiesti ebapiisavalt
- 5 ei oska öelda

K79. Missugust teavet sooviksite jäätmekäitluse kohta rohkem saada? KAART 14 MITU VASTUST!

- 1 Kuidas jäätmeid sorteerida
- 2 Jäätmete liigitus ja ohtlikkus
- 3 Kogumispunktide asupaigad
- 4 Kogumisaktsioonid (näiteks ohtlike jäätmete kogumisreidid)
- 5 Jäätmekäitlusettevõtted ja nende poolt pakutavad teenused
- 6 Muudatused ja uued nõuded seadusandluses
- 7 Korraldatud jäätmevedu (korraldatud jäätmevedu on olmejäätmete kogumine ja vedamine mingis linna piirkonnas ühe jäätmevedaja poolt, kelle on linn konkursi korras valinud)
- 8 Muu, täpsustage
- 9 ma ei soovi jäätmekäitluse kohta rohkem informatsiooni saada → TAUSTAPLOKI JUURDE
- 10 ei oska öelda

K80. Kust eelistaksite edaspidi teavet jäätmekäitluse kohta saada? KAART 15. MITU VASTUST!

- 1 Tallinna veebilehelt
- 2 Mujalt Internetist
- 3 Oma linnaosa lehest
- 4 Ajalehest „Pealinn”
- 5 Teistest ajalehtedest, ajakirjadest
- 6 Raadiost
- 7 Televisioonist
- 8 Infovoldikutest, brošüüridest
- 9 Ametiasutustest või teenindusbüroodest kohapealt
- 10 Telefoni teel
- 11 Raamatukogudest
- 12 Infopäevadelt
- 13 Mujalt, täpsustage.....

TAUSTAANDMED

Teie vanus:

.....

Teie põhiline suhtluskeel Eestis:

- 1 Eesti
- 2 Vene
- 3 Muu

Teie kodakondsus:

- 1 Eesti
- 2 muu riik
- 3 kodakondsuseta

Sugu

- 1 Mees
- 2 Naine

Teie haridustase:

- 1 alg- või põhiharidus
- 2 kutseharidus ilma keskhariiduseta
- 3 kesk- või keskeriharidus, s.h kutseharidus
- 4 kõrgharidus

Pere keskmine netosissetulek kuus ühe pereliikme kohta KAART T1

- 1 kuni 3000 kr
- 2 3001 – 4000 kr
- 3 4001 – 6000 kr
- 4 6001 – 8000 kr
- 5 8001 – 10 000 kr
- 6 001 – 12 000 kr
- 7 üle 12 000 kr
- 8 keeldub avaldamast
- 9 ei oska öelda

Teie põhilise eluaseme tüüp

- 1 Eramaja
- 2 Ridaelamu või paarismaja
- 3 Kortermaja

Kas Te olete ...

- 1 abielus / vabaabielus
- 2 lahutatud / elab lahus
- 3 lesk
- 4 vallaline

Leibkonna koosseis:

- 1 üksik
- 2 abielus / vabaabielus, lasteta
- 3 täiskasvanutest koosnev perekond (kõik liikmed 18-a. või vanemad)
- 4 perekond alla 18-a. lastega

Leibkonnas on Teiega kokku

_____ inimest

Alla 18-a. kodus elavate laste arv:

_____ last
(kui KODUS ei ela lapsi, märkige 0)

Leibkonnas elavate alla 18-a. laste vanus(ed) täisaastates:

_____;_____;_____;_____;_____;_____

Mitu teie pereliiget töötavad?

_____ liiget

Kas Te ise olete: – KAART T2

- 1 töötav
- 2 töötav (üli)õpilane
- 3 töötav pensionär
- 4 töötu, tööd otsiv
- 5 (üli)õpilane
- 6 (töövõimetus)pensionär
- 7 lapsehoolduspuhkusel olia
- 8 muudel põhjustel mittetöötav (sh kodune)

KUI VASTAJA ISE TÖÖTAB

Kas Te olete ...?

- 1 vabakutseline, FIE
- 2 eraettevõtja (kuni 10 töötajat)
- 3 eraettevõtja (üle 10 töötaja)
- 4 talunik
- 5 palgatöötaja eraettevõttes
- 6 palgatöötaja riigi- või kohaliku omavalitsuse asutuses

Teie ametikoht: KAART T3

- 1 asutuse, ettevõtte tippjuht, keskastme juht
- 2 tippspetsialist
- 3 keskastme või abispetsialist
- 4 kontoriametnik
- 5 isiku- või klienditeenindaja
- 6 oskustöölaine
- 7 seadme või masina operaator, mootorsõiduki juht
- 8 lihttöölaine
- 9 muu, mis?

Kas Te olete registreeritud rahvastikuregistris Tallinna linna elanikuna?

- 1 Jah
- 2 Ei
- 3 ei oska öelda

Valimipunkti nr _____

Vastaja nr _____

Intervjuu toimumise kuupäev _____

Küsitaja nimi _____

Töötõendi nr _____

Linnaosa:

- 1 Haabersti
- 2 Kesklinn
- 3 Kristiine
- 4 Lasnamäe
- 5 Mustamäe
- 6 Nõmme
- 7 Pirita
- 8 Põhja-Tallinn

Исследование удовлетворенностью публичными службами города Таллинна

Уважаемый отвечающий

Целью настоящего опроса является изучение удовлетворенности жителей города Таллинна, в том числе и Вас, публичными услугами. Заказчиком исследования является Городская канцелярия Таллинна. Подтверждаем Вам, что результаты исследования рассматриваются в обобщенном виде, и данные Вами ответы никоим образом не будут связаны с Вашей личностью

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИЗИЧЕСКОЙ СРЕДОЙ

K1. Как долго Вы являетесь жителем Таллинна, т.е. как долго проживаете в Таллинне ? ОДИН ОТВЕТ!

- 1 Я являюсь жителем Таллинна в третьем или более поколении → К3
- 2 Я житель Таллинна во втором поколении → К3
- 3 Я прожил в Таллинне более 25 лет (но родился не здесь)
- 4 Я прожил в Таллинне 10-24 лет
- 5 Я прожил в Таллинне 3-9 лет
- 6 Я прожил в Таллинне менее 3 лет

K2. Где Вы проживали до переезда в Таллинн? ОДИН ОТВЕТ!

- 1 В деревне
- 2 В небольшом городе, в поселке
- 3 В каком-либо большом городе

K3. Если говорить об Эстонии, то является ли Таллинн тем местом, где Вам хотелось бы жить больше всего тем местом, где Вам хотелось бы жить больше всего? ОДИН ОТВЕТ!

- 1 Да, конечно, Таллинн предпочтительнее всего
- 2 Нет, с большим удовольствием я жил бы в другом большом городе Эстонии
- 3 Нет, с большим удовольствием я жил бы в маленьком городе или поселке
- 4 Нет, с большим удовольствием я жил бы в деревне
- 5 Трудно сказать, может быть, и в другом месте

K4. Насколько Вы довольны жизненной средой города Таллинна? ОДИН ОТВЕТ!

- 1 Совсем не доволен
- 2 Скорее не доволен
- 3 Скорее доволен
- 4 Очень доволен
- 5 Не могу сказать

K5. Насколько Вы обеспокоены состоянием окружающей среды Таллинна ? ОДИН ОТВЕТ!

- 1 Совсем не обеспокоен
- 2 Скорее не обеспокоен
- 3 Скорее обеспокоен
- 4 Очень обеспокоен
- 5 Не могу сказать

K6. Какова Ваша оценка общего состояния благоустройства Таллинна? КАРТА 1. ОДИН ОТВЕТ!

- 1 Неудовлетворительное
- 2 Плохое
- 3 Удовлетворительное
- 4 Хорошее
- 5 Очень хорошее
- 6 Не могу сказать

K7. Каково, по Вашему мнению, общее положение в следующих областях? КАРТА 1. ОТМЕТЬ НА КАЖДОЙ СТРОЧКЕ ПО ОДНОМУ ОТВЕТУ!

	Неудов- летвори- тельно	Плохо	Удовлет- -вори- тельно	Хорошо	Очень хорошо	Не могу сказать, не стал- кивался
Чистота воздуха	1	2	3	4	5	6
Состояние зеленых насаждений и парков	1	2	3	4	5	6
Состояние прибрежных зон	1	2	3	4	5	6
Наличие мест для прогулок с домашними животными	1	2	3	4	5	6
Культура содержания домашних животных в целом	1	2	3	4	5	6
Благоустройство детских игровых площадок и мест для игры	1	2	3	4	5	6
Пыль	1	2	3	4	5	6
Уборка мусора наличие мусорных ящиков	1	2	3	4	5	6

	Неудов- летвори- тельно	Плохо	Удовлет- воритель- но	Хорошо	Очень хорошо	Не могу сказать, не стал- кивался
Шум	1	2	3	4	5	6
Вибрация	1	2	3	4	5	6
Состояние шоссейных дорог	1	2	3	4	5	6
Состояние пешеходных дорожек	1	2	3	4	5	6
Состояние велосипедных дорожек	1	2	3	4	5	6
Наличие и состояние дорожек здоровья	1	2	3	4	5	6
Безопасность и культура движения	1	2	3	4	5	6
Состояние общественного транспорта	1	2	3	4	5	6

К8. Насколько Вы довольны следующими областями в своей части города ? КАРТА 2.ОТМЕТЬ НА КАЖДОЙ СТРОЧКЕ ОДИН ОТВЕТ

	Совсем недово- лен	Скорее недо- волен	Скорее доволен	Очень доволен	Не могу сказать, не стал- кивался
Состояние зеленых насаждений и парков	1	2	3	4	5
Достаточность зеленых насаждений и парков	1	2	3	4	5
Наличие мест для прогулок с домашним животным	1	2	3	4	5
Культура содержания домашних животных в целом	1	2	3	4	5
Состояние береговых зон Таллинна	1	2	3	4	5
Состояние кладбищ и лесных зон	1	2	3	4	5
Состояние дворовых зон детских садов	1	2	3	4	5
Состояние детских игровых площадок и площадок для игр	1	2	3	4	5
Обслуживание жилых домов	1	2	3	4	5
Обслуживание пространства вокруг жилых домов	1	2	3	4	5
Внешний вид домов	1	2	3	4	5
Внешний вид других зданий	1	2	3	4	5
Обслуживание улиц зимой	1	2	3	4	5
Уличное освещение	1	2	3	4	5
Состояние шоссейных дорог (магистральные улицы)	1	2	3	4	5
Состояние квартальных дорог	1	2	3	4	5
Состояние тротуаров	1	2	3	4	5
Состояние велосипедных дорожек	1	2	3	4	5
Достаточность велосипедных дорожек	1	2	3	4	5
Возможность движения для людей со специальными потребностями (наклонные дорожки)	1	2	3	4	5
Состояние движения с точки зрения пешехода	1	2	3	4	5
Состояние движения с точки зрения водителя	1	2	3	4	5
Состояние движения с точки зрения велосипедиста	1	2	3	4	5
Организация парковки машин поблизости от Вашего места жительства	1	2	3	4	5
Организация переработки отходов / мусорного хозяйства	1	2	3	4	5
Чистота улиц и обочин дорог	1	2	3	4	5
Возможности для занятия оздоровительным спортом	1	2	3	4	5

К9. Насколько Вам нравятся возможности отдыха и проведения свободного времени, предлагаемые следующими зелеными зонами и парками Таллинна. При оценке, используйте, пожалуйста, 5-балльную шкалу, где 1 означает, что вообще не понравилось, и 5 означает, что очень понравилось

	Вообще не нравится				Очень нравится	Не посещал	НЕ МОГУ ОЦЕНИТЬ
Каток улицы Харью	1	2	3	4	5	6	7
Зеленая зона улицы Харью	1	2	3	4	5	6	7
Молодежный парк парка Кадриорг	1	2	3	4	5	6	7
Лебединый пруд парка Кадриорг	1	2	3	4	5	6	7
Фонтаны парка Кадриорг	1	2	3	4	5	6	7
Возможности прогулки в парке Кадриорг	1	2	3	4	5	6	7
Ежегодные световые представления в Кадриорге «Ходит свет по Кадриоргу»	1	2	3	4	5	6	7

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

К10. Как часто в течение последних 12 месяцев Вы получали информацию о городских учреждениях или общались с городскими учреждениями в следующем порядке? КАРТА 3

	Не менее раза в неделю	Не менее раза в месяц	Несколько раз в год	Вообще нет	НЕ МОГУ СКАЗАТЬ
Посещали ли Вы городские учреждения на месте (в т.ч. в бюро обслуживания)	1	2	3	4	5
Общались ли Вы с городскими чиновниками вне городских учреждений (например с социальными работниками и пр.)	1	2	3	4	5
Звонили ли Вы по вспомогательному городскому телефону 1345	1	2	3	4	5
Общались ли Вы с чиновниками по телефону	1	2	3	4	5
Общались ли Вы с чиновниками по обычной почте (посылали или получали обычные письма)	1	2	3	4	5
Общались ли Вы с чиновниками по факсу (отправляли или получали факсы)	1	2	3	4	5
Обменивались ли Вы по электронной почте информацией с чиновниками	1	2	3	4	5
Регистрировались ли Вы на прием к городским чиновникам по электронной почте	1	2	3	4	5
Представляли ли Вы по электронной почте ходатайства на получение пособия или услуги	1	2	3	4	5
Представляли ли Вы ходатайство через государственный портал eesti.ee для получения от города Таллинна пособия или услуги	1	2	3	4	5
Посещали ли Вы веб-страницы Таллинна	1	2	3	4	5

K11. Общались ли Вы или Ваша семья в течение последних 12 месяцев по следующим причинам к городским учреждениям Таллинна или использовали следующие городские услуги ?

ВОПРОСЫ K12 И K13 ЗАДАВАЙТЕ ОБО ВСЕХ УСЛУГАХ, КОТОРЫЕ ИСПОЛЬЗОВАЛИ ОТВЕЧАЮЩИЙ ИЛИ ЕГО СЕМЬЯ

K12. Какие способы общения Вы для этого использовали? Бывали ли Вы в городских учреждениях или бюро обслуживания на месте, общались ли по телефону, направляли письма или факсы, или использовали для этого Интернет? КАРТА 4, МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ

K13. Желали бы Вы использовать эту услугу как электронную услугу, что означает, что Вы могли бы все необходимые действия сделать по Интернету ?

	K11	K12					K13		
		Посещали городские учреждения или бюро обслуживания на месте	Общались по телефону	Направляли письма или факс	Использовали для этого Интернет	Не могу сказать	Да	Нет	Не могу сказать
ЗАЯВЛЕНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛОБЫ И ЗАПРОСЫ ИНФОРМАЦИИ									
Информировали городское правление сами, делали какое либо предложение	1	1	2	3	4	5	1	2	3
Запрашивали у городского правления информацию (представляли запрос, просили выдать информационные материалы, правовые акты и пр.)	2	1	2	3	4	5	1	2	3
Представляли жалобы	3	1	2	3	4	5	1	2	3
РЕГИСТРАЦИИ									
Регистрировали место жительства или изменили свое место жительства в регистре народонаселения	4	1	2	3	4	5	1	2	3
Осуществили какое-либо действие с семейным положением (например, регистрация рождения или составление какого-либо акта)	5	1	2	3	4	5	1	2	3
Зарегистрировали кого-либо/что-либо иное, УТОЧНИТЕ.....	6	1	2	3	4	5	1	2	3
РАЗРЕШЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ									
Ходатайствовали о получении разрешения на парковку	7	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о получении разрешений, связанных со строительством или начинали детальную планировку	8	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о каком-либо другом разрешении, УТОЧНИТЕ	9	1	2	3	4	5	1	2	3
ХОДАТАЙСТВО О ПОЛУЧЕНИИ ПОСОБИЙ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ									
Ходатайство об освобождении от земельного налога /пособии	10	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о лечении, лекарствах, вспомогательных средствах, частичном возмещении восстановительного лечения и реабилитации	11	1	2	3	4	5	1	2	3

	K11	K12					K13		
		Посещали городские учреждения или бюро обслужива- ния на месте	Обща- лись по теле- фону	Направ- ляли письма или факс	Исполь- зовали для этого Интер- нет	Не могу ска- зать	Да	Нет	Не могу ска- зать
Ходатайствовали о каком-либо пособии или возмещении, предусмотренном для пожилых людей	12	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о каком-либо пособии или возмещении, предусмотренном для людей с ограниченными физическими возможностями	13	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о получении какого-либо пособия или возмещения, связанного с ребенком (например, возмещение услуги няни, возмещение затрат по окончанию гимназии , и т.д.)	14	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о каком либо другом пособии, УТОЧНИТЕ.....	15	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о какой-либо социальной услуге, предусмотренной для пожилых УТОЧНИТЕ.....	16	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о какой-либо социальной услуге, предусмотренной для людей с ограниченными физическими возможностями, УТОЧНИТЕ.....	17	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о какой-либо социальной услуге, предусмотренной для детей , УТОЧНИТЕ.....	18	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о какой-либо другой социальной услуге, УТОЧНИТЕ.....	19	1	2	3	4	5	1	2	3
ХОДАТАЙСТВО О ПОЛУЧЕНИИ МЕСТА									
Ходатайствовали о получении места в детском саду	20	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о получении места для ребенка в школе	21	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о месте для ребенка в школе по интересам, кружке или спортивном клубе	22	1	2	3	4	5	1	2	3
Ходатайствовали о месте в дневном центре или доме по общему уходу	23	1	2	3	4	5	1	2	3

ЕСЛИ ОТВЕЧАЮЩИЙ ИСПОЛЬЗОВАЛ НЕСКОЛЬКО УСЛУГ, СПРОСИТЕ: Что из этого Вы лично сделали последним ? ОТМЕТЬТЕ КОД СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСЛУГИ: _____ И ДОПОЛНИТЕ: При ответе на следующие вопросы пожалуйста, подумайте именно о тех услугах, которые Вы использовали последней.

ЕСЛИ ОТВЕЧАЮЩИЙ НЕ ИСПОЛЬЗОВАЛ НИ ОДНОЙ УСЛУГИ, ПРОДОЛЖАЙТЕ K29

ЕСЛИ БЫЛ НА МЕСТЕ ИЛИ ОБЩАЛСЯ ПО ТЕЛЕФОНУ:

K14. Насколько Вы остались довольны разными аспектами услуг. КАРТА 5

	Остался очень доволен	Остался скорее доволен	Остался скорее недоволен	Остался вообще не доволен	НЕ МОГУ СКАЗАТЬ
Отзывчивостью и дружелюбием чиновника	1	2	3	4	5
Активностью чиновника в поиске решения	1	2	3	4	5
Компетентией и деловитостью чиновника	1	2	3	4	5

ЕСЛИ НЕ ИСПОЛЬЗОВАЛИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ЭТОЙ УСЛУГИ ИНТЕРНЕТ:

K15. Пожалуйста, скажите, почему вы не использовали Интернет для этой деятельности?

.....
ПРОДОЛЖАЙТЕ K21

ЕСЛИ ИСПОЛЬЗОВАЛ ИНТЕРНЕТ:

K16. Пожалуйста, скажите, насколько просто было воспользоваться этой услугой по Интернету?

- 1 Очень просто
- 2 Скорее просто
- 3 Скорее сложно
- 4 Очень сложно
- 5 Не могу сказать

K17. Насколько быстро Вы получили первичный ответ? Под первичным ответом мы понимаем извещение о том, было ли успешным получение Вами услуг или указаний о том, что Вы, например, должны сделать дополнительно. ОДИН ОТВЕТ !

- 1 Почти сразу, не позднее, чем в течение одного часа
- 2 В течение нескольких часов
- 3 В течение одних суток
- 4 В течение 2-3 дней
- 5 В течение недели
- 6 Позднее
- 7 не получил ответа → K20
- 8 Не помню / не могу сказать → K20

K18. Считаете ли Вы эту скорость достаточной или недостаточной ?

- 1 достаточной
- 2 недостаточной
- 3 не могу оценить

K19. Насколько понятным, доступным был этот первичный ответ?

- 1 Совершенно понятным
- 2 В целом понятным
- 3 Не особенно понятным
- 4 Очень трудно понятным
- 5 не могу сказать / не помню

K20. Если у Вас при получении такой услуги по интернету возникли какие-либо проблемы, пожалуйста, скажите, с какими проблемами имелось дело.

.....

K21. Пожалуйста, скажите, насколько быстро эта услуга была Вам оказана, или насколько быстро Вы получили окончательный ответ?

Если Вы ходатайствовали о каком-либо месте, то здесь мы спрашиваем о том времени, когда Вас поставили на очередь, а не о том времени, когда Вы его получили. **ОДИН ОТВЕТ!**

- 1 В течение одной недели
- 2 В течение двух недель
- 3 В течение трех недель
- 4 В течение месяца
- 5 Позднее
- 6 Не получил ответ → K23
- 7 не помню / не могу сказать → K23

K22. Считаете ли Вы эту скорость достаточной или недостаточной ?

- 1 достаточной
- 2 недостаточной
- 3 не могу оценить

K23. Насколько Вы в общем и целом остались довольны процедурой делопроизводства, или тем, как было организовано оказание услуги?

- 1 Остался очень доволен
- 2 Остался скорее доволен
- 3 Остался скорее недоволен
- 4 Остался совсем недоволен
- 5 Не могу сказать / не помню → K25

K24. Пожалуйста, обоснуйте свою оценку

.....

.....

K25. В целом, насколько хорошо Вы проинформированы об этой услуге ?

- 1 Очень хорошо → K27
- 2 Довольно хорошо → K27
- 3 Не особенно хорошо
- 4 Вообще не информирован
- 5 Не могу сказать → K27

K26. О чем Вы хотели бы прежде всего получить дополнительную информацию ?

.....

.....

K27. Из каких источников Вы получили информацию об этой услуге? КАРТА 6. НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ !

K28. Из каких источников Вы желали бы получать информацию об этой услуге? КАРТА 6. НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ!

	K27	K28
Из Таллиннской веб-страницы	1	1
Из других мест в Интернете	2	2
Из газеты своей части города	3	3
Из газеты „Столица”	4	4
Из других газет, журналов	5	5
По радио	6	6
По телевидению	7	7
Из информационных буклетов, брошюр	8	8
Из городских учреждений или бюро обслуживания на месте	9	9
По телефону	10	10
Из библиотек	11	11
На инфоднях	12	12
Из прочих мест, уточните	13	13

К29. Пожалуйста, оцените свои навыки пользования интернетом с точки зрения использования электронных услуг ? Находите ли вы свои электронные формы для ходатайства и умеете ли заполнять их в Интернете и передавать чиновникам? *ОДИН ОТВЕТ!*

- 1 Хорошие, в общем случае справляюсь со всем
- 2 Средние, иногда справляюсь сам, иногда нет
- 3 Плохие, наверняка мне понадобится посторонняя помощь
- 4 Очень плохие, я вообще не умею пользоваться компьютером

К30. Если Вам нужна помощь в получении электронной услуги, то какую возможность получения помощи Вы предпочитаете? *НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ*

- 1 по телефону Вам ответят на Ваши вопросы
- 2 соответствующий информационный буклет или брошюра
- 3 виртуальная инструкция на городской веб-странице (видеоклип, как использовать услугу)
- 4 персональное обучение (например, в библиотеке части города имеется специальный работник, который поможет)
- 5 иная возможность, какая?.....

К31. Предположим, Вы нуждаетесь в какой-либо услуге, оказываемой городом, и эту услугу можно использовать лишь как электронную услугу. Использовали бы Вы следующие каналы или возможности получения электронной услуги ? *КАРТА 7*

	Обязательно использовал бы	Очевидно использовал бы	Очевидно не использовал бы	Наверняка не использо- вал бы	<i>НЕ МОГУ СКАЗАТЬ</i>
Интернет	1	2	3	4	5
Дигитальное телевидение	1	2	3	4	5
М-услуги (по мобильному телефону)	1	2	3	4	5
Использование услуги по ИД-карте	1	2	3	4	5

К32. Посещали ли Вы Таллиннскую веб-страницу в интернете по адресу www.tallinn.ee ?

- 1 Да
- 2 Нет → К 36
- 3 Не могу сказать → К 36

К33. Искали ли Вы в течение последних 2 месяцев на Таллиннской веб-странице информацию о Таллиннских парковках?

- 1 да
- 2 нет → К 34

К33А. Насколько просто было найти необходимую информацию?

- 1 Очень просто
- 2 Скорее просто
- 3 Скорее сложно
- 4 Очень сложно
- 5 не могу сказать

К34. Искали ли Вы в течение последних 2 месяцев на Таллиннской веб-странице информацию об общественном транспорте Таллинна ?

- 1 да
- 2 нет → К36

К35. Насколько просто было найти необходимую информацию?

- 1 Очень просто
- 2 Скорее просто
- 3 Скорее сложно
- 4 Очень сложно
- 5 не могу сказать

К36. Имеется ли у Вас действующий в Таллинне ИД билет на общественный транспорт?

- 1 да
- 2 нет ➔ К38

К37. Как Вы купили ИД-билет? ОДИН ОТВЕТ!

- 1 Банковским перечислением по Интернету
- 2 По мобильному телефону
- 3 По настольному телефону
- 4 Купили за наличные деньги в зале обслуживания, киоске или магазине
- 5 Некто другой купил мне ИД-билет

К38. Независимо от того, используете ли Вы сейчас ИД билет, скажите пожалуйста, каким был бы для Вас наиболее подходящий способ купли ИД билета? ОДИН ОТВЕТ!

- 1 Банковским перечислением по Интернету
- 2 По мобильному телефону
- 3 По настольному телефону
- 4 В зале обслуживания на месте, в киоске или магазине
- 5 не могу сказать

К39. Насколько важным Вы считаете, чтобы в Таллинне имелась возможность покупки по ИД билету следующих вещей? Считаете ли Вы это очень важным, достаточно существенным, не особенно существенным или вообще не считаете существенным КАРТА 8

	Очень важным	Достато чно важным	Не особенно важным	Вообще не считаю важным	НЕ МОГУ СКАЗАТЬ
Билет в Таллиннский Зоопарк	1	2	3	4	5
Музейные билеты	1	2	3	4	5
Театральные билеты	1	2	3	4	5
Концертные билеты	1	2	3	4	5
Билеты в кино	1	2	3	4	5
Билеты на общественный транспорт в других городах или уездах Эстонии	1	2	3	4	5
Билеты на общественный транспорт в Финляндии, в т.ч в Хельсинки	1	2	3	4	5
Что еще, уточните.....	1	2	3	4	5

ЕСЛИ ПОСЕЩАЛИ ВЕБ-СТРАНИЦЫ ГОРОДА ТАЛЛИННА (К32 = 1), ТО СПРОСИТЕ К40. ЕСЛИ НЕ ПОСЕЩАЛИ ВЕБ-СТРАНИЦЫ ГОРОДА ТАЛЛИННА, ТО ПРОДОЛЖАЙТЕ К41

К40. Следите ли Вы за оперативной информацией на веб-странице Таллинна, или информацией о прекращении подачи воды, тепла и электричества, дорожных работах, закрытии движения и пр.?

- 1 Слежу регулярно
- 2 Слежу иногда
- 3 Вообще не слежу

K41. Слышали ли Вы о возможности, что Таллиннскую оперативную информацию можно заказать на электронную почту?

- 1 да
- 2 нет → K43

K42. Использовали ли Вы эту возможность - заказывали ли оперативную информацию на свою электронную почту ?

- 1 да
- 2 нет

K42A. Желали бы Вы иметь возможность заказать оперативную информацию на свой мобильный телефон?

- 1 Да, обязательно
- 2 Скорее да
- 3 Скорее нет
- 4 Наверняка нет
- 5 Не могу сказать

K43. Насколько хорошо Вы проинформированы о деятельности и рабочих заданиях Таллиннской муниципальной полиции?

- 1 Очень хорошо
- 2 Скорее хорошо
- 3 Скорее плохо
- 4 Очень плохо
- 5 не могу сказать

K44. Пожалуйста, скажите, что из следующего является рабочими заданиями Таллиннской муниципальной полиции?

ОТВЕЧАЮЩЕМУ ЗАЧИТЫВАЮТСЯ КАК ПРАВИЛЬНЫЕ ТАК И НЕПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ

	Да	Нет	НЕ МОГУ СКАЗАТЬ
Слежение за выполнением правил уборки тротуара и рассмотрение дел о проступках в случае их нарушения	1	2	3
Слежение за выполнением правил содержания собак и кошек и рассмотрение дел о проступках в случае их нарушения	1	2	3
Слежение за выполнением правил алкогольного законодательства и рассмотрение дел о проступках в случае их нарушения	1	2	3
Обеспечение порядка на публичных мероприятиях	1	2	3
Организация парковки	1	2	3
Назначение штрафов за дорожное движение	1	2	3
Уборка снега	1	2	3

K45. Какими областями или рабочими заданиями, по Вашему мнению, могла бы заниматься муниципальная полиция помимо существующих ?

.....

.....

K46. Соприкасались ли Вы в течение последних 12 месяцев с Таллиннской муниципальной полицией ?
НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ!

- 1 Вы лично соприкасались с работниками Таллиннской муниципальной полиции
- 2 Вы общались с муниципальной полицией по телефону, письменно или по электронной почте
- 3 Не соприкасался → K48

К47. Насколько довольны остались вы действиями муниципальной полиции?

- 1 Остался очень доволен
- 2 Остался скорее доволен
- 3 Остался скорее недоволен
- 4 Остался совсем недоволен
- 5 не могу сказать

К48. Слышали ли Вы что-либо о коротком номере Таллиннской муниципальной полиции?

- 1 да
- 2 нет → K50

К49. Пожалуйста, скажите, что это за номер?

- 1 14410
- 2 иной номер
- 3 не могу сказать

К50. Использовали ли Вы в течение последних 12 месяцев услуги Городского архива?

- 1 да
- 2 нет → K53
- 3 не могу сказать → K53

К51. Какой способ общения Вы для этого использовали ? КАРТА 9 НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ

- 1 Посещали городское учреждение или бюро обслуживания на месте
- 2 Общались по телефону
- 3 Направляли письмо или факс
- 4 Использовали для этого Интернет

К52. Желали бы Вы использовать услуги городского архива как электронные услуги, что означает то, что Вы могли бы делать все необходимые действия по Интернету ?

- 1 да
- 2 нет
- 3 не могу сказать

Немного сменим тему.

К53. Сколько исправных автомашин имеет Ваша семья (как частных так и служебных автомашин)?

- 1 Ни одной
- 2 Одну автомашину
- 3 Две автомашины
- 4 Более двух автомашин

К54. Каков Ваш обычный способ передвижения в будние дни при поездке на работу, в школу или иное место основного назначения прошлой зимой ? ОДИН ОТВЕТ!

- 1 На машине → K56
- 2 На общественном транспорте
- 3 Пешком, на велосипеде → K56
- 4 Иное → K56

К55. Каким видом общественного транспорта Вы чаще всего пользуетесь? НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ!

- 1 Экспресс-автобусом
- 2 Т.н. обычным автобусом
- 3 Троллейбусом
- 4 Трамваем
- 5 Маршрутным такси
- 6 прочим

К56. Изменился ли по Вашему мнению Таллиннский общественный транспорт в течение последних 12 месяцев .. ?

- 1 в лучшую сторону
- 2 остался таким же
- 3 стал хуже
- 4 не могу сказать

K57. Какие, на Ваш взгляд, самые крупные проблемы в общественном транспорте Таллинна? Назовите до трех самых важных проблем КАРТА 10

- 1 медленный транспорт (чтобы попасть в место назначения затрачивается много времени)
- 2 транспортные средства ходят недостаточно часто
- 3 высокая цена билетов
- 4 низкая безопасность
- 5 слишком большое заполнение транспортных средств
- 6 неудобные транспортные средства
- 7 маршруты общественного транспорта (сеть линий) не соответствует потребностям
- 8 соблюдение графика движения
- 9 необходимость пересадки
- 10 чистота транспортных средств
- 11 прочее, уточните:
- 12 я доволен общественным транспортом, проблем нет
- 13 не могу сказать

K58. Как должна быть представлена информация о времени выхода автобусов, троллейбусов и трамваев на остановках общественного транспорта? Какой из следующих вариантов Вы предпочитаете, чтобы узнать время выхода общественного транспорта?

ОДИН ОТВЕТ! КАРТА 11

- 1 Т.н. обычные распечатанные на бумаге графики движения на остановках
- 2 электронные расписания движения на остановках, но в электронном виде - когда общественный транспорт должен выезжать по расписанию)
- 3 электронная реальная информация о действительном прибытии общественного транспорта (когда в действительности выходит, с учетом действительного маршрута транспорта, пробок или прочих препятствий в движении; на остановках сохраняются распечатанные на бумаге расписания движения)

K58A. Желали бы Вы иметь возможность заказать на свой мобильный телефон время выхода общественного транспорта?

- 1 Да, обязательно
- 2 Скорее да
- 3 Скорее нет
- 4 Наверняка нет
- 5 Не могу сказать

ЕСЛИ ВЫ ПОСЕЩАЛИ ВЕБ-СТРАНИЦУ ГОРОДА ТАЛЛИННА (K32 =1), ТО СПРОСИТЕ K59-61. Е СЛИ НЕ ПОСЕЩАЛИ ВЕБ-СТРАНИЦУ ГОРОДА ТАЛЛИННА, ТО ПРОДОЛЖАЙТЕ K62

K59. Использовали ли Вы в течение последних 12 месяцев веб-карту Таллинна, которая расположена на городской веб-странице, и на которой имеются различные слои информации, например, информация об общественном транспорте, учреждения здравоохранения, учреждения образования и пр.

- 1 да
- 2 нет → K62

K60. Насколько в целом Вы остались довольны этой картой?

- 1 Остался очень доволен
- 2 Остался скорее доволен
- 3 Остался скорее недоволен
- 4 Остался вообще недоволен
- 5 не могу сказать

K61. Пожалуйста, обоснуйте свою оценку. Чем вы остались довольны/недовольны?

.....
.....

K62. Просили ли Вы в течение последних 12 месяцев какое-либо городское учреждение выдать какую-либо электронную карту (например, электронную карту парковки)?

- 1 да
- 2 нет → K66

К63. Что это была за карта?

К64. Насколько Вы остались довольны этой картой в целом?

- 1 Остался очень доволен
- 2 Остался скорее доволен
- 3 Остался скорее недоволен
- 4 Остался совсем не доволен
- 5 не могу сказать → К66

К65. Пожалуйста, обоснуйте свою оценку. Чем Вы остались довольны/недовольны?

ЕСЛИ ПОСЕЩАЛИ ВЕБ-СТРАНИЦУ ГОРОДА ТАЛЛИННА (К32 = 1), ТО СПРОСИТЕ К66-68. ЕСЛИ НЕ ПОСЕЩАДИ ВЕБ-СТРАНИЦУ ГОРОДА ТАЛЛИННА, ТО ПРОДОЛЖАЙТЕ К69

К66. Использовали ли Вы в течение последних 12 месяцев Таллиннский регистр планирования?

- 1 да
- 2 нет → К 69

К67. Насколько Вы остались довольны этим регистром и возможностью его использования ?

- 1 Остался очень доволен
- 2 Остался скорее доволен
- 3 Остался скорее недоволен
- 4 Остался совсем недоволен
- 5 не могу сказать → К69

К68. Пожалуйста, обоснуйте свою оценку. Чем Вы остались довольны/недовольны?

К69. Слышали ли Вы о следующих кампаниях по защите окружающей среды, организованных городом Таллинном ?

К70 СПРОСИТЬ ПО КАЖДОЙ КАМПАНИИ, О КОТОРОЙ СЛЫШАЛ ОТВЕЧАЮЩИЙ

К70. По какому информационному каналу Вы узнали об этом ? КАРТА 12 НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ !

	К69		К70						
	Да	Нет	Из Таллиннской веб-страницы	По телефону Таллиннской информации t 1345	По телевидению	По радио	Из журналов, газет	Из социальной рекламы – наружная реклама, буклеты и пр.	Из иного источника
Месяц благоустройства	1	2	1	2	3	4	5	6	7
Мусорный волк	1	2	1	2	3	4	5	6	7
Месяц защиты окружающей среды	1	2	1	2	3	4	5	6	7
Неделя без машин	1	2	1	2	3	4	5	6	7

К71. Как часто сортируются в Вашем доме следующие отходы? КАРТА 13

	Да, постоянно	Да, иногда	Вообще нет
Биологически разлагающиеся отходы (пищевые отходы / садовые отходы)	1	2	3
Макулатура и картон	1	2	3
Упаковка, обеспеченная залогом	1	2	3
Другая упаковка (остатки упаковки)	1	2	3
Опасные отходы	1	2	3

ЕСЛИ В ПРОШЛОМ ВОПРОСЕ ОТМЕЧЕН ХОТЯ БЫ РАЗ КОД 2 ИЛИ 3

К72. Если Вы не сортируете отходы, или не сортируете их постоянно, то по какой причине? НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ!

- 1 Нет времени
- 2 Нет места
- 3 Отсутствует нужная информация о том, как сортировать
- 4 Сложно сдавать (отсутствуют контейнеры или они слишком далеко)
- 5 Не возникает так много отходов
- 6 Я не считаю сортировку отходов необходимой
- 7 Иная причина _____

ЕСЛИ ПОСЕЩАЛИ ВЕБ-СТРАНИЦЫ ГОРОДА ТАЛЛИННА (К32 = 1), ТО СПРОСИТЕ К73. ЕСЛИ НЕ ПОСЕЩАЛИ ВЕБ-СТРАНИЦЫ ГОРОДА ТАЛЛИННА, ТО ПРОДОЛЖАЙТЕ К74

К73. Использовали ли Вы веб-карту Таллинна для нахождения мест приемки рассортированных по видам или опасных отходов ?

- 1 да
- 2 нет

К 74-77 СПРОСИТЬ ТОЛЬКО У ТЕХ, КТО СЛЫШАЛ О КАМПАНИИ МУСОРНОГО ВОЛКА (К69)

К74. Участвовали ли Вы в мероприятиях кампании «Мусорный волк»?

- 1 да
- 2 нет

К75. Посещали ли Вы домашние страницы «Мусорного волка» ?

- 1 да
- 2 нет → К78

К76. Пожалуйста скажите, легко или трудно было найти там необходимую информацию ?

- 1 Очень просто
- 2 Скорее просто
- 3 Скорее трудно
- 4 Очень трудно
- 5 Не могу сказать

К77. О чем еще могла бы быть информация на страницах «Мусорного волка» ?

.....

СПРОСИТЬ У ВСЕХ:

К78. Как по Вашей оценке, достаточно ли информации о переработке отходов?

- 1 Вполне достаточно
- 2 Скорее достаточно
- 3 Скорее недостаточно
- 4 Совершенно недостаточно
- 5 не могу сказать

К79. Какой информации относительно переработки отходов Вы хотели бы получать больше? КАРТА 14
НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ !

- 1 Как сортировать отходы
- 2 Подразделение на виды и опасность отходов
- 3 Места расположения сборных пунктов
- 4 Акции по сбору (например, рейды по сбору опасных отходов)
- 5 Предприятия по сбору отходов и предлагаемые ими услуги
- 6 Изменения и новые требования в законодательстве
- 7 Организованный вывоз отходов (организованный вывоз отходов это сбор и вывоз бытовых отходов в какой-либо области города предприятием по перевозке мусора, который выбран в порядке конкурса)
- 8 Прочее, уточните
- 9 *я не желаю получать больше информации о переработке отходов → К ФОНОВОМУ БЛОКУ*
- 10 *не могу сказать*

К80. Откуда в дальнейшем Вы желаете получать информацию о переработке отходов? КАРТА 15.
НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ!

- 1 С Таллиннской веб-страницы
- 2 Из иных мест Интернета
- 3 Из газеты своей части города
- 4 Из газеты «Столица»
- 5 Из других газет, журналов
- 6 По радио
- 7 По телевидению
- 8 Из информационных буклетов, брошюр
- 9 Из городских учреждений или бюро обслуживания на месте
- 10 По телефону
- 11 Из библиотеки
- 12 На инфоднях
- 13 Из иных источников, уточните.....

ФОНОВЫЕ ДАННЫЕ

Ваш возраст:

Ваш основной язык общения в Эстонии:

- 1 Эстонский
- 2 Русский
- 3 Иной

Ваше гражданство:

- 1 Эстония
- 2 иное государство
- 3 без гражданства

Пол

- 1 Мужчина
- 2 Женщина

Ваш образовательный уровень:

- 1 начальное или основное образование
- 2 профессиональное образование без среднего образования
- 3 среднее или среднее специальное образование, в.т.ч. Профессиональное образование
- 4 высшее образование

Средний нетто-доход семьи в месяц на одного члена семьи
КАРТА T1

- 1 до 3000 кр
- 2 3001 – 4000 кр
- 3 4001 – 6000 кр
- 4 6001 – 8000 кр
- 5 8001 – 10 000 кр
- 6 10 001 – 12 000 кр
- 7 более 12 000 кр
- 8 *отказывается сообщать*
- 9 *не могу сказать*

Тип Вашего основного жилища

- 1 Частный дом
- 2 Рядный дом или парный дом
- 3 Квартирный дом

Вы ...

- 1 женаты / в свободном браке
- 2 разведены / живете в разводе
- 3 вдовец
- 4 неженатый

Состав семьи:

- 1 одинокий
- 2 в браке / в свободном браке, без детей
- 3 семья состоит из взрослых (все члены в возрасте 18 лет или более)
- 4 семья с детьми до 18 лет

Всего вместе с Вами в семье

_____ человек

Число детей в возрасте до 18 лет, проживающих дома:

_____ детей
(если ДОМА дети не живут, отметьте 0)

Возраст /ы детей до 18 лет, проживающих в семье, в полных годах :

_____ ; _____ ; _____ ; _____ ; _____ ; _____

Сколько членов Вашей семьи работает?

_____ членов

Являетесь ли Вы сами: – КАРТА T2

- 1 работающим
- 2 работающим учащимся / студентом
- 3 работающим пенсионером
- 4 безработным, ищущим работу
- 5 учащимся (студентом)
- 6 пенсионером)по нетрудоспособности)
- 7 находящимся в отпуске по уходу за ребенком
- 8 неработающим по другим причинам (в том числе домохозяйка)

ЕСЛИ ОТВЕЧАЮЩИЙ САМ РАБОТАЕТ

Являетесь ли Вы ...?

- 1 представителем свободной профессии, Физическим лицом - предпринимателем
- 2 частным предпринимателем (до 10 работников)
- 3 частным предпринимателем (более 10 работников)
- 4 хуторянином
- 5 наемным работником на частном предприятии
- 6 наемным работником учреждения государственного или местного самоуправления

Ваша должность: КАРТА T3

- 1 руководитель учреждения, предприятия, руководитель среднего звена
 - 2 ведущий специалист
 - 3 специалист среднего уровня или вспомогательный специалист
 - 4 конторский чиновник
 - 5 обслуживающий лиц или клиентов
 - 6 квалифицированный рабочий
 - 7 оператор оборудования или машины, водитель автотранспортного средства
 - 8 простой рабочий
 - 9 иное, что?
- _____

Зарегистрированы ли Вы в регистре народонаселения в качестве жителя Таллинна ?

- 1 Да
- 2 Нет
- 3 не могу сказать

№ избранного пункта _____

№ отвечающего _____

Дата проведения интервью _____

Фамилия опрашивающего _____

№ рабочего удостоверения _____

Часть города:

- 1 Хааберсти
- 2 Центральная часть города
- 3 Кристийне
- 4 Ласнамяэ
- 5 Мустамяэ
- 6 Нымме
- 7 Пирита
- 8 Пыхья-Таллинн