



Viimsi teenustega rahulolu uuring

Jaauuar 2021
Mooncascade & KPMG



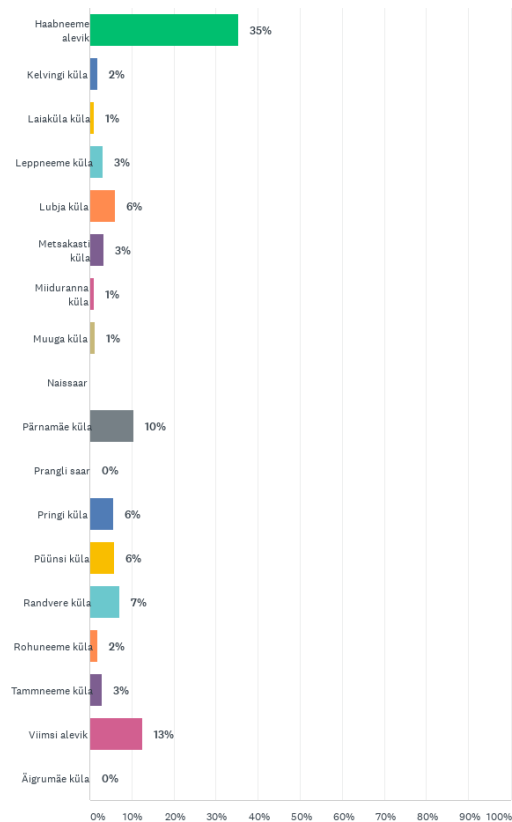
TEENUSTEGA RAHULOLU KÜSITLUS



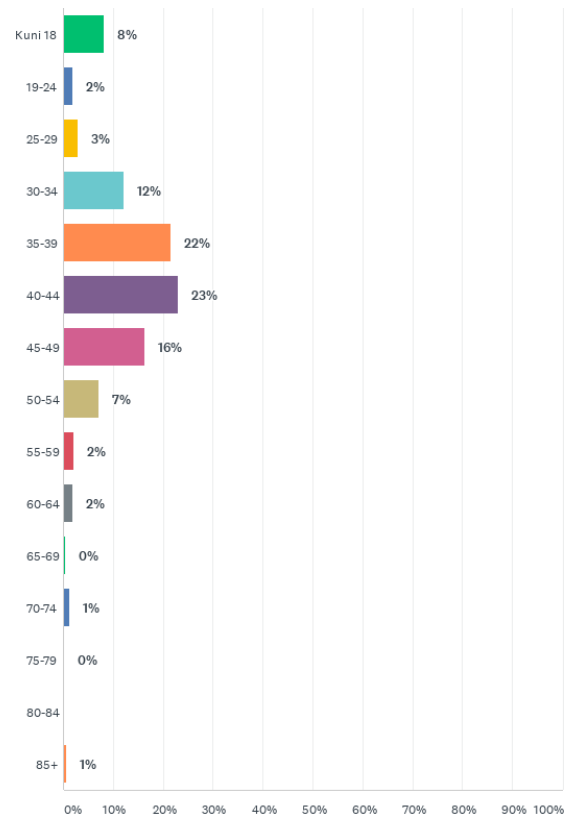
Küsitlusele vastajate taust

- Küsitlusele vastamine toimus vahemikus 5.12.2020-4.01.2021. Kokku vastas küsitlusele 412 inimest, kellest 282 küsitluse lõpetasid.
- Enamik vastanutest elavad Haabneeme alevikus (35%), Viimsi alevikus (13%) ning Pärnamäe külas (10%).
- Pool vastanutest elavad eramajas. Ülejäänud elavad kas oma korteris (27%), ridaelamus (20%) või üürikorteris (3%).
- Peaaegu kolmveerand vastajatest olid naised ning veerand mehed. Enamik vastajaid oli vanusevahemikus 30 kuni 54 aastat.
- Enamike vastajate koduseks keeleks (92%) on eesti keel. 7% vastanute koduseks keeleks on vene keel ning 1% vastanute koduseks keeleks on inglise keel.
- Enamik vastanutest (61%) töötab palgatöötajana. 17% vastanutest olid ettevõtjad ning 12% õpilased ja üliõpilased. Pensionäre oli 3%.

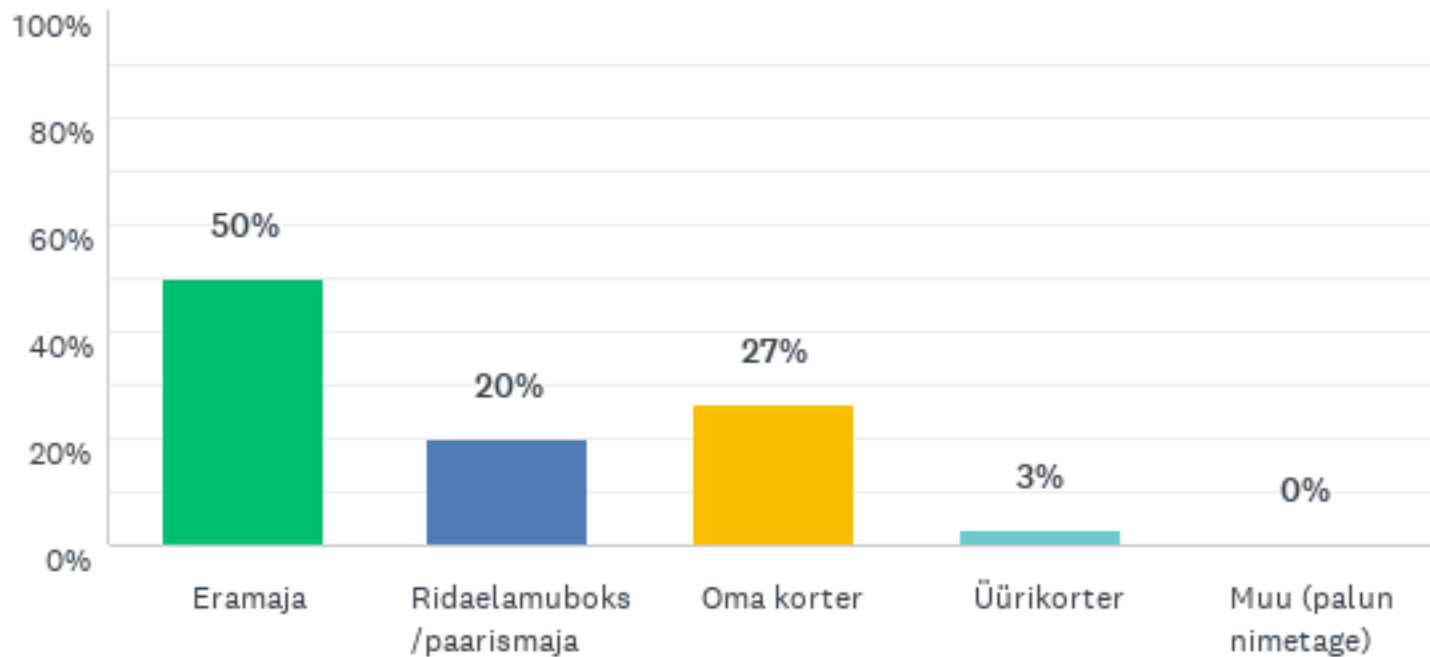
Mis on teie peamine elukoht?



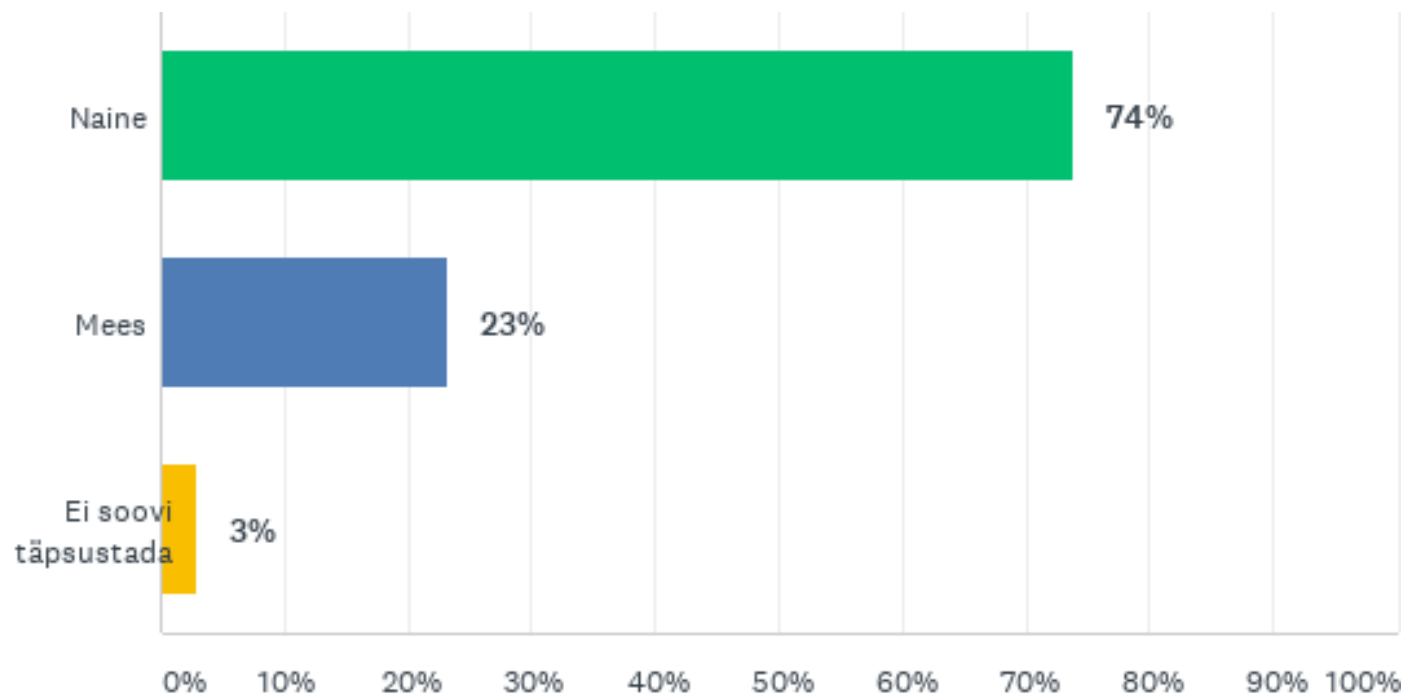
Milline on teie vanus?



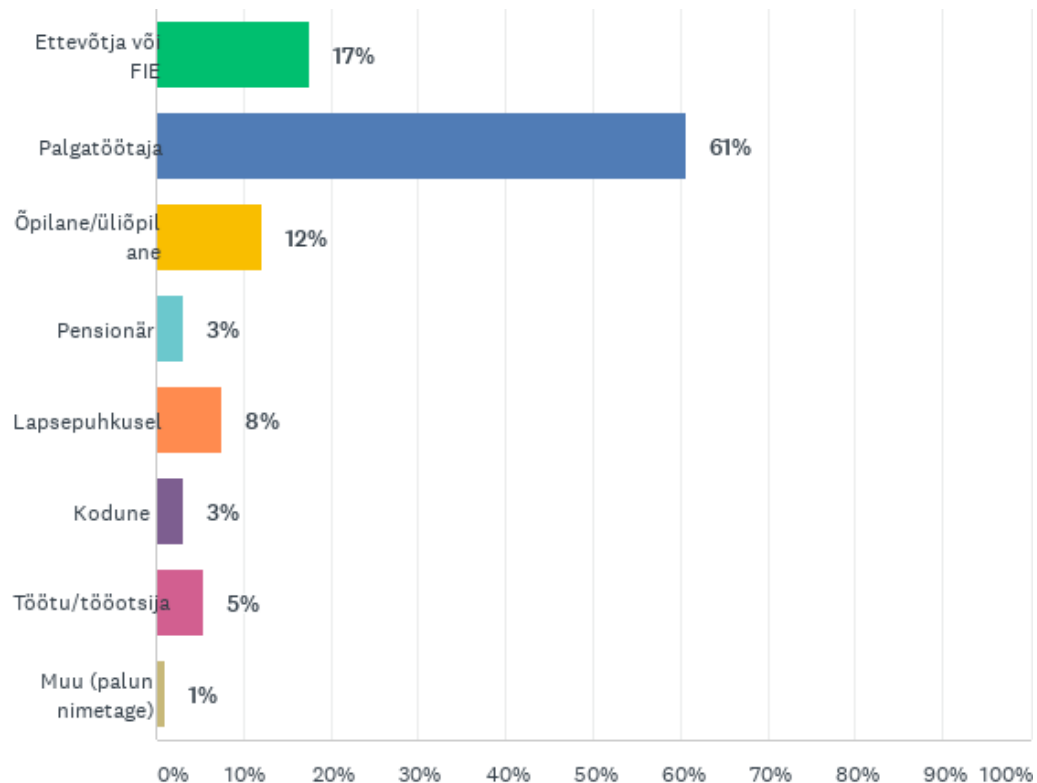
Milline on teie elamutüüp?



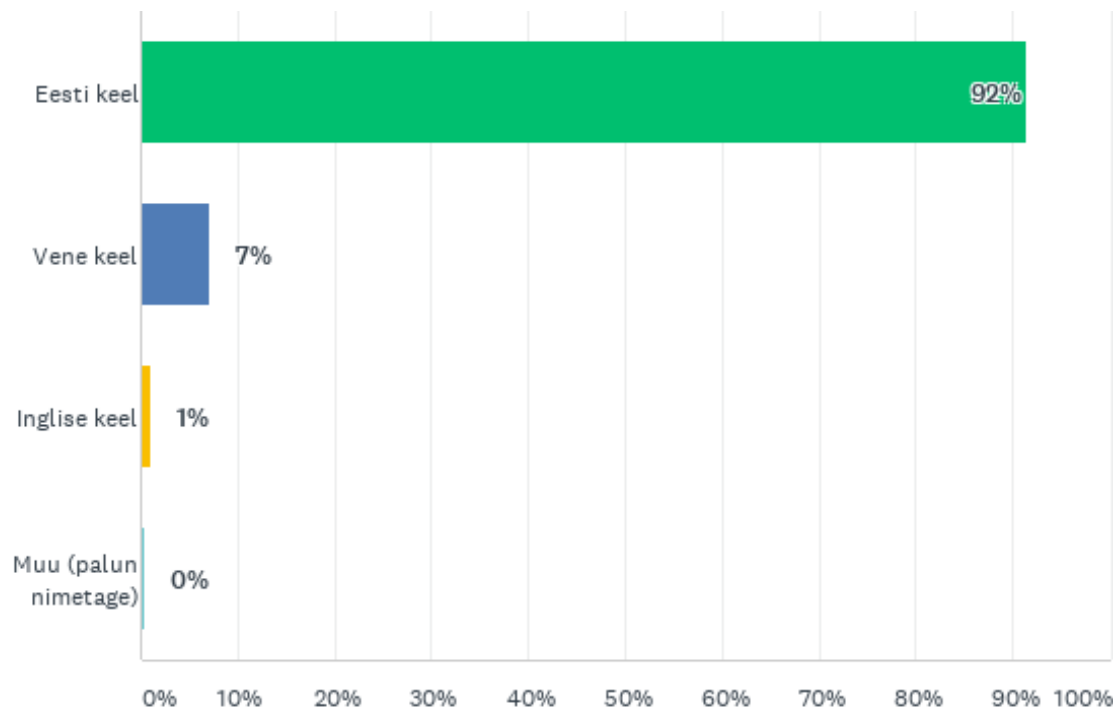
Milline on teie sugu?



Mis on teie staatus?



Mis on teie peamine kodune keel?



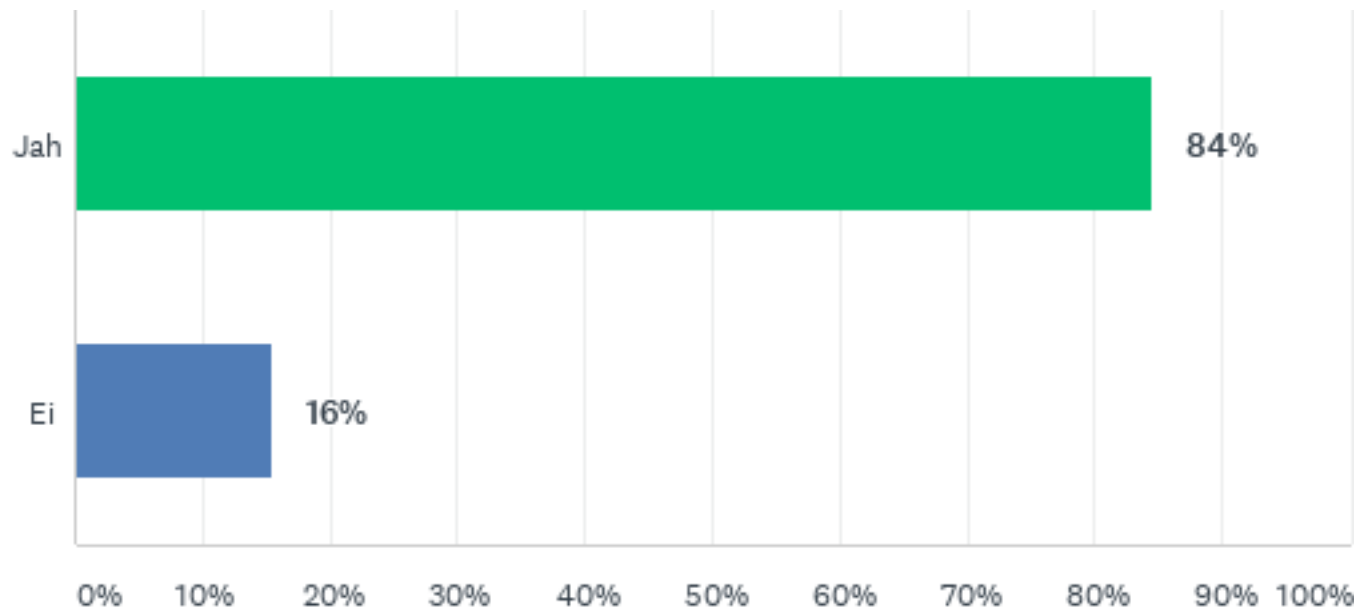
Lastega seotud küsimused



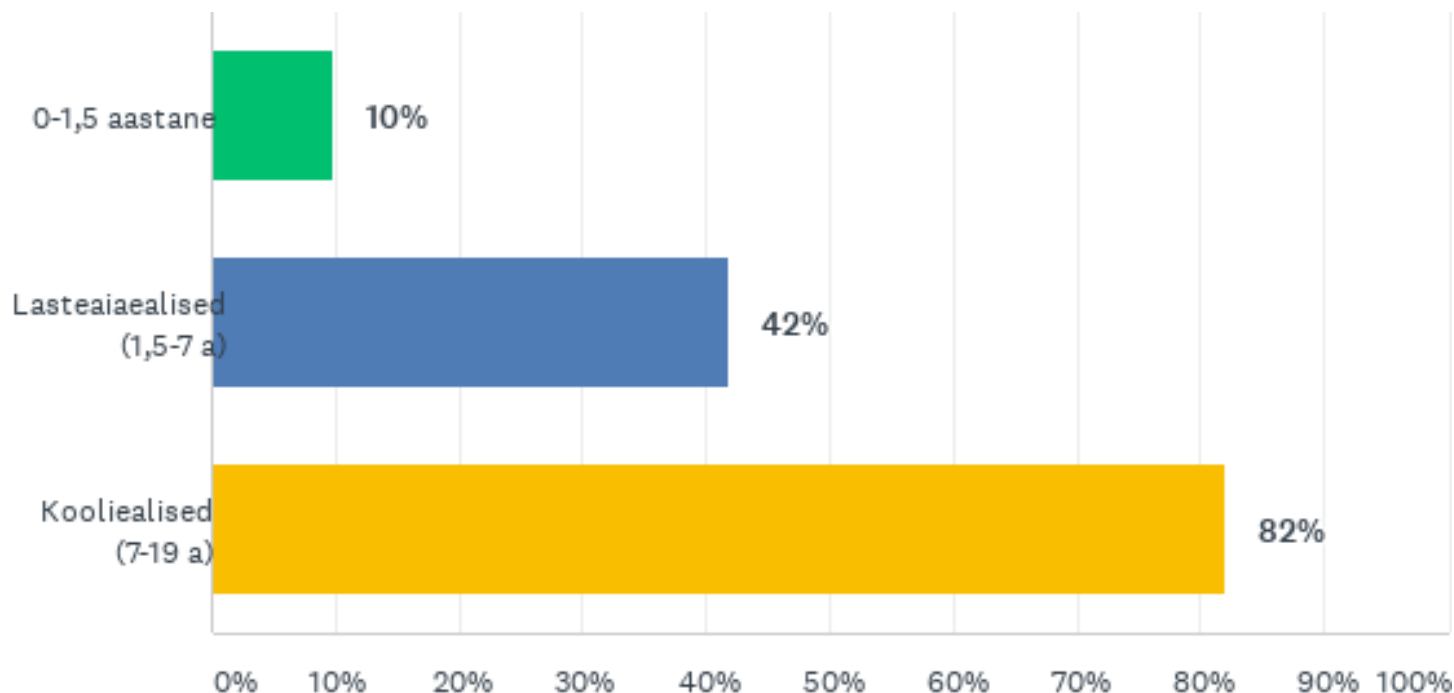
Olulisemad leiud:

- 84%-l vastanutest on lapsed, kellest enamik (82%) on kooliealised (vanuses 7-19 aastat) ning kellest peaaegu pooled (42%) on lasteaiaaialised (1,5-3 aastat).
- Enamik lasteaiaaialisi lapsi (81%) käib lasteaias Viimsi vallas ning enamik kooliealisi lapsi (91%) käib koolis Viimsi vallas.
- Muud lasteaiad - Ei käi lasteaias või ei käi vastamise hetkel koroona tõttu lasteaias
- Muud koolid - Rocca al Mare (1), TLÜ (1)

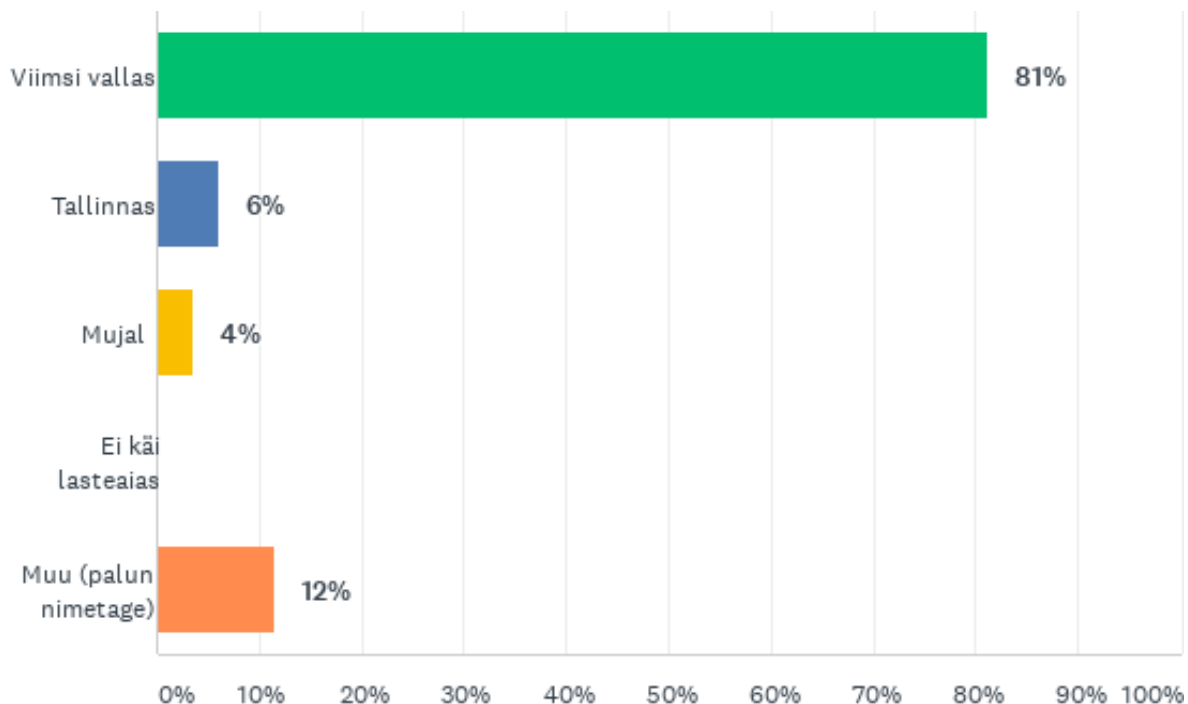
Kas teie leibkonnas on lapsi?



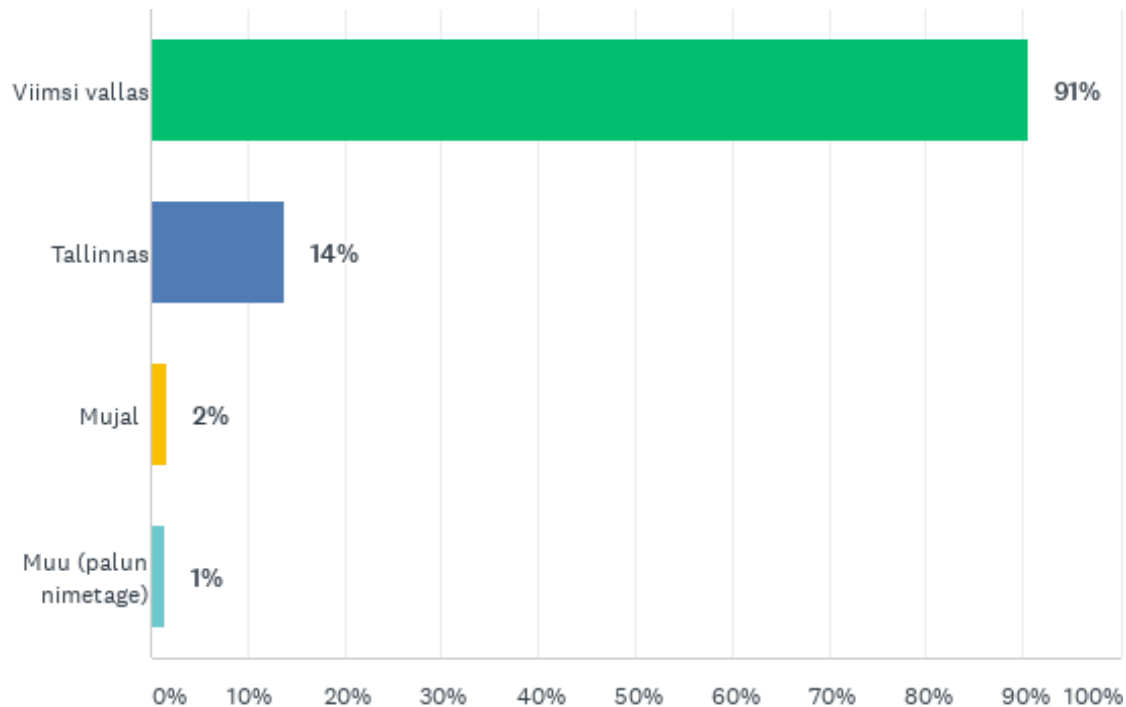
Millises vanusegrupis on teie leibkonnas elavad lapsed?



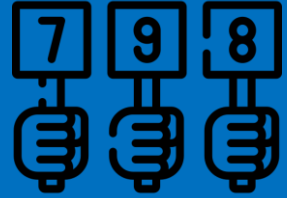
Juhul kui teil on lasteaiaaegne laps, kus nad lasteaias käivad?



Juhul kui teil on kooliealisi lapsi, kus nad koolis käivad?



Teenuste skoorid



Iga teenust hindasid küsitlusele vastajad läbi viie erineva küsimuse:

- Kui lihtne on teenuse kohta infot leida (1-ei ole üldse lihtne, 10 - on väga lihtne)
- Kui selge oli teenuse protsess (1-ei ole üldse selge, 10 - on väga selge)
- Kui mugav on teenust kasutada (1-ei ole üldse mugav, 10 - on väga mugav)
- Kui kiire on teenuse osutamine (1-ei ole üldse kiire, 10 - on väga kiire)
- Kui meeldiv on suhtlus vallaga (1-ei ole üldse meeldiv, 10 - on väga meeldiv)

Selles esitluses on toodud teenuste koondskoorid, mis näitab nende viie küsimuse keskmist skoori kokku. Kui on huvi täpsemalt vaadata mingi teenuse skoori konkreetse küsimuse kohta, saab Mailiselt ja Sandralt neid andmeid küsida.

Rahvastikuregistri teenused



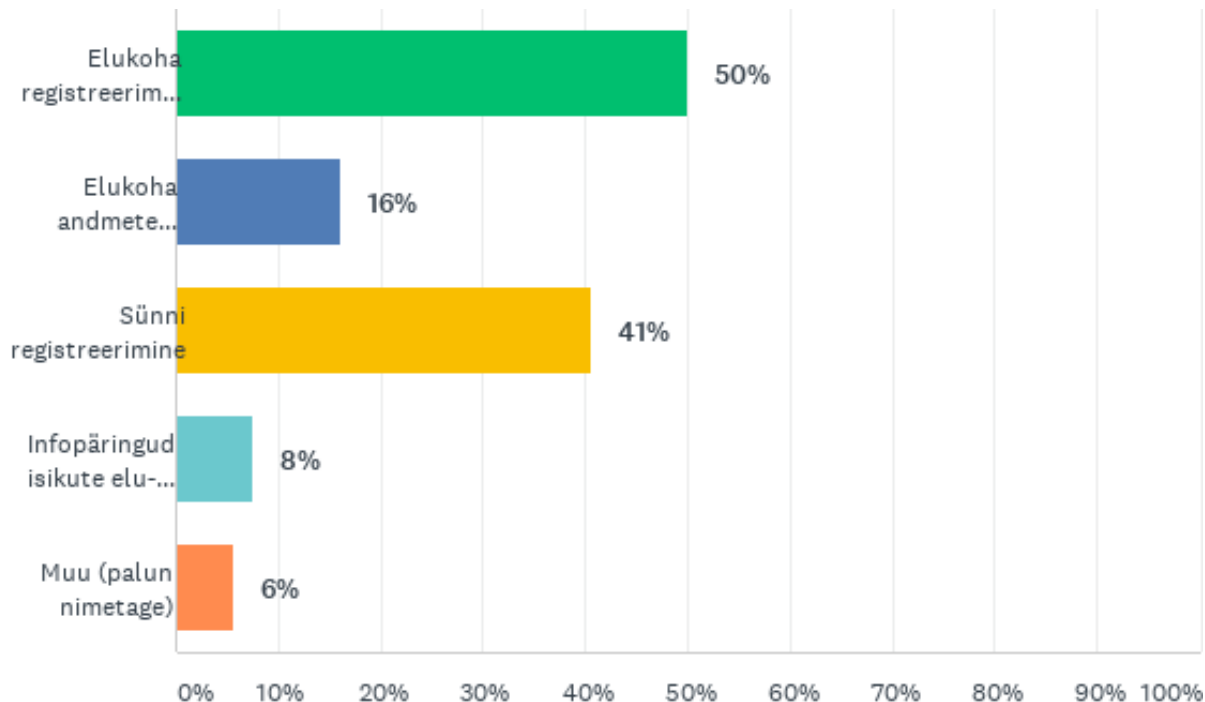
Teenused:

- Elukoha registreerimine
- Elukoha andmete muutmine omaniku õigustatud nõudmisel
- Sünni registreerimine
- Infopäringud isikute elu– ja viibimiskoha ning kontaktandmete kohta

Olulisemad leiud:

- 27% vastanutest oli kasutanud üht või mitut rahvastikuregistri teenust
- Enim oldi kasutatud elukoha registreerimise (50%) ja sünni registreerimise (41%) teenuseid

Milliseid Viimsi valla poolt pakutavaid rahvastikuregistri teenuseid olete viimase kahe aasta jooksul kasutanud?



Q13: Kui lihtne oli teie hinnangul teenuse kohta infot leida

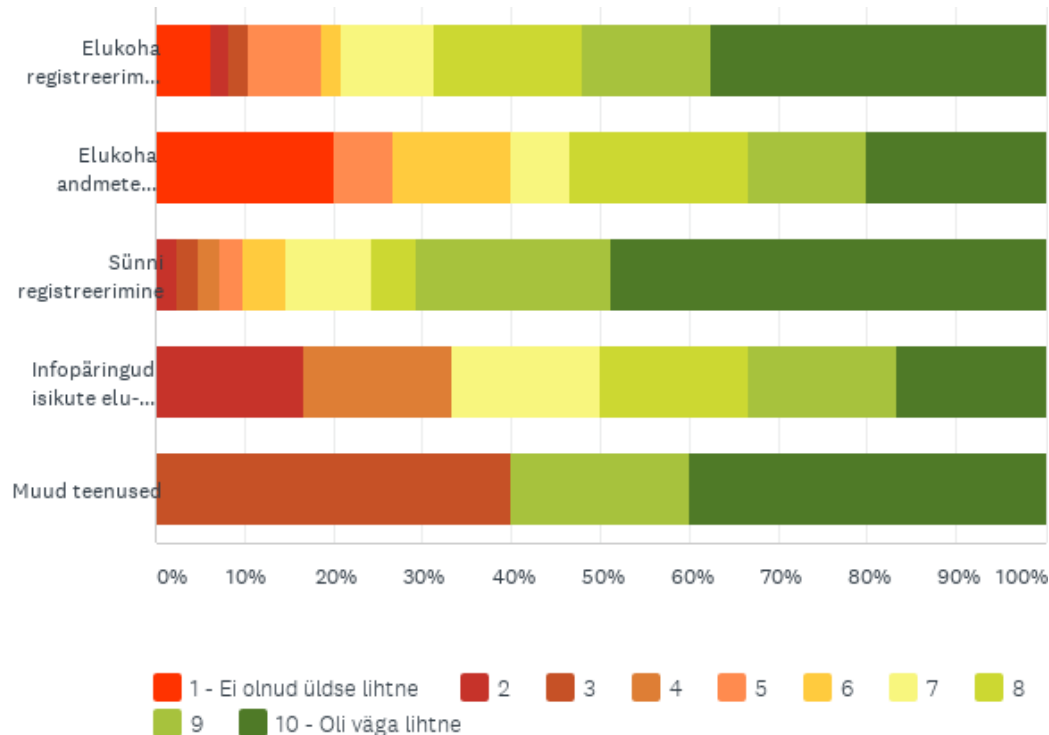
Keskmine skoor (1-10):

Elukoha registreerimine – 7.83

Elukoha andmete muutmine omaniku
õigustatud nõudmisel – 6.60

Sünni registreerimine – 8.56

Infopäringud isikute elu- ja viibimiskoha ning
kontaktandmete kohta – 6.67



Q14: Kui mugav oli teie hinnangul teenust kasutada

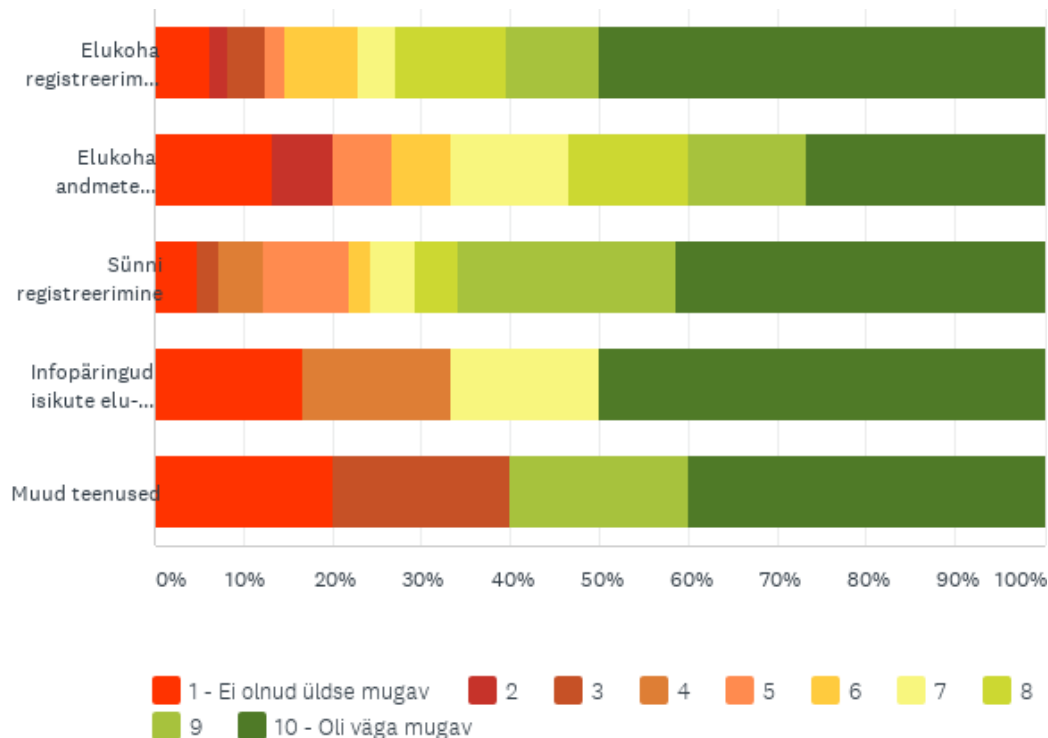
Keskmine skoor (1-10):

Elukoha registreerimine – 8.06

Elukoha andmete muutmine omaniku
õigustatud nõudmisel – 6.87

Sünni registreerimine – 8.02

Infopäringud isikute elu- ja viibimiskoha ning
kontaktandmete kohta – 7.00



Q15: Kui kiire oli teie hinnangul teenuse osutamine

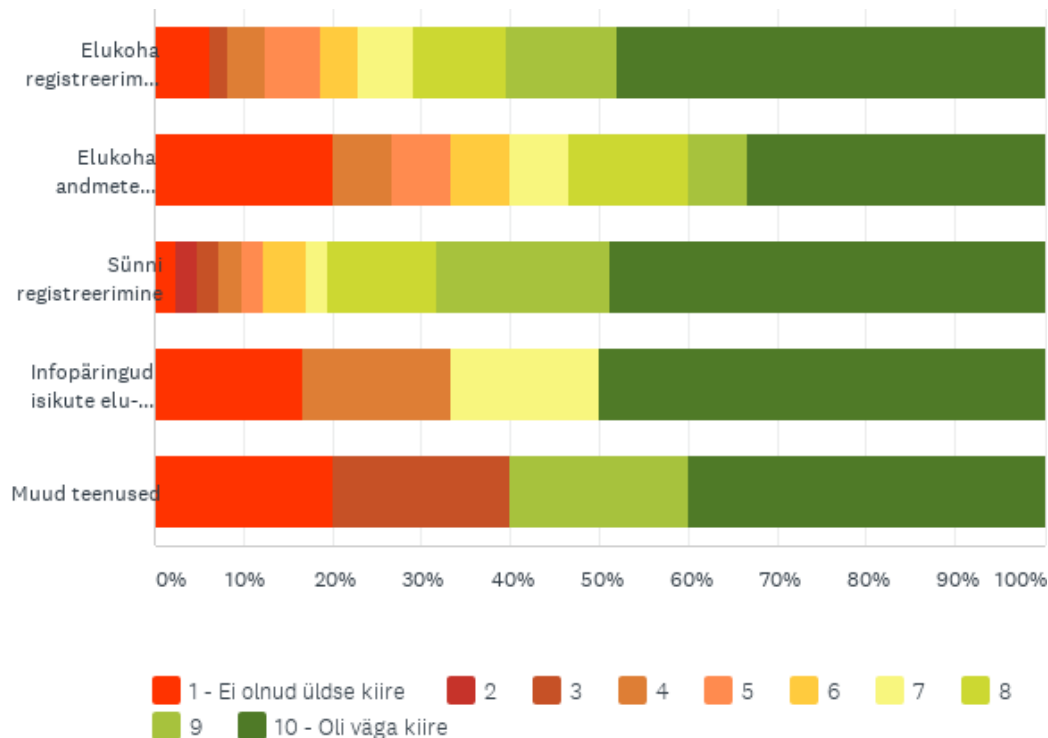
Keskmine skoor (1-10):

Elukoha registreerimine – 8.04

Elukoha andmete muutmine omaniku
õigustatud nõudmisel – 6.67

Sünni registreerimine – 8.44

Infopäringud isikute elu- ja viibimiskoha ning
kontaktandmete kohta – 7.00



Q16: Kui selge oli teie hinnangul teenuse protsess

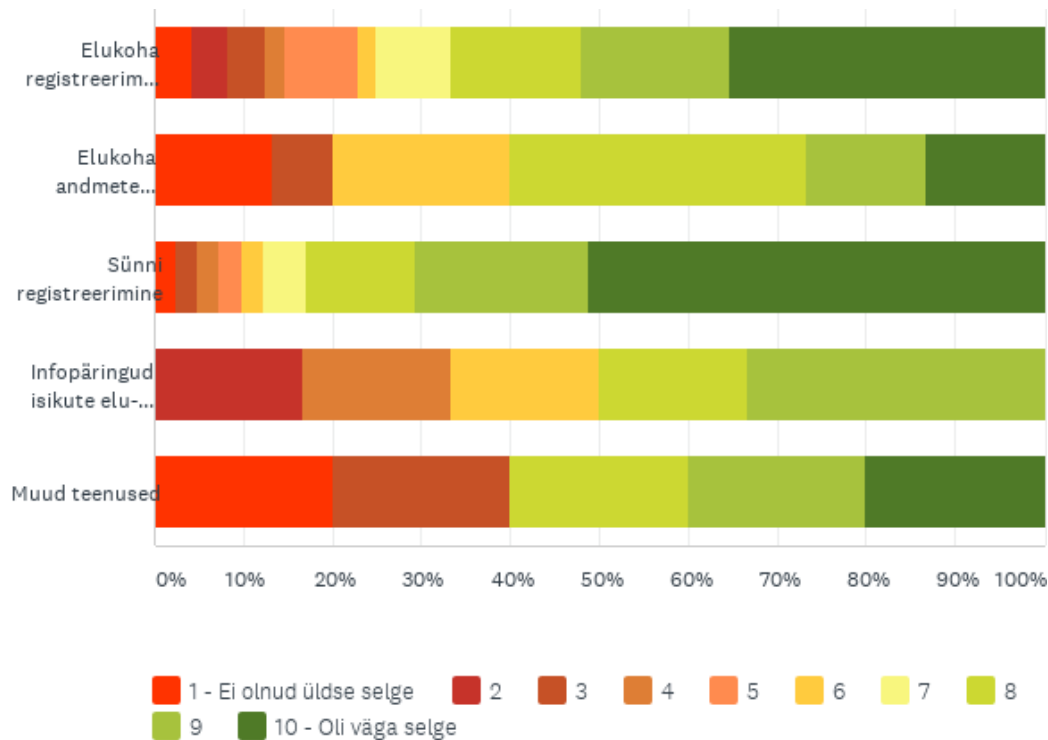
Keskmine skoor (1-10):

Elukoha registreerimine – 7.67

Elukoha andmete muutmine omaniku
õigustatud nõudmisel – 6.73

Sünni registreerimine – 8.66

Infopäringud isikute elu- ja viibimiskoha ning
kontaktandmete kohta – 6.33



Q17: Milliseks hindate vallapoolset suhtlust

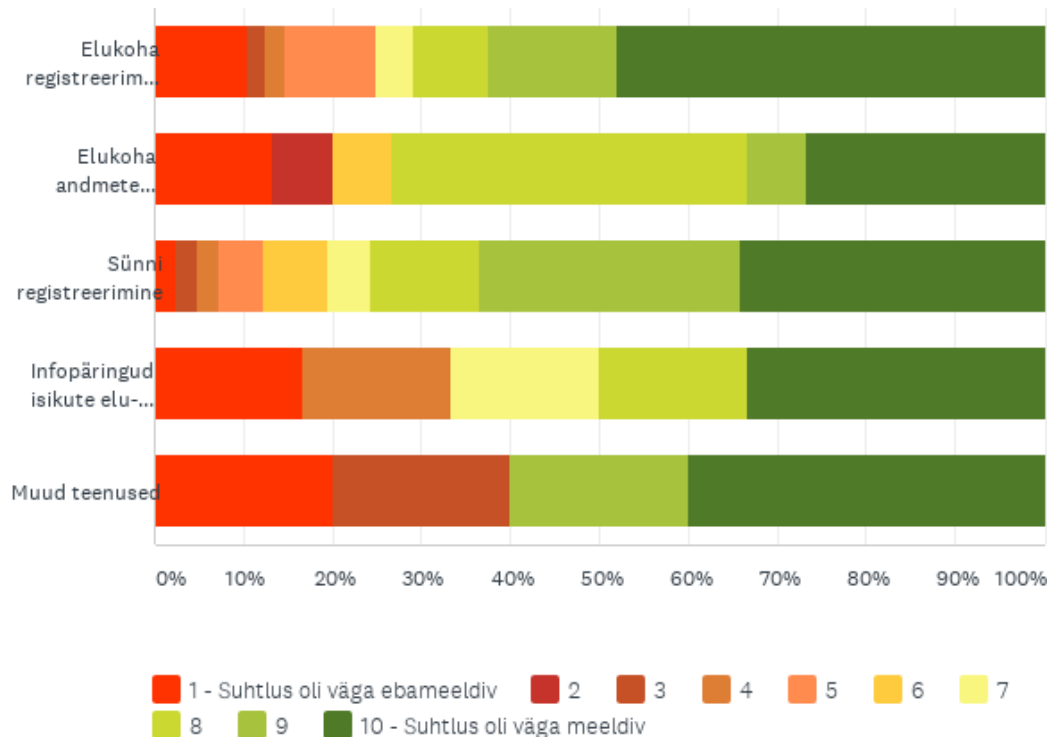
Keskmine skoor (1-10):

Elukoha registreerimine – 7.83

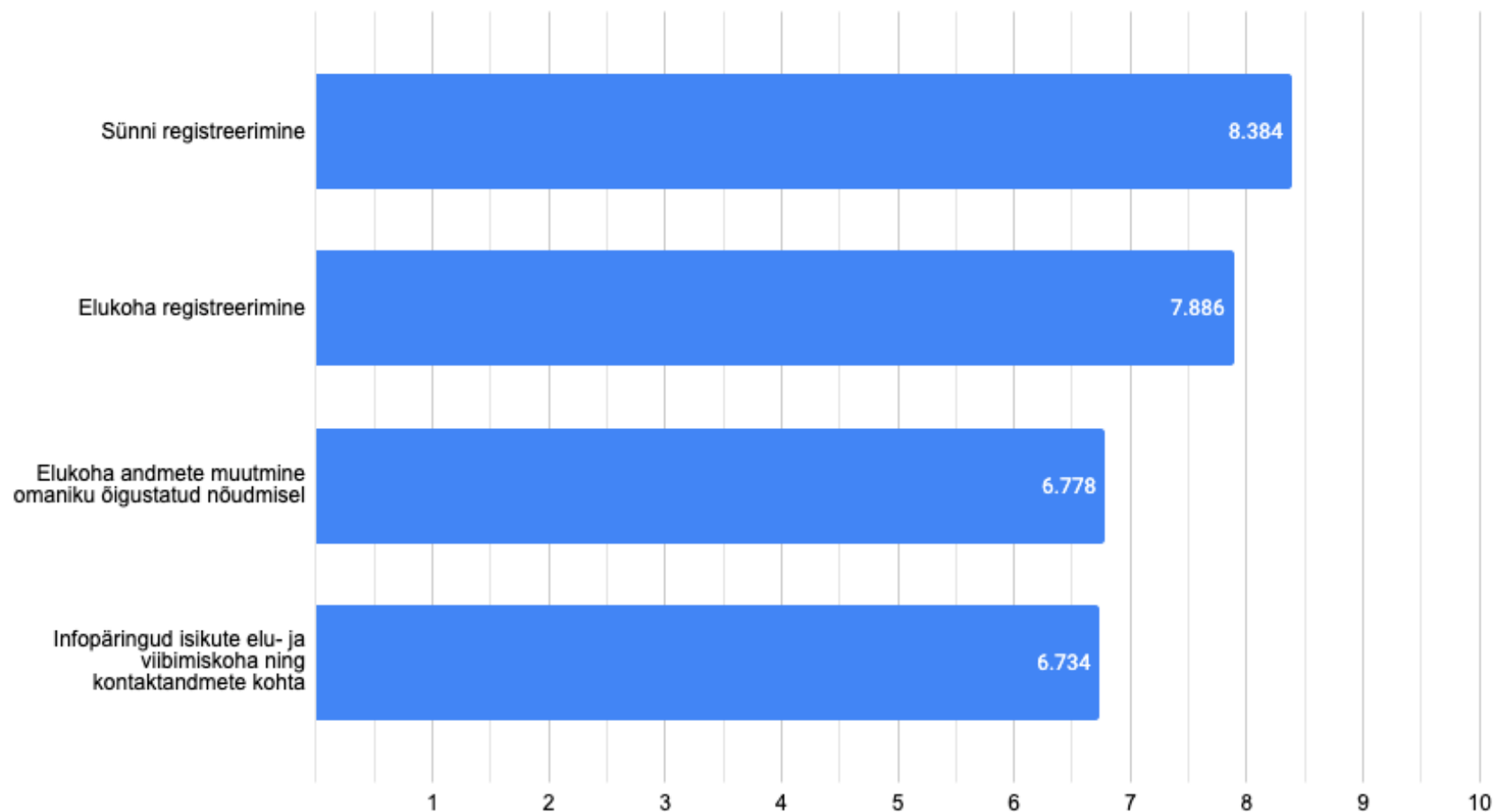
Elukoha andmete muutmine omaniku
õigustatud nõudmisel – 7.13

Sünni registreerimine – 8.24

Infopäringud isikute elu- ja viibimiskoha ning
kontaktandmete kohta – 6.67



Rahulolu rahvastikuregistri teenustega



Ehitus- ja kommunaalteenused



Teenused:

- Ehitusloa taotlemise teenus
- Hoonele projekteerimistingimuste taotlemise teenus

Olulisemad leiud:

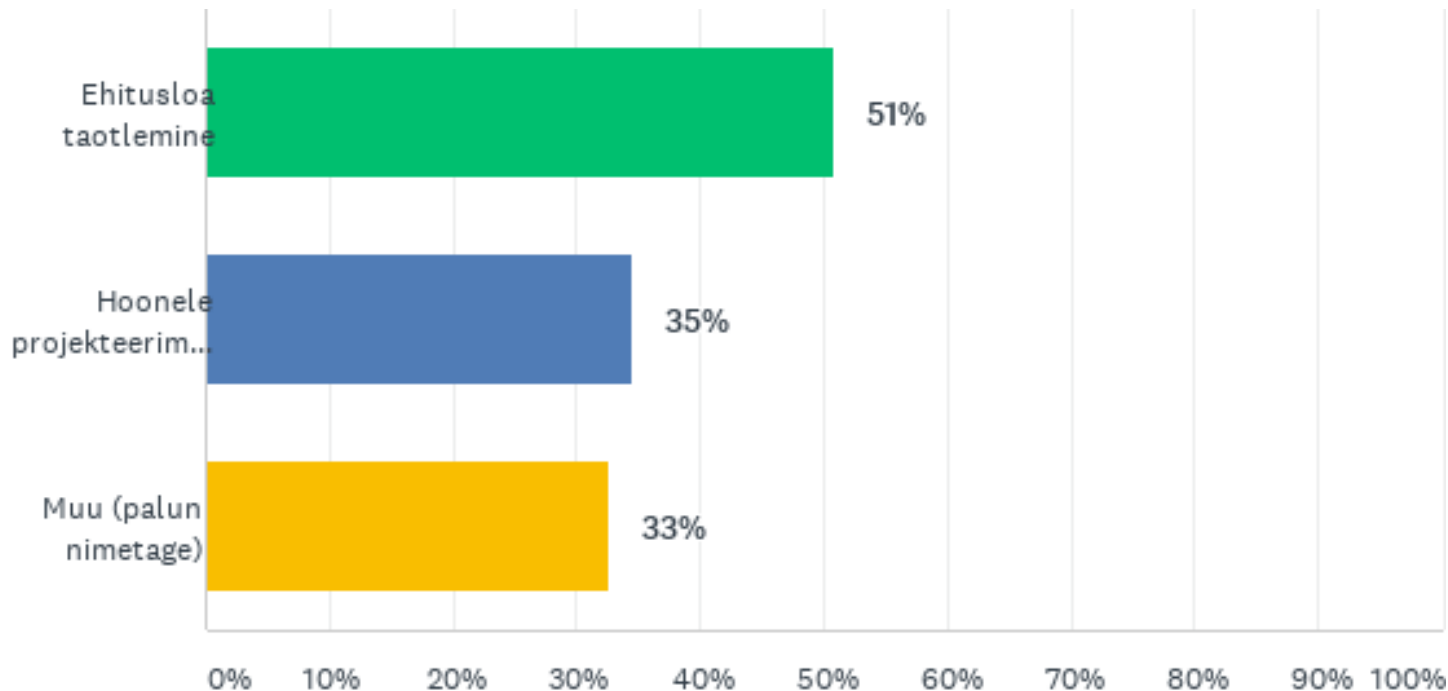
- 15% vastanutest oli kasutanud üht või mitut ehitus- ja kommunaalteenust
- Enim oldi kasutatud ehitusloa taotlemise teenust (51%), seejärel hoonele projekteerimistingimuste taotlemise teenust (35%)
- Kõiki teenused hinnati kõigis küsimustes keskmiselt madalamalt (skoor oli 4 ja 5 vahel).
- Kõige madalama hinnangu sai ehitusloa taotlemise kiirus (3.57).

Ehitus- ja kommunaalteenused

Lisaks oldi kasutatud ka järgmisi teenuseid:

- Selgituste palumine (1)
- Piiride paikapanemine (1)
- Kasutusloa taotlemine (5)
- Ehitusteatis (2)
- Hoone registrisse kandmine (1)
- Tehnovõrkude korrasolek (1)
- Kaeveloa taotlemine (1)
- Projektiga tutvumine (1)
- Kommunaalküsimuste vastuste saamine (1)
- Vesi-kanal (1)
- Detailplaneeringu algatamine (1)
- Detailplaneeringu osaline tühistamine

Milliseid Viimsi valla poolt pakutavaid ehitus- ja kommunaalteenuseid olete viimase kahe aasta jooksul kasutanud?

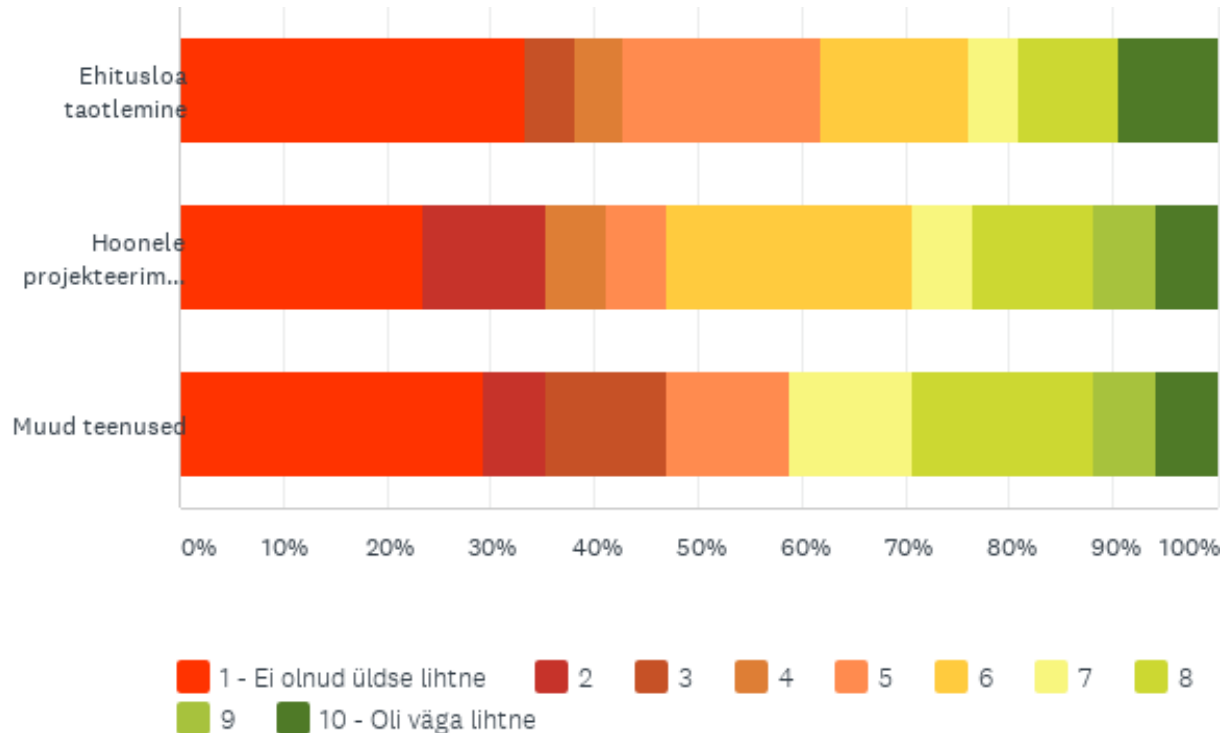


Q21: Kui lihtne oli teie hinnangul teenuse kohta infot leida

Keskmine skoor (1-10):

Ehitusloa taotlemine – 4.52

Hoonele projekteerimistingimuste taotlemine – 4.88

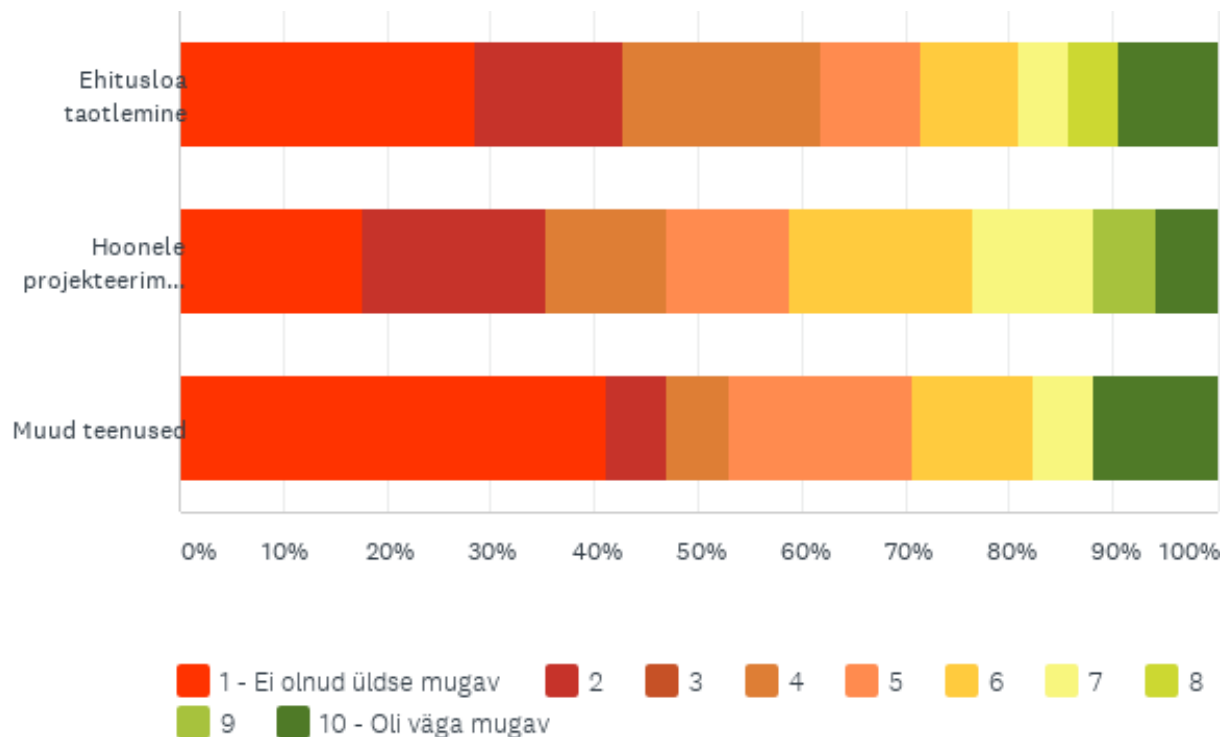


Q22: Kui mugav oli teie hinnangul teenust kasutada

Keskmine skoor (1-10):

Ehitusloa taotlemine – 4.05

Hoonele projekteerimistingimuste taotlemine – 4.59

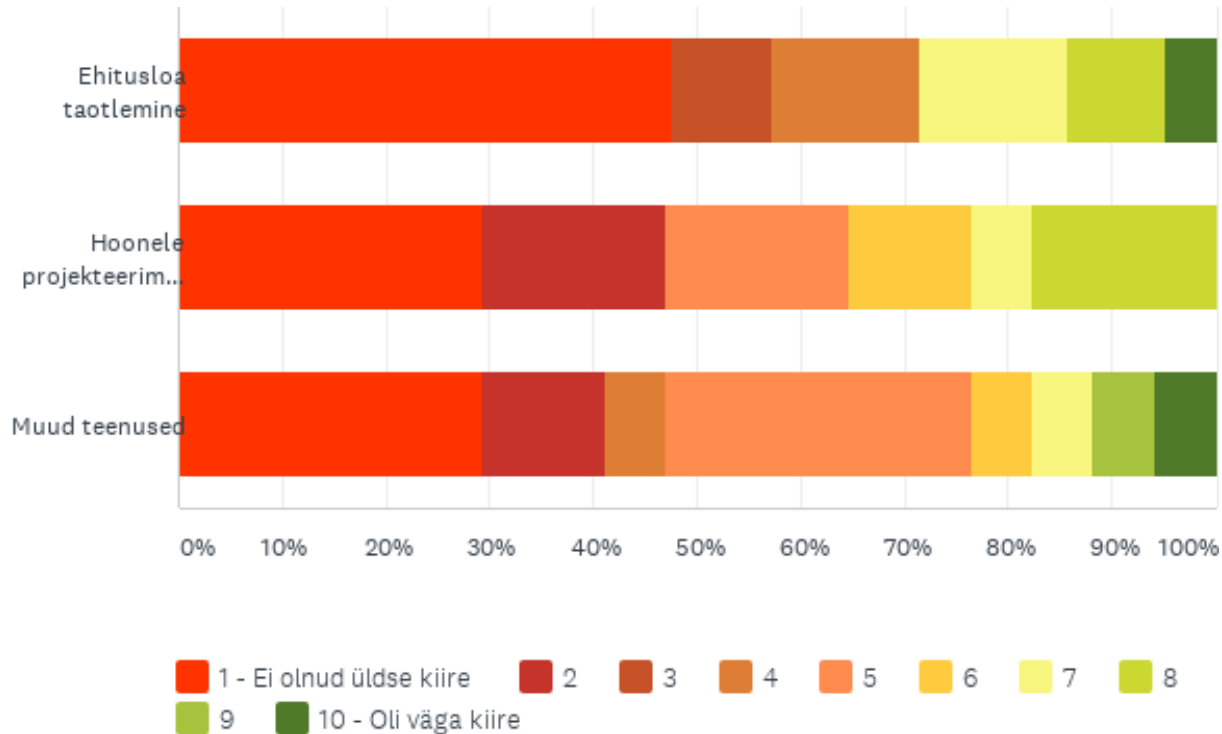


Q23: Kui kiire oli teie hinnangul teenuse osutamine

Keskmine skoor (1-10):

Ehitusloa taotlemine – 3.57

Hoonele projekteerimistingimuste
taotlemine – 4.06

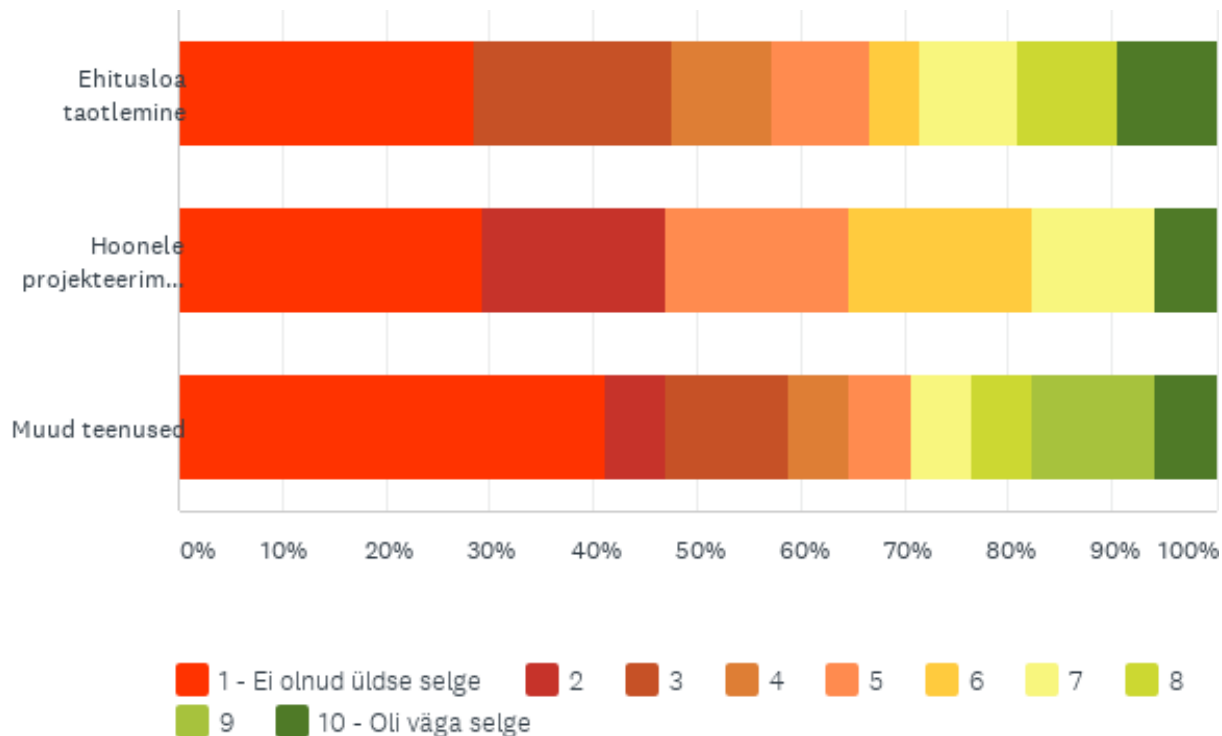


Q24: Kui selge oli teie hinnangul teenuse protsess

Keskmine skoor (1-10):

Ehitusloa taotlemine – 4.38

Hoonele projekteerimistingimuste taotlemine – 4.00

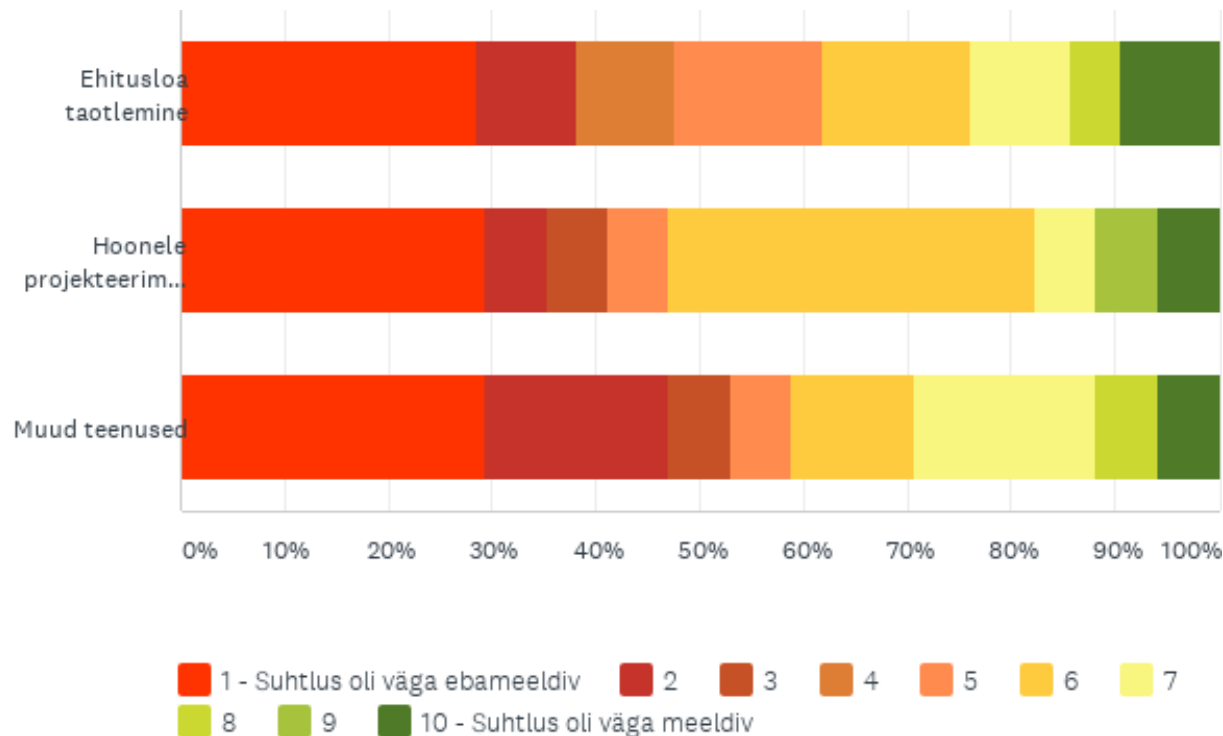


Q25: Milliseks hindate vallapoolset suhtlust

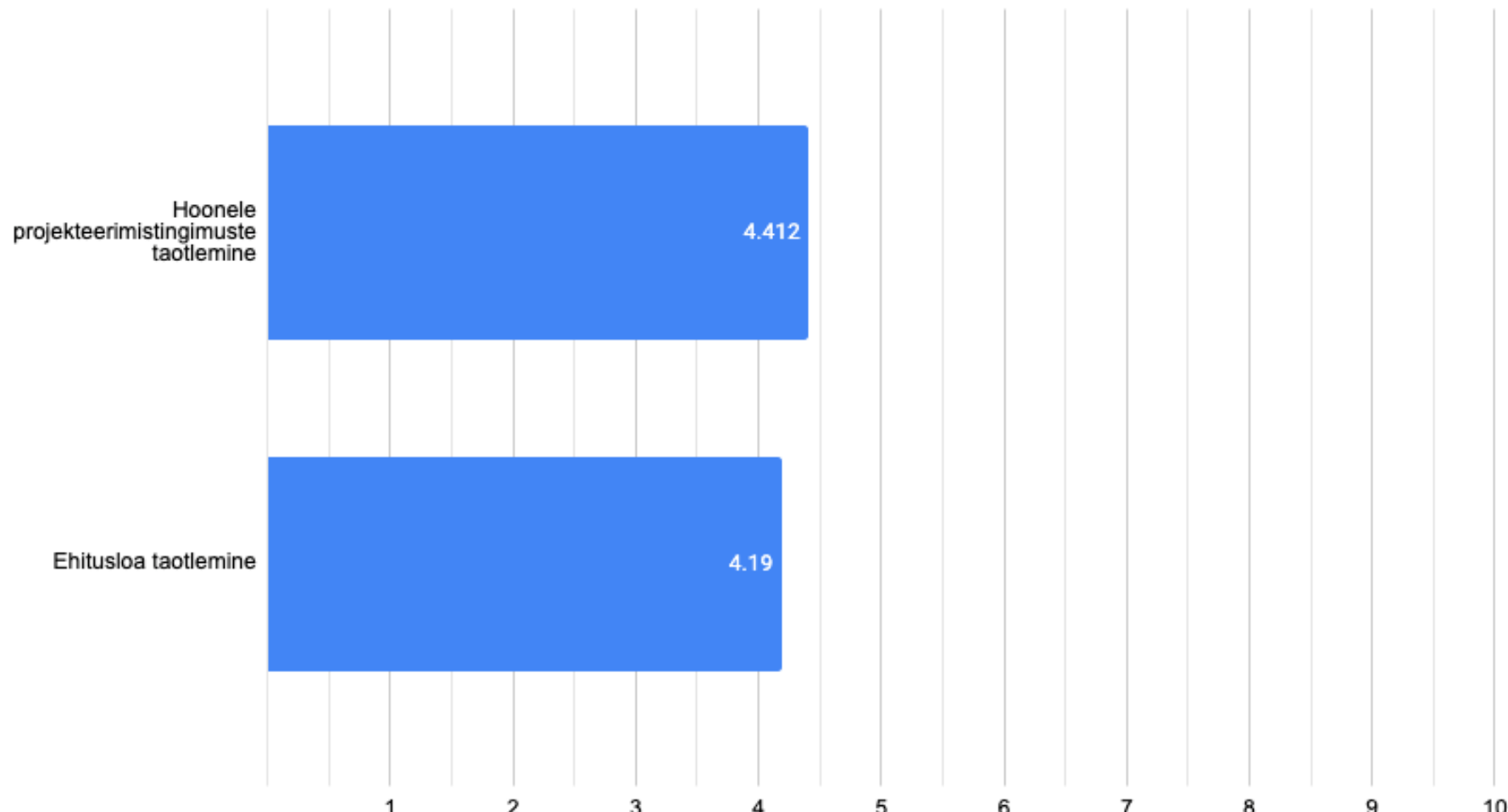
Keskmine skoor (1-10):

Ehitusloa taotlemine – 4.43

Hoonele projekteerimistingimuste taotlemine – 4.53



Rahulolu ehitus- ja kommunaalteenustega



Haridusteenused



Teenused:

- Õppekoha taotluse üldhariduskoolis
- Eralasteaia toetus
- Lapsehoiutoetuse taotlemine
- Koduse lapse toetuse taotlemine
- Lasteaia järjekorda registreerimise taotlemine

Olulisemad leiud:

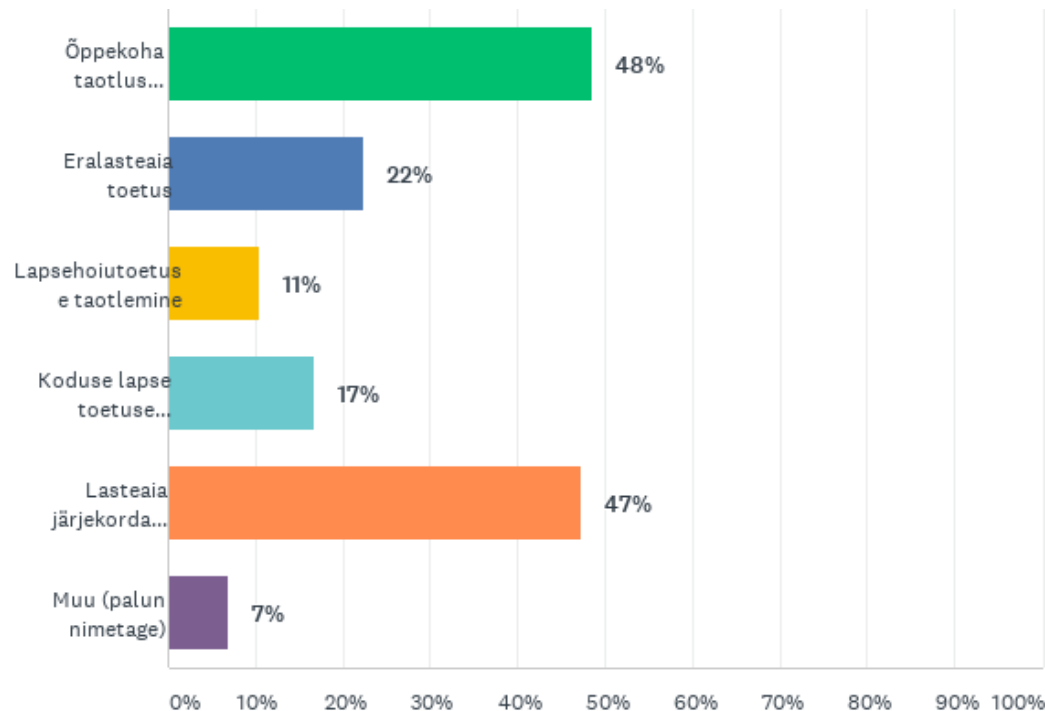
- 43% vastanutest oli kasutanud üht või mitut haridusteenust
- Enim oldi kasutatud õppekoha taotlemist üldhariduskooli (48%) ning lasteaia järjekorda registreerimise (47%) teenuseid. 22% vastanutest olid taotlenud eralasteaia toetust, 17% koduse lapse toetust ning 11% lapsehoiuteenust.
- Kõiki teenuseid hinnati kõigis küsimustes keskmiselt kõrgemalt (madalaim skoor oli 6.58 - lasteaia järjekorda registreerimise, teenuse osutamise selgus).
- Kõige madalamalt hinnata kõiki teenuseid protsessi selguse kontekstis, kus kõikide teenuste skoorid oli 6 ja 7 vahel.

Haridusteenused

Lisaks oldi kasutatud ka järgmisi teenuseid:

- Erakoolitoetus (2)
- Lasteaiakoha vastuvõtmine (1)
- Lapsele logopeedi (1)
- Gümnaasiumi sisse astumine (1)
- Koolis käimine (1)
- Eelkool (1)
- Lasteaiatasu soodustus kahe lapse pealt (1)

Milliseid Viimsi valla poolt pakutavaid haridusteenuseid olete viimaste kahe aasta jooksul kasutanud?



Q29: Kui lihtne oli teie hinnangul teenuse kohta infot leida

Keskmine skoor (1-10):

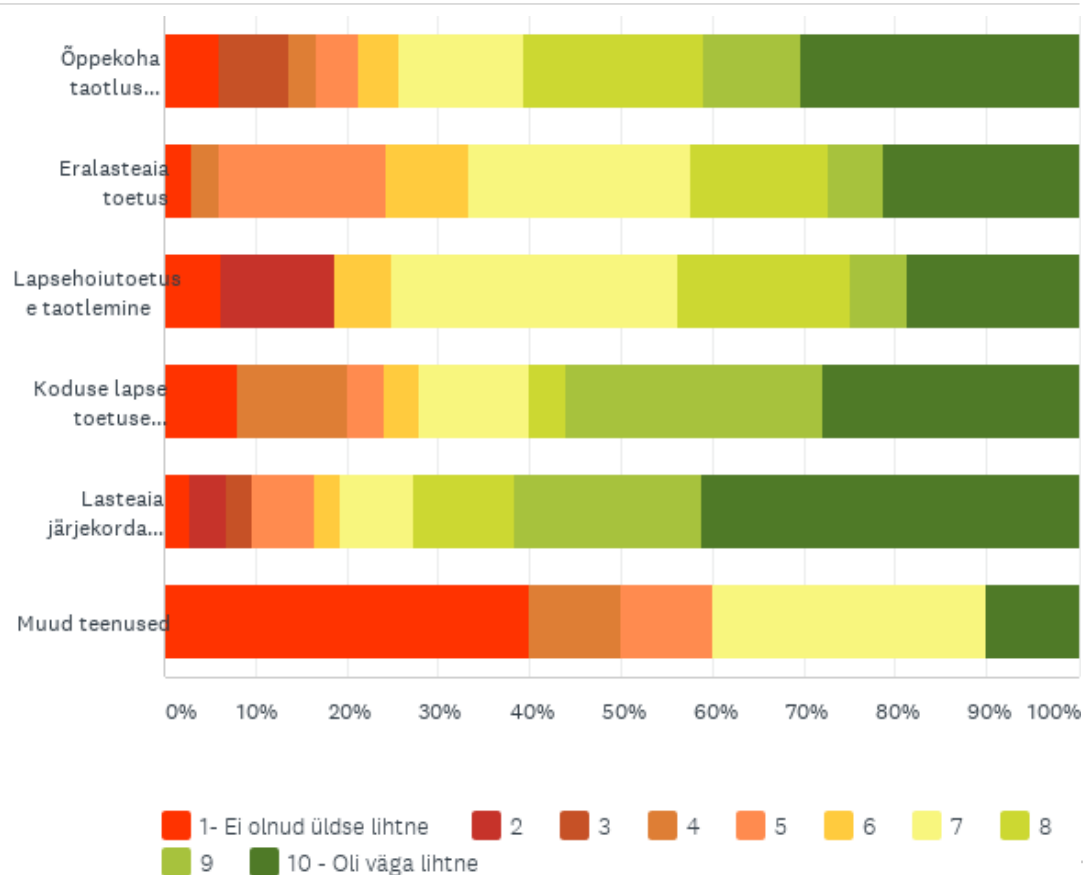
Õppekoha taotlus üldhariduskoolis – 7.42

Eralasteaia toetus – 7.18

Lapsehoiutoetuse taotlemine – 6.81

Koduse lapse toetuse taotlemine – 7.48

Lasteaia järjekorda registreerimise
taotlemine – 8.11



Q30: Kui mugav oli teie hinnangul teenust kasutada

Keskmine skoor (1-10):

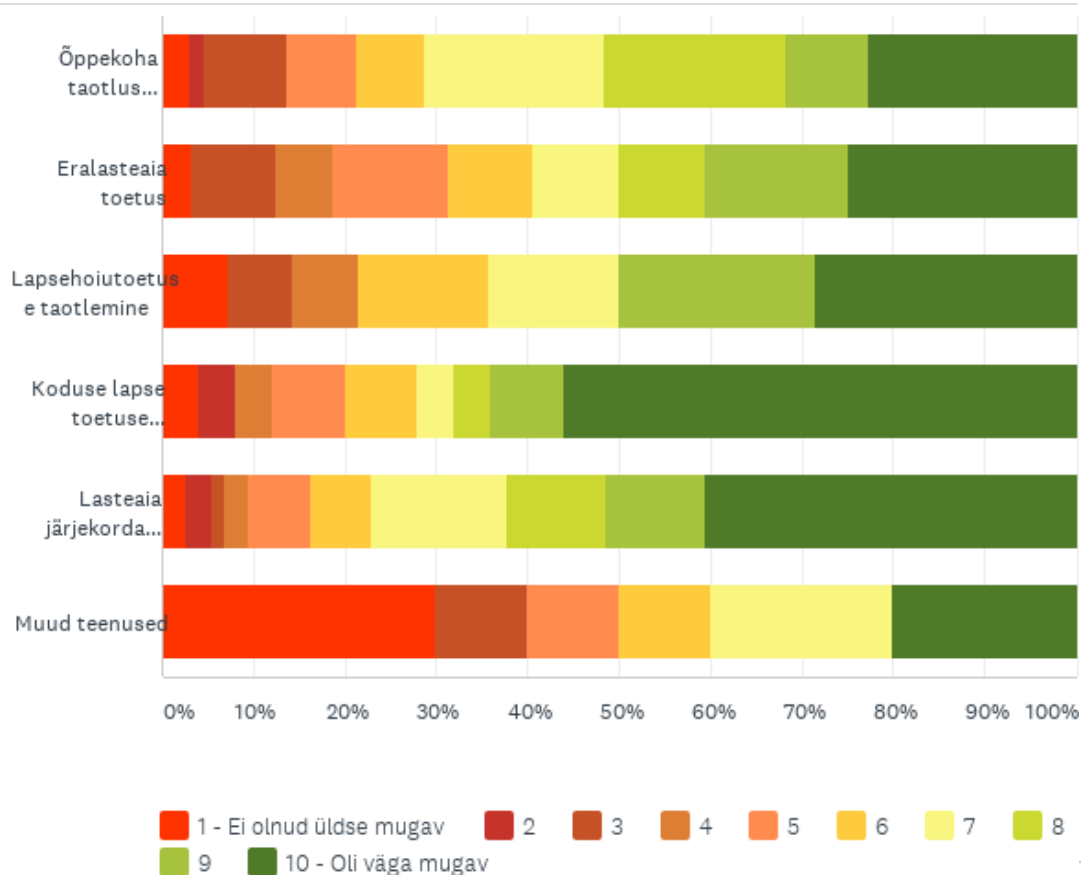
Õppekoha taotlus üldhariduskoolis – 7.21

Eralasteaia toetus – 7.06

Lapsehoiutoetuse taotlemine – 7.21

Koduse lapse toetuse taotlemine – 8.98

Lasteaia järjekorda registreerimise
taotlemine – 7.91



Q31: Kui kiire oli teie hinnangul teenuse osutamine

Keskmine skoor (1-10):

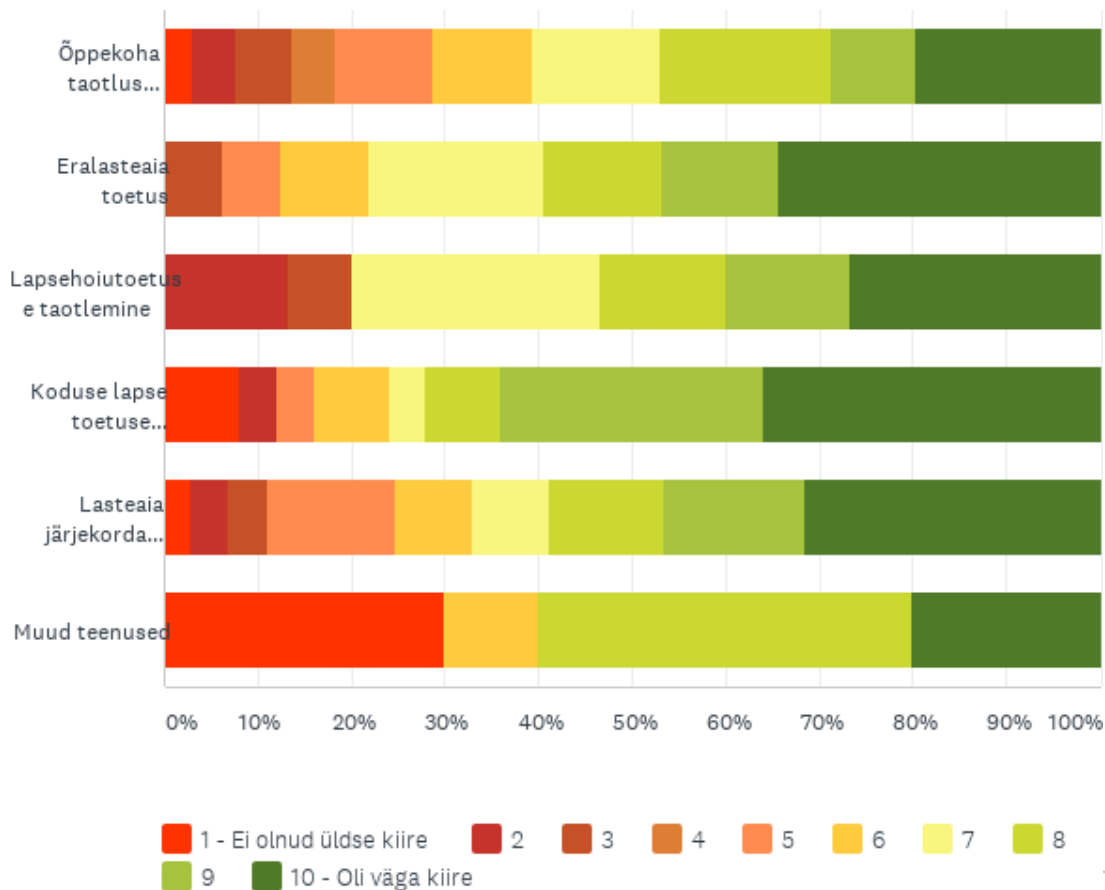
Õppekoha taotlus üldhariduskoolis – 6.85

Eralasteaia toetus – 7.94

Lapsehoiutoetuse taotlemine – 7.27

Koduse lapse toetuse taotlemine – 7.88

Lasteaia järjekorda registreerimise
taotlemine – 7.48



Q32: Kui selge oli teie hinnangul teenuse protsess

Keskmine skoor (1-10):

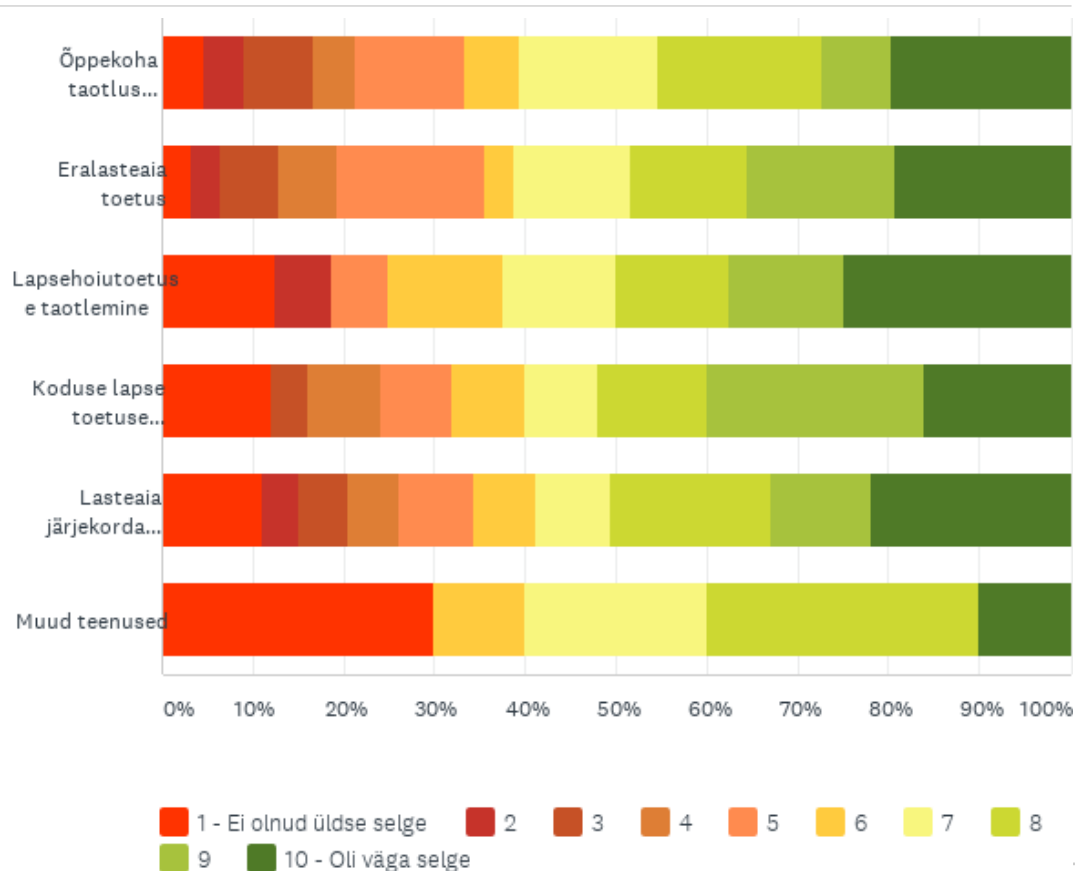
Õppekoha taotlus üldhariduskoolis – 6.68

Eralasteaia toetus – 6.87

Lapsehoiutoetuse taotlemine – 6.81

Koduse lapse toetuse taotlemine – 6.72

Lasteaia järjekorda registreerimise
taotlemine – 6.58



Q33: Milliseks hindate vallapoolset suhtlust

Keskmine skoor (1-10):

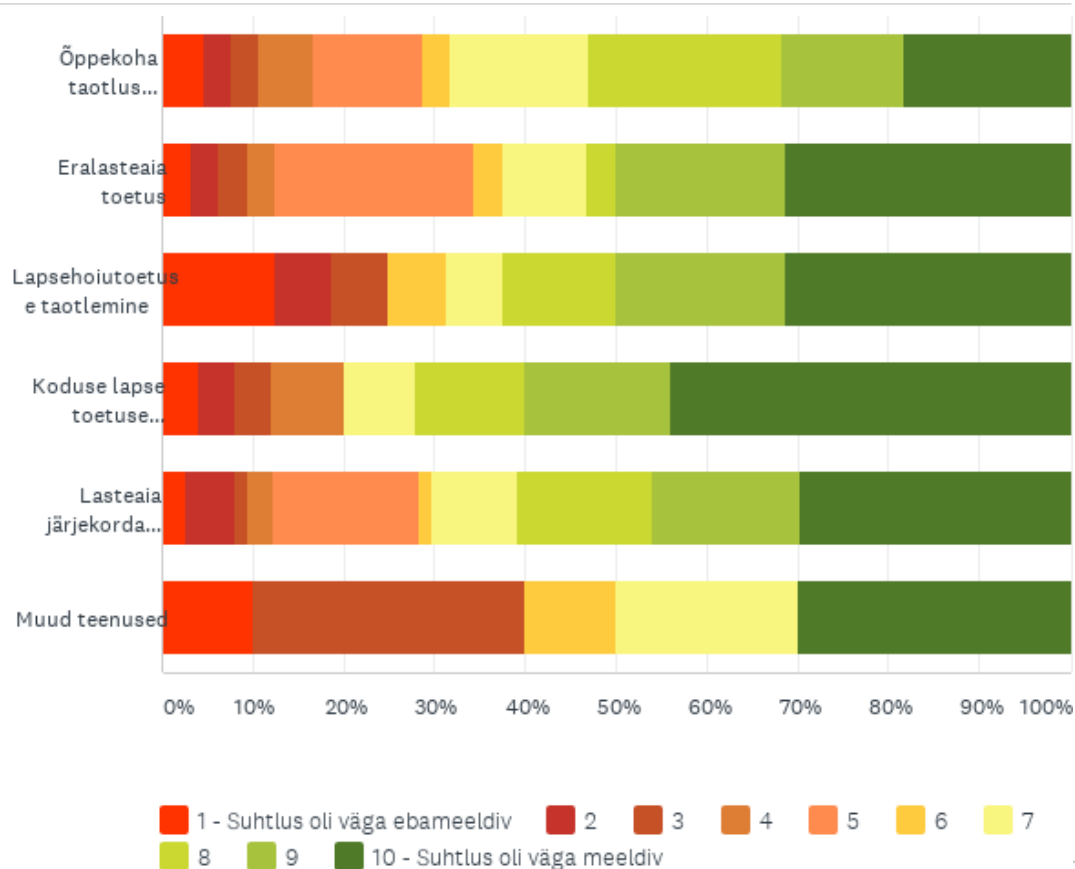
Õppekoha taotlus üldhariduskoolis – 7.03

Eralasteaia toetus – 7.31

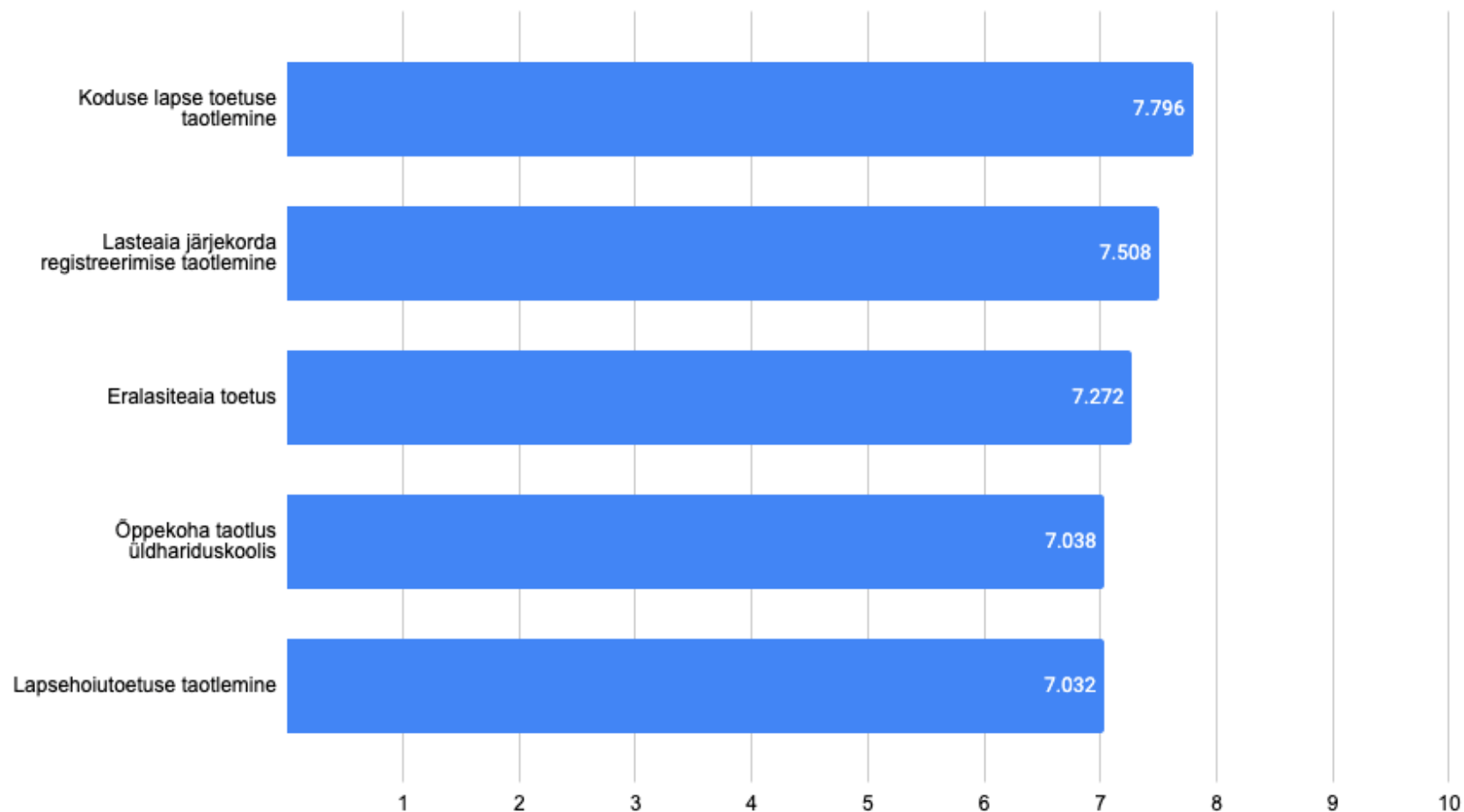
Lapsehoiutoetuse taotlemine – 7.06

Koduse lapse toetuse taotlemine – 7.92

Lasteaia järjekorda registreerimise
taotlemine – 7.46



Rahulolu haridusteenustega



Keskkonna- ja planeerimisteenused



Teenused:

- Raieloa taotlemine
- Raiateatise esitamine
- Detailplaneeringu algatamine

Olulisemad leiud:

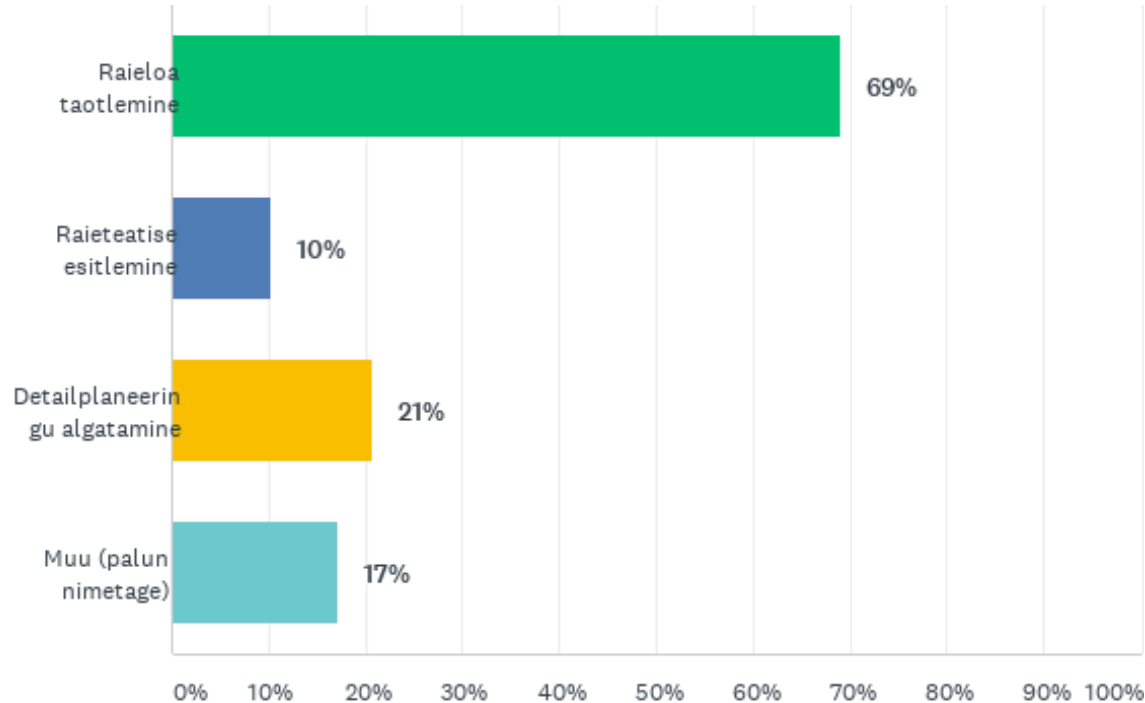
- 9% vastanutest oli kasutanud üht või mitut keskkonna- ja planeerimisteenust
- Enim olid vastanud taotlenud raieluba (69%). 21% vastanutest oli alustanud detailplaneeringut ning 10% esitanud raiateatise.
- Raiateatise esitamisel on kõige paremad skoorid kõikides küsimustes (min 8.33, max 8.67).
- Detailplaneeringu algatamisel on kõige halvemad skoorid (min 3.33, max 4.83).
- Kõige madalamad skoorid said teenused kiiruse kontekstis (va raiateatise esitamine, mis oli ka selles kategoorias kõrge skooriga).
- Detailplaneeringu kohta hinnati info leidmise lihtsust peaaegu kaks korda madalamaks kui info leidmist raieloa taotlemise / raiateatise esitamise kohta

Keskkonna- ja planeerimis- teenused

Lisaks oldi kasutatud ka järgmisi teenuseid:

- Selgituste palumine (1)
- Tee äärse surnud puu likvideerimine ohu tõttu (1)
- Detaili muutmine (1)
- Soov puude pügamiseks (1)

Milliseid Viimsi valla poolt pakutavaid keskkonna- ja planeerimisteenuseid olete viimase kahe aasta jooksul kasutanud?



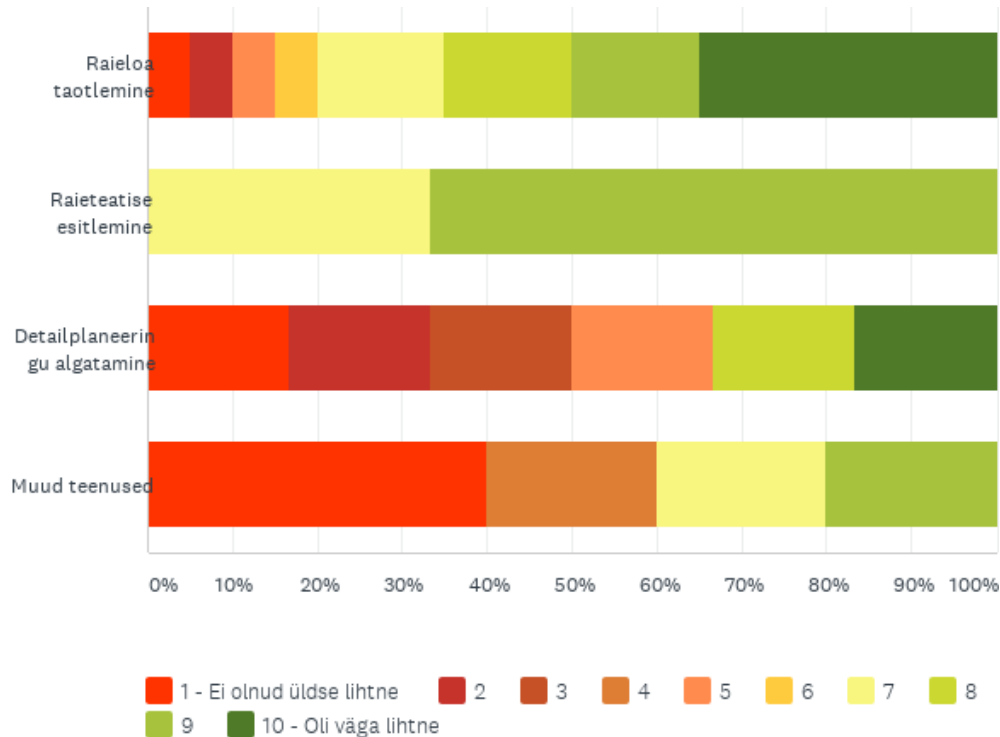
Q37: Kui lihtne oli teie hinnangul teenuse kohta infot leida

Keskmine skoor (1-10):

Raieloa taotlemine – 7.80

Raieteatise esitamine – 8.33

Detailplaneeringu algatamine – 4.83



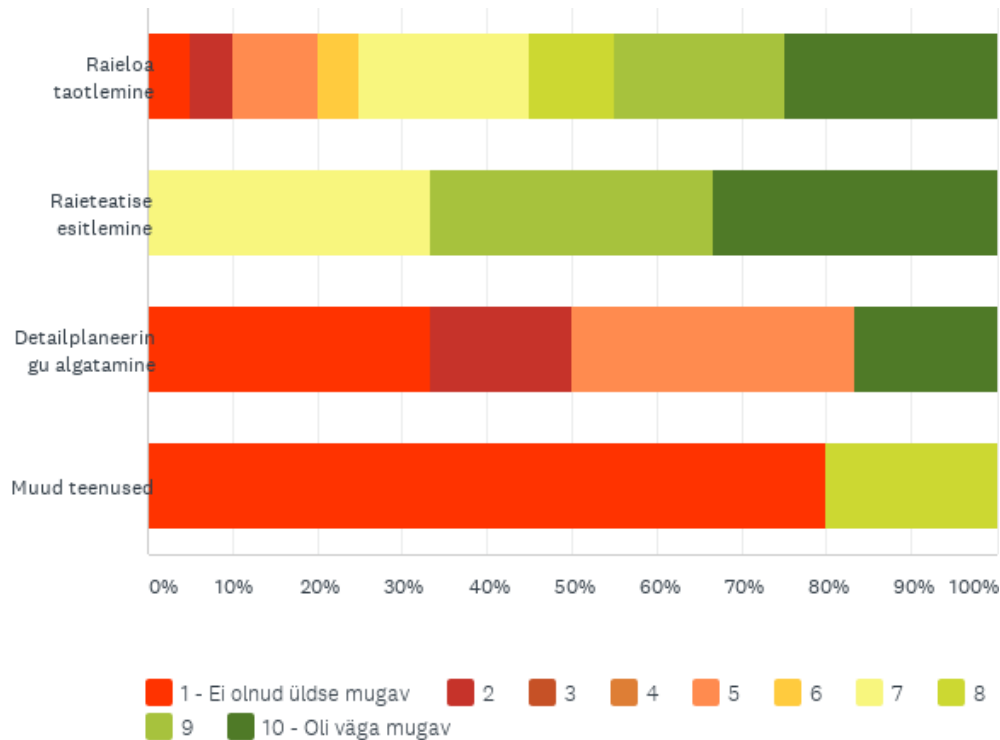
Q38: Kui mugav oli teie hinnangul teenust kasutada

Keskmine skoor (1-10):

Raieloa taotlemine – 7.45

Raieteatise esitamine – 8.67

Detailplaneeringu algatamine – 4.00



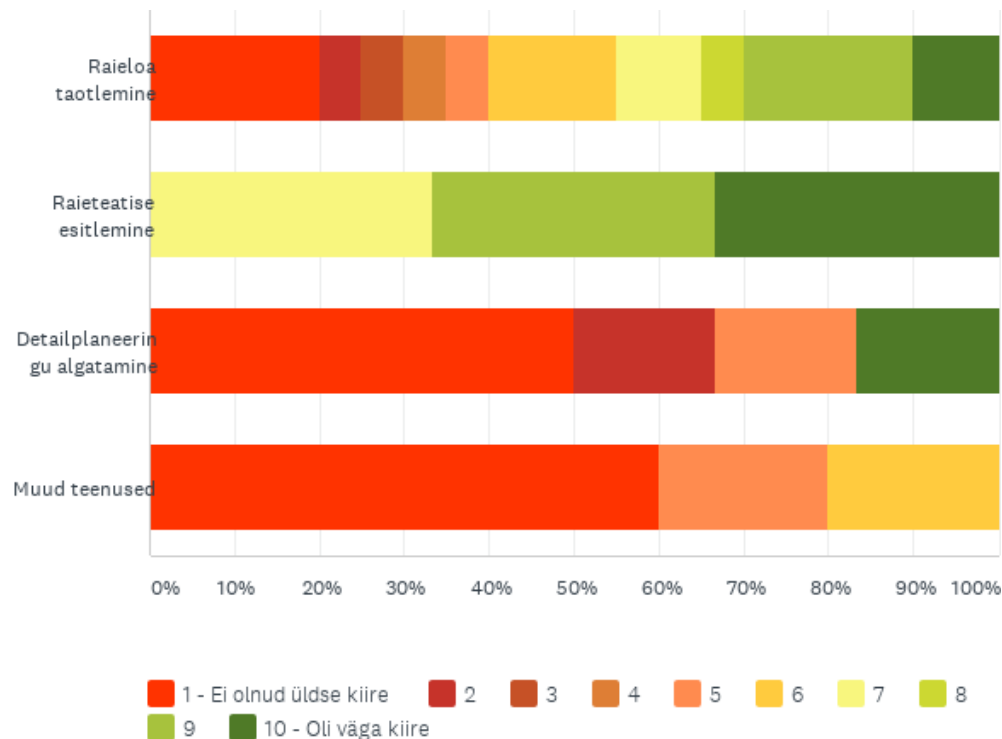
Q39: Kui kiire oli teie hinnangul teenuse osutamine

Keskmine skoor (1-10):

Raieloa taotlemine – 5.70

Raieteatise esitamine – 8.67

Detailplaneeringu algatamine – 3.33



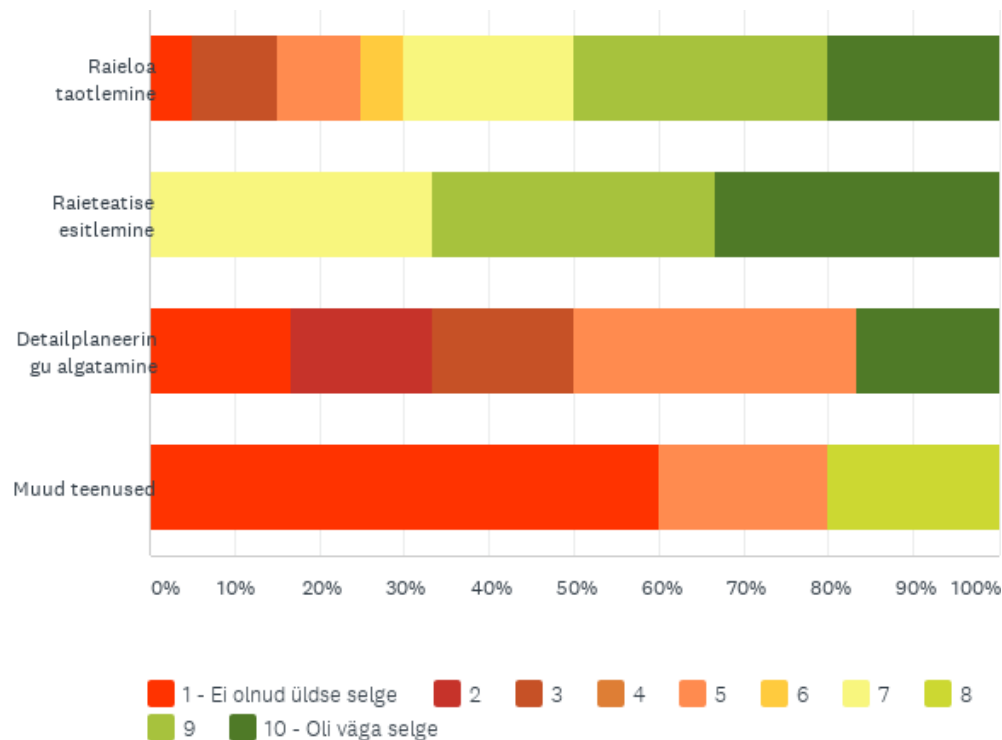
Q40: Kui selge oli teie hinnangul teenuse protsess

Keskmine skoor (1-10):

Raieloa taotlemine – 7.25

Raieteatise esitamine – 8.67

Detailplaneeringu algatamine – 4.33



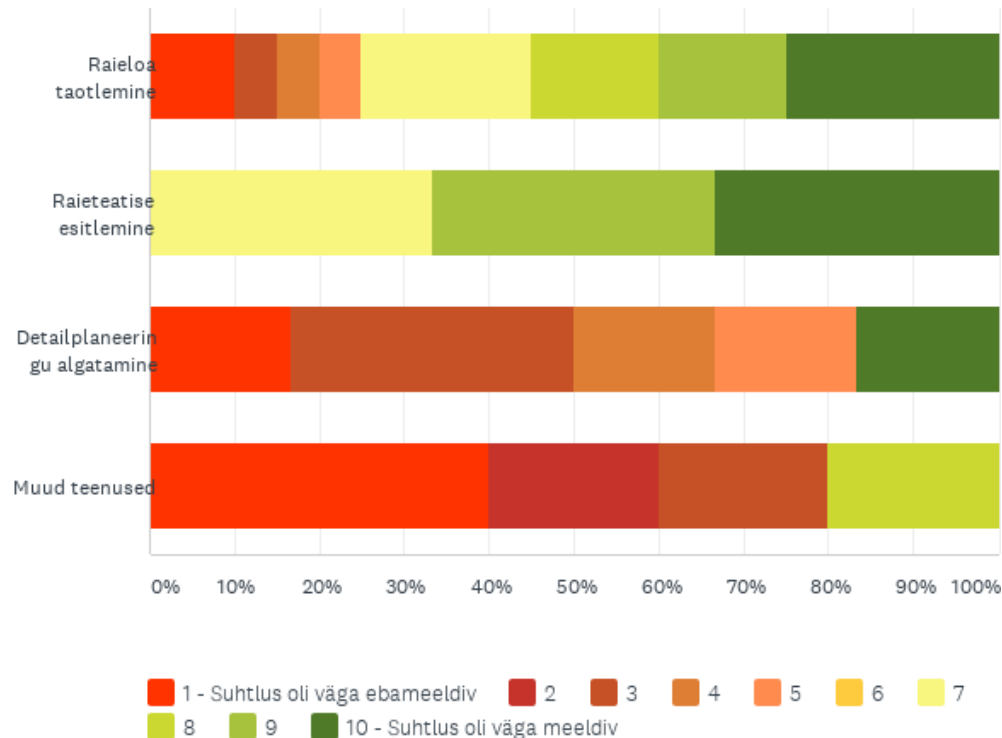
Q41: Milliseks hindate vallapoolset suhtlust

Keskmine skoor (1-10):

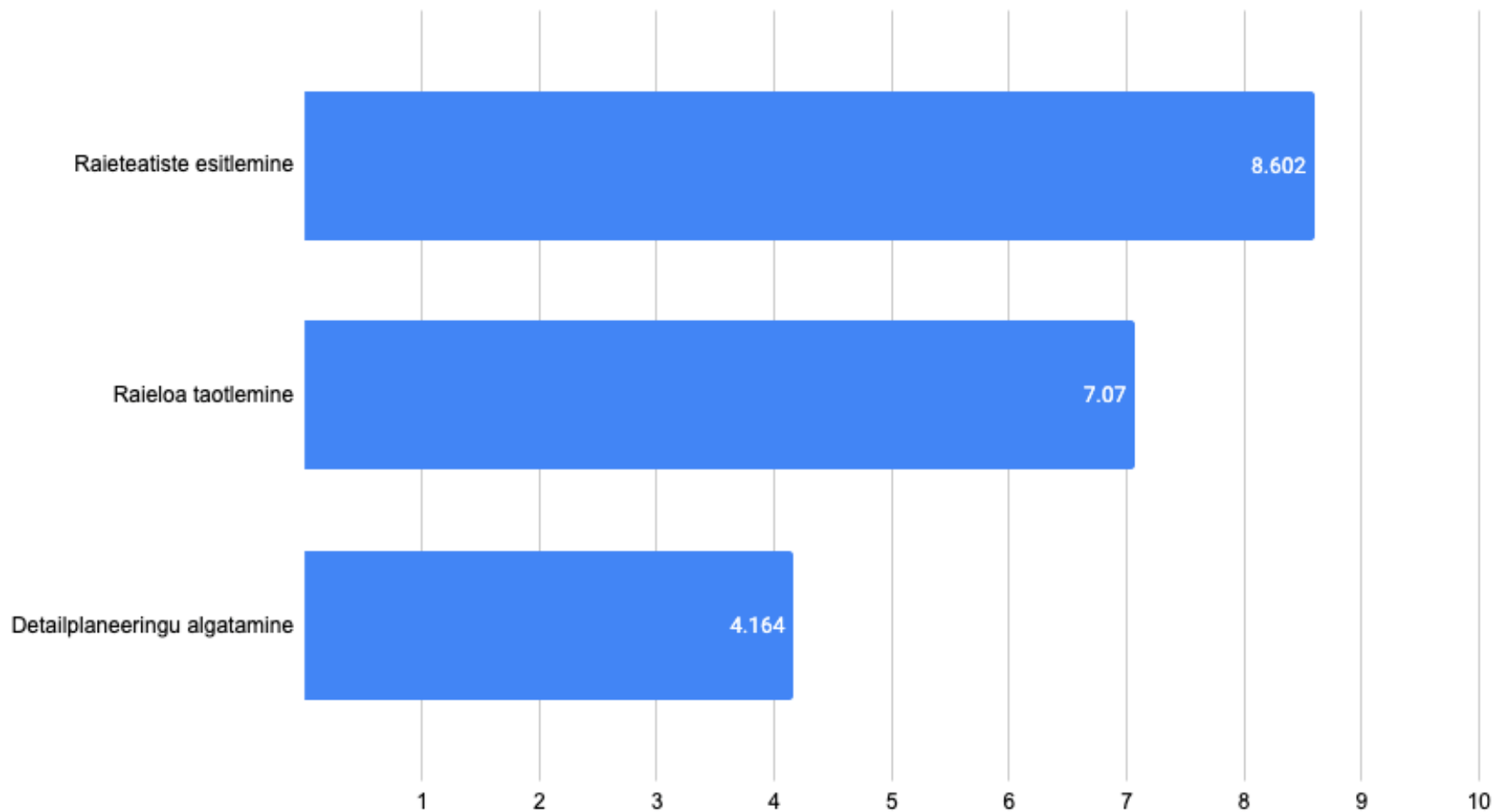
Raieloa taotlemine – 7.15

Raieteatise esitamine – 8.67

Detailplaneeringu algatamine – 4.33



Rahulolu keskkonna- ja planeerimisteenustega



Sotsiaalteenused



Teenused:

- Hooldajatoetuse määramine
- Ühekordse eaka toetuse määramine
- Lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetus
- Tugiisikuteenus
- Matusetoetus
- 1. klassi mineva lapse toetus
- Ravimitoetus
- Sotsiaaltransporditeenus
- Sotsiaalnõustamine
- Erivajadustega laste tugiteenused (teraapiad)

Olulisemad leiud:

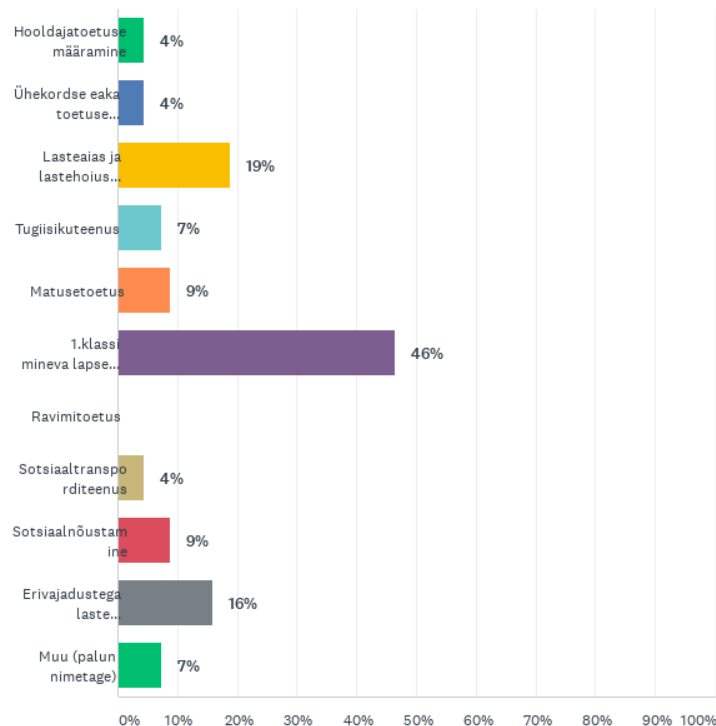
- 19% vastanutest oli kasutanud üht või mitut sotsiaalteenust
- Enim olid vastanud taotlenud 1. klassi mineva lapse toetust (46%). 19% vastanutest oli taotlenud lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetust ning 16% oli kasutanud erivajadustega laste tugiteenuseid.
- Kõikide teenustega oldi kõikides küsimustes üle keskmise rahul, aga teenuste osas oli selge erinevus:
 - Kõrge rahuloluga teenused (eaka ühekordne toetus, matusetoetus)
 - Keskmise rahuloluga teenused (hooldajatoetus, lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetus, tugiisikuteenus, 1. klassi mineva lapse toetus)
 - Madala rahuloluga teenused (sotsiaalnõustamine, erivajadustega laste tugiteenused, sotsiaaltransport)
- Kõige kõrgema skooriga teenus kõikides küsimustes oli ühekordse eaka toetuse määramine (min 9.00, max 10.00). Samuti oli kõrge skooriga matusetoetus (min 8.57, max 8.83).
- Madalaima skooriga olid sotsiaalnõustamine, erivajadustega laste tugiteenused ning sotsiaaltransport (skoorid 5 ja 6 sisuliselt kõikides küsimustes).

Sotsiaalteenused

Lisaks oldi kasutatud ka järgmisi teenuseid:

- Lastekaitse (1)
- Toimetulekutoetus (1)
- Vanuri päevahoid (1)

Milliseid Viimsi valla poolt pakutavaid sotsiaalteenuseid olete viimase kahe aasta jooksul kasutanud?



Q45: Kui lihtne oli teie hinnangul teenuse kohta infot leida

Keskmine skoor (1-10):

Hooldajatoetuse määramine – 6.33

Ühekordse eaka toetuse määramine – 9.00

Lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetus – 6.83

Tugiisikuteenus – 6.20

Matusetoetus – 8.57

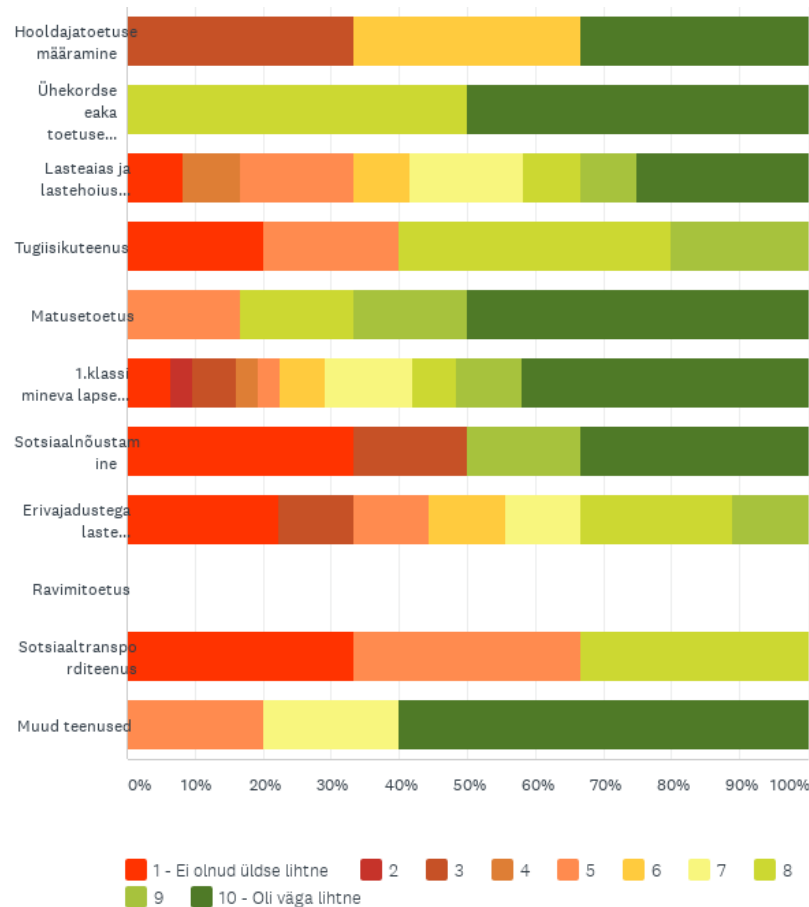
1. klassi mineva lapse toetus – 7.48

Sotsiaalnõustamine – 5.67

Erivajadustega laste tugiteenused (teraapiad) – 5.33

Ravimitoetus – 0.00

Sotsiaaltransporditeenus – 4.67



Q46: Kui mugav oli teie hinnangul teenust kasutada

Answered: 64 Skipped: 348

Keskmine skoor (1-10):

Hooldajatoetuse määramine – 5.67

Ühekordse eaka toetuse määramine – 10.00

Lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetus – 7.42

Tugiisikuteenus – 6.40

Matusetoetus – 8.67

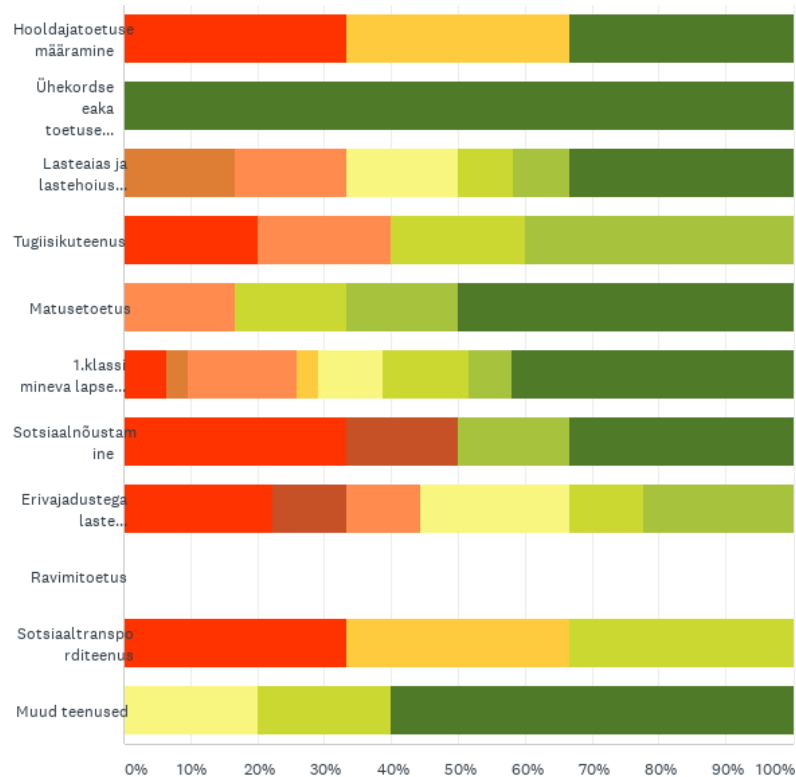
1. klassi mineva lapse toetus – 7.68

Sotsiaalnõustamine – 5.67

Erivajadustega laste tugiteenused (teraapiad) – 5.56

Ravimitoetus – 0.00

Sotsiaaltransporditeenus – 5.00



Q47: Kui kiire oli teie hinnangul teenuse osutamine

Answered: 64 Skipped: 348

Keskmine skoor (1-10):

Hooldajatoetuse määramine – 6.33

Ühekordse eaka toetuse määramine – 10.00

Lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetus – 7.25

Tugiisikuteenus – 6.20

Matusetoetus – 8.83

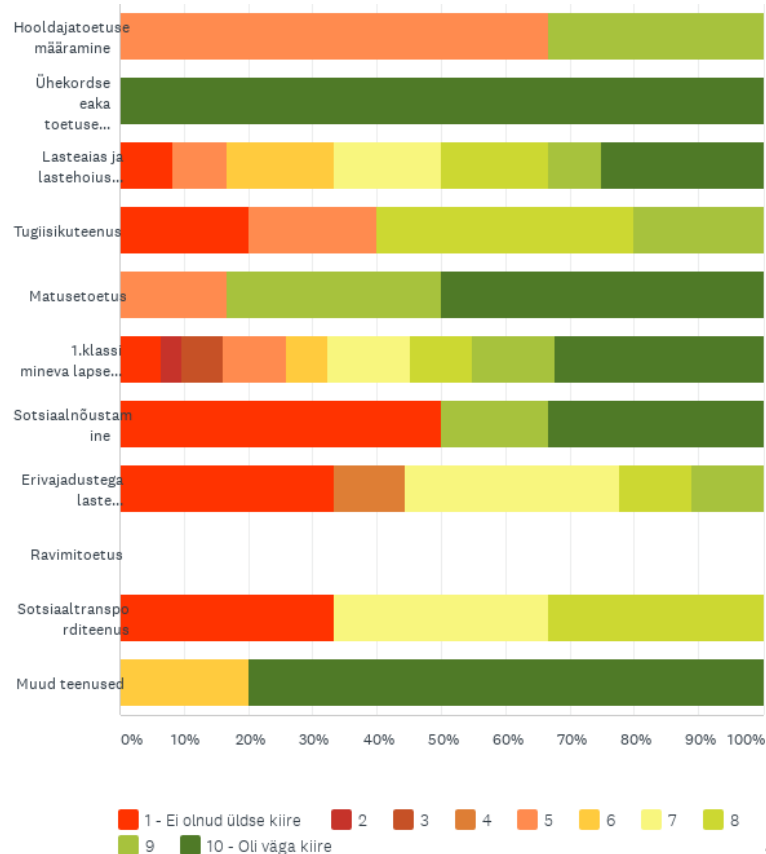
1. klassi mineva lapse toetus – 7.26

Sotsiaalnõustamine – 5.33

Erivajadustega laste tugiteenused (teraapiad) – 5.00

Ravimitoetus – 0.00

Sotsiaaltransporditeenus – 5.33



Q48: Kui selge oli teie hinnangul teenuse protsess

Answered: 64 Skipped: 348

Keskmine skoor (1-10):

Hooldajatoetuse määramine – 7.33

Ühekordse eaka toetuse määramine – 10.00

Lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetus – 6.58

Tugiisikuteenus – 6.60

Matusetoetus – 8.50

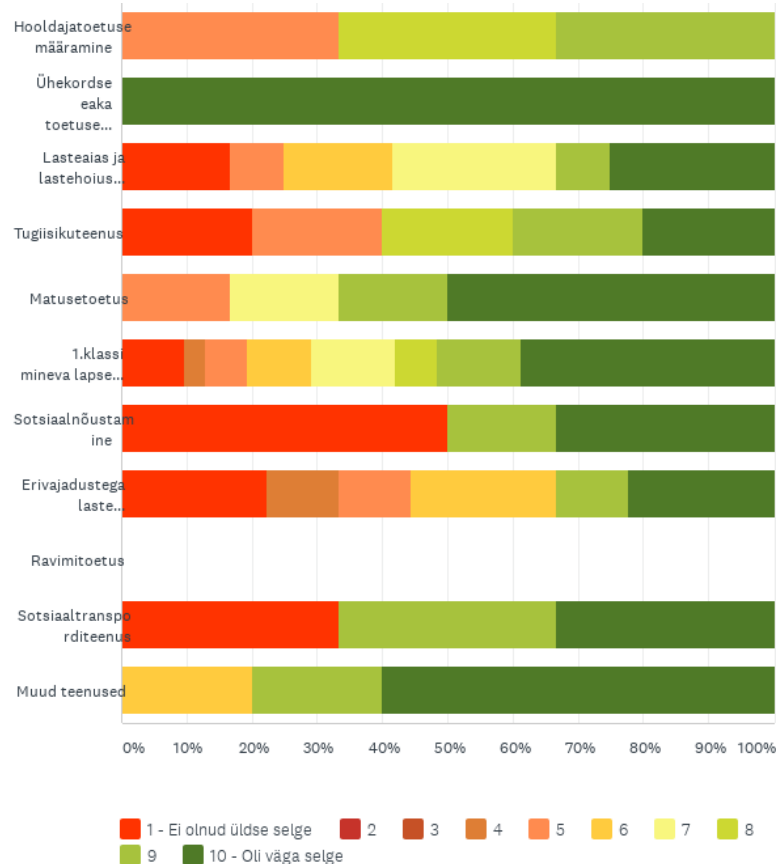
1. klassi mineva lapse toetus – 7.58

Sotsiaalnõustamine – 5.33

Erivajadustega laste tugiteenused (teraapiad) – 5.58

Ravimitoetus – 0.00

Sotsiaaltransporditeenus – 6.67



Q49: Milliseks hindate vallapoolset suhtlust

Answered: 64 Skipped: 348

Keskmine skoor (1-10):

Hooldajatoetuse määramine – 8.67

Ühekordse eaka toetuse määramine – 10.00

Lasteaias ja lastehoius kohatasu ja toiduraha toetus – 7.17

Tugiisikuteenus – 9.20

Matusetoetus – 8.83

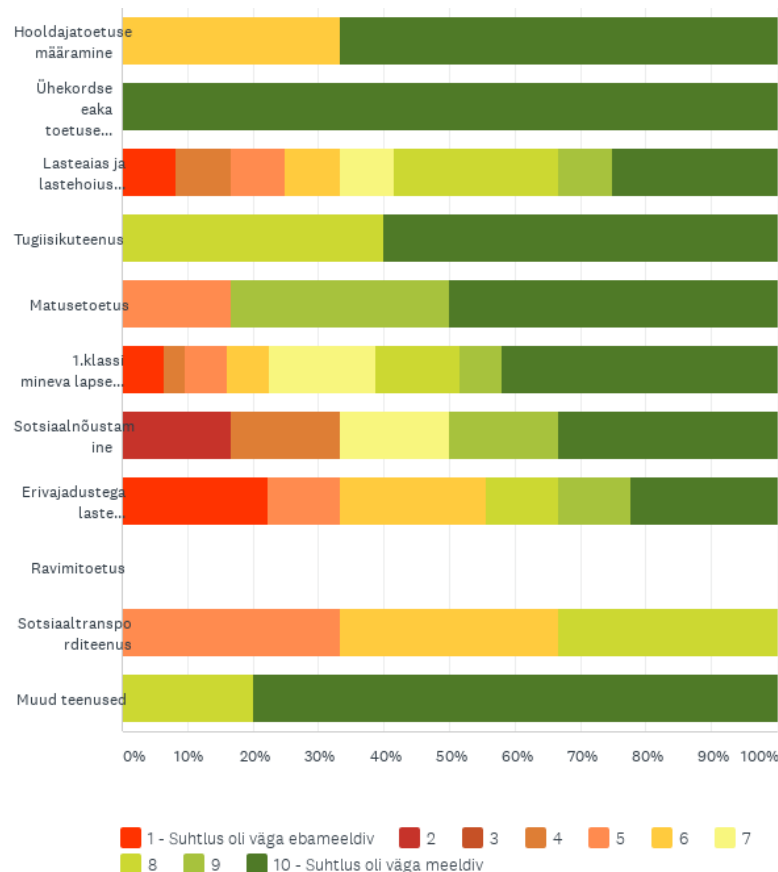
1. klassi mineva lapse toetus – 7.87

Sotsiaalnõustamine – 7.00

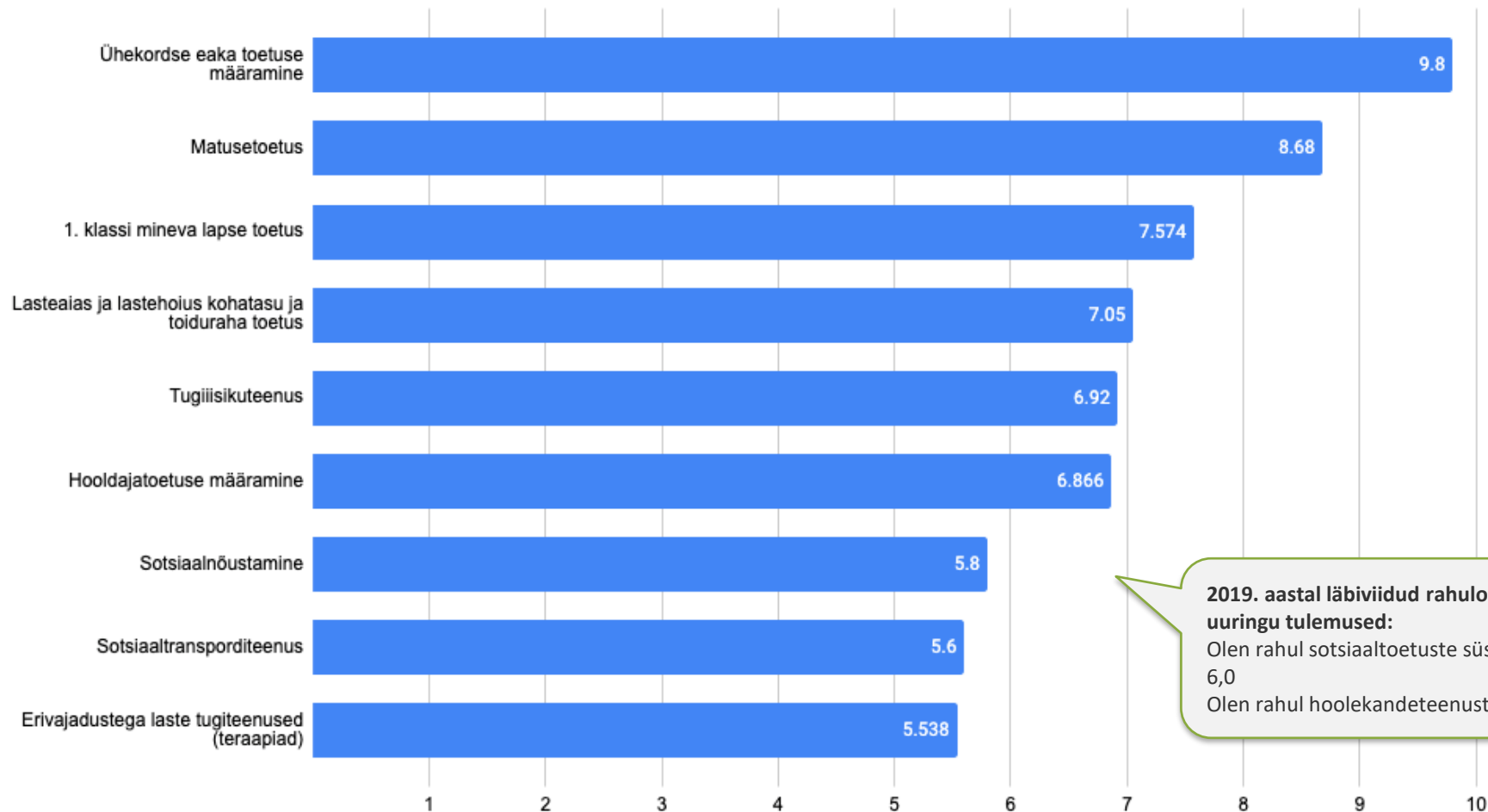
Erivajadustega laste tugiteenused (teraapiad) – 6.22

Ravimitoetus – 0.00

Sotsiaaltransporditeenus – 6.33



Rahulolu sotsiaalteenustega



2019. aastal läbiviidud rahulolu-uuringu tulemused:

Olen rahul sotsiaaltoetuste süsteemiga – 6,0

Olen rahul hoolekandeteenustega – 6,1

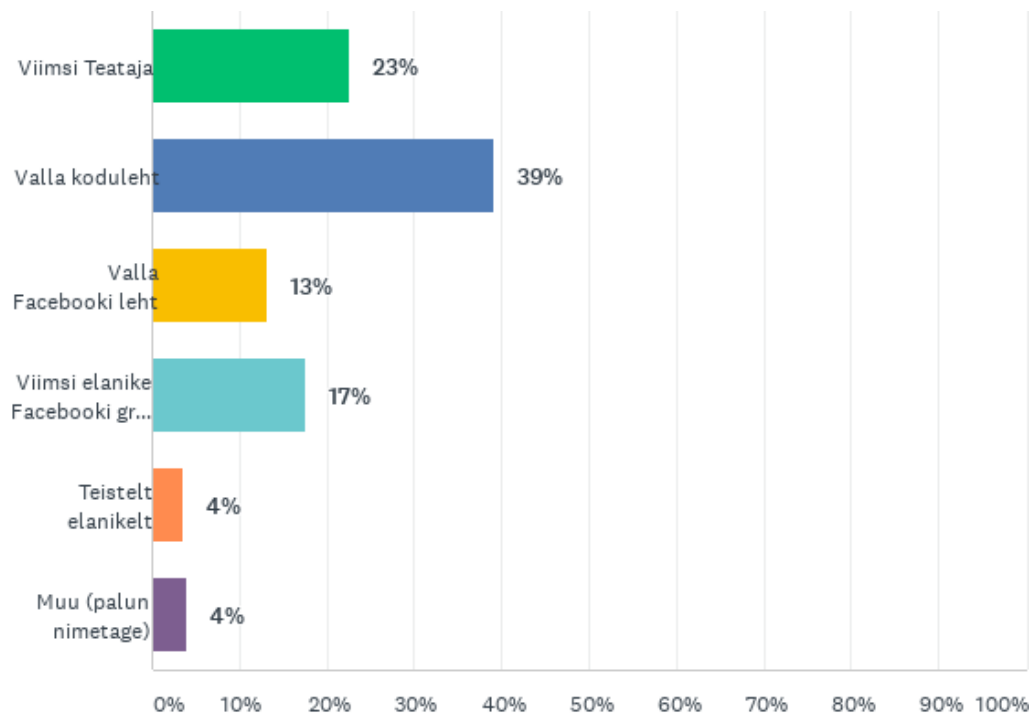
Kommunikatsioon



Olulisemad leiud:

- Enamik inimesi saab peamiselt info vallas toimuva kohta valla kodulehelt (39%). Lisaks saadakse infot ka Viimsi Teatajast (23%), Facebooki grupist (17%), valla Facebooki lehelt (13%), teistelt valla elanikelt (4%).
- Enamik vastanutest suhtleb vallaga harvemini kui kord aastas (49%). 22% vastanutest suhtleb vallaga mõnel korral aastas ning ainult 4% suhtleb vallaga kord kuus või sagedamini. 13% vastanutest ei ole kunagi vallaga suhelnud.
- Peamiselt suhtlevad vastajad vallaga email teel (74%), kuid 53% on suhelnud ka telefoni teel ning 29% on käinud kohal vallavalitsuses.

Kust saate põhilise info valla poolt pakutavate teenuste kohta?



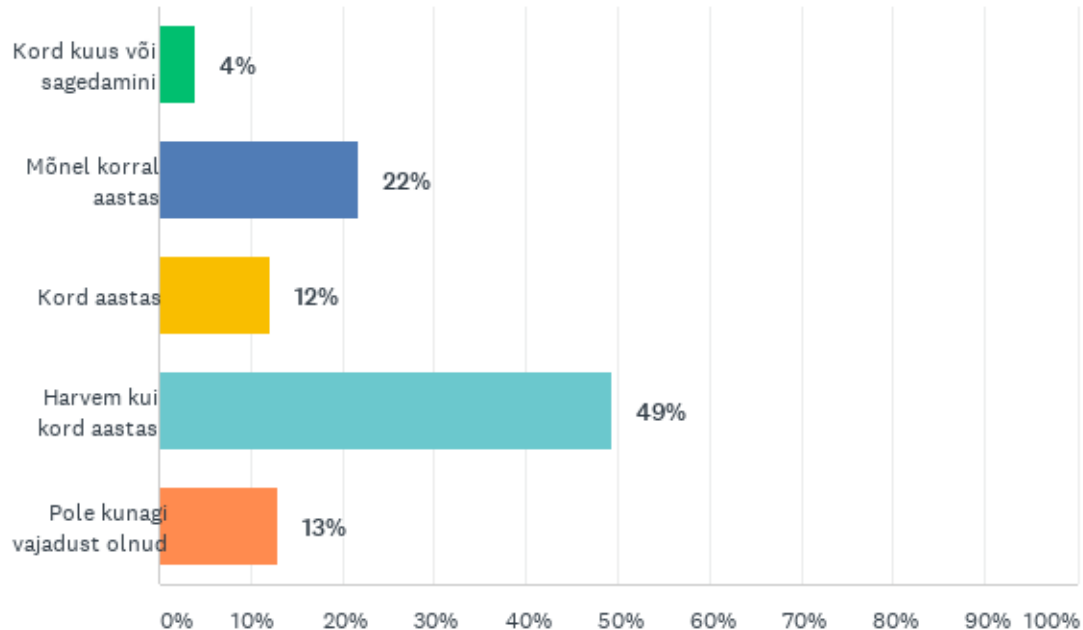
Millisest infost tunnete puudust?

Peamiselt töid vastajad välja neli asja, mille kohta rohkem infot soovitakse:

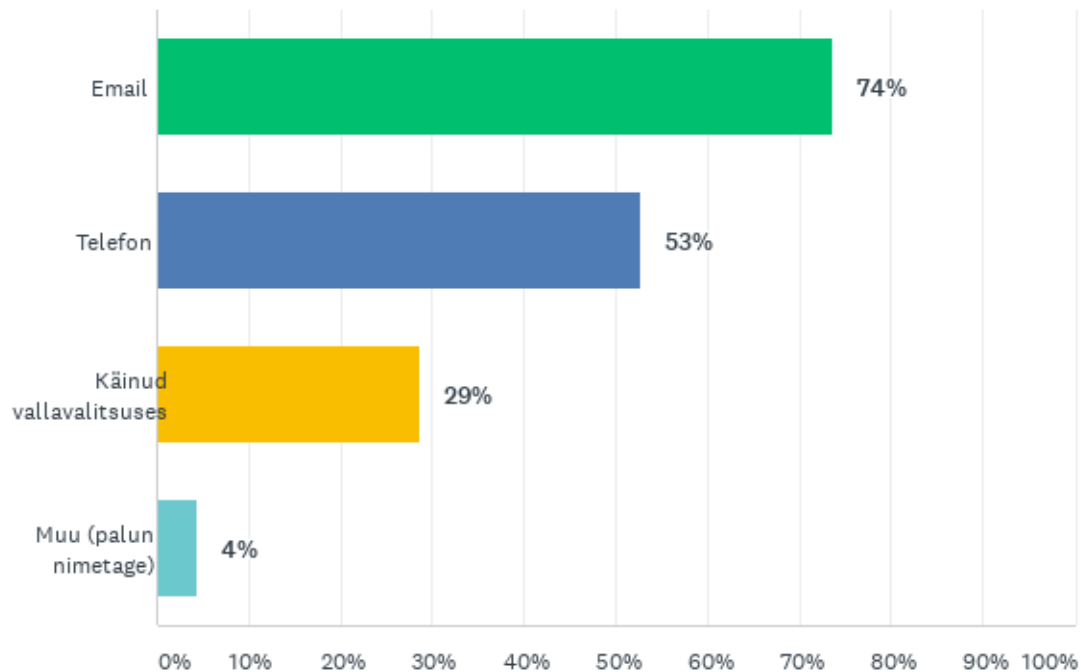
- Toetuse kohta
- Bussiaegade ja –graafikute muutuste kohta (õigeaegselt)
- Huviringide, haridustegevuste kohta
- Ürituste ja meelelahutuse kohta



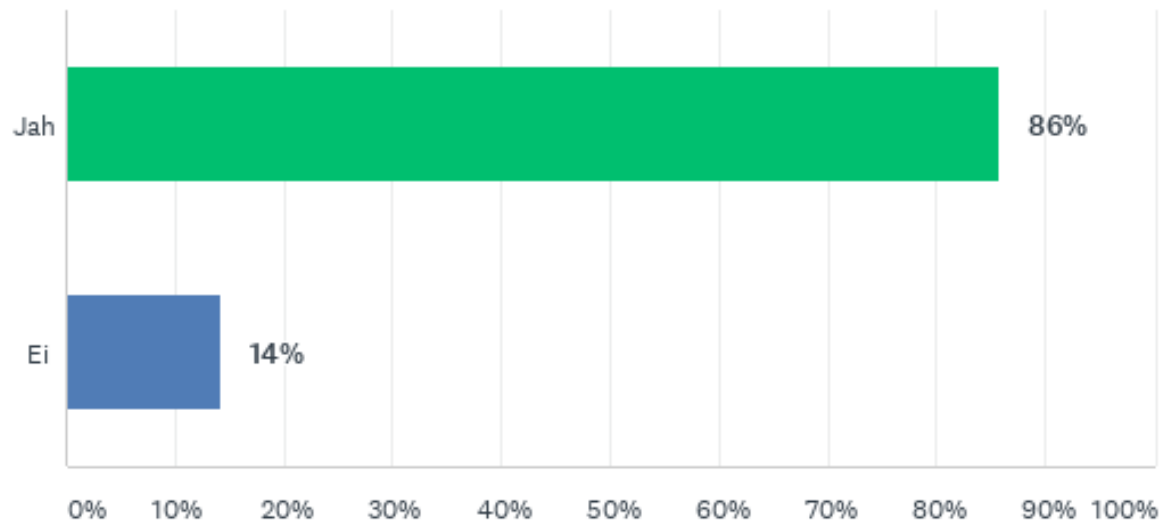
Kui sageli on teie leibkonnaliikmetel vaja suhelda vallavalitsuse ametnikega?



Mis kanalite kaudu olete vallavalitsuse ametnikega suhelnud?



Kas saate enda hinnangul teenuste kohta piisavalt infot oma koduses keeles?



Milliste teenuste kohta võiks informatsioon olla kättesaadav teie koduses keeles?

Vastajad tõid välja järgmist:

- Haridus, huviharidus
- Meelelahutus
- Lasteteenused
- „Võiks dubleerida kõike“
- Toetused, soodustused eakatele
- „Võiks dubleerida vene keelde Viimsi valla veebilehe ja Viimsi Teataja lehe“
- „Eesti keel = ok“



FOOKUSGRUPI INTERVJUUD



Külavanemad

- Head teenust defineerisid külavanemad järgmiselt: lihtsalt leitav, kergesti arusaadav, ei sisalda segaseid nõuded ega asjatut bürokraatiat - on lollikindel ja mugav kasutada.
- Külavanemad tõid välja, et nende külaelanikud on väga rahul Viimsi poolt pakutavate kommunaalteenustega.
- Probleemidena tõid külavanemad välja teenuste kättesaadavuse eakatele - kuna paljud kõnealustes külades elavatest eakatest internetti ei kasuta, ei ole neid infot neile mõeldud teenuste kohta või on vallavalitsusse kohale minek keeruline.
- Teise probleemina toodi välja rahulolematus Viimsi poolt korraldatud bussiliiklusega - nimelt, et see käib liiga harva ja ei arvesta laste tundide alguse ajaga.
- Kolmanda probleemina tõid külavanemad välja, et Viimsi ei kasuta ära oma seose merega ning merega seotud teenuseid on vähe. Külavanemate tagasiside isikutele oli positiivne - viis Viimsi peamist isikut tunti ära ning nõustuti isikute välja toodud murede ja rõõmudega.

Ettevõtjad

- Head teenust defineerisid ettevõtjad kui teenust, millega inimesed rahul on. Rahulolu all pidasid ettevõtjad silmis teenuse kiirust, kvaliteeti ja tähelepanelikkust kliendiga suhtlemisel.
- Ettevõtjate seisukohast on Viimsis hästi sellega, et juurde on tulnud ärimaju, kuhu kontoreid luua. Samuti tõid ettevõtjad välja, et loodus on ilus, kõik on käe-jala kaugusel ning transpordiühendus Tallinnaga on hea.
- Suurimate probleemidena tõid ettevõtjad välja kiire interneti puudumise kõikides majades (sh ettevõtete kontorites), valla ja ettevõtjate kokkupuutepunktide vähesuse ning infopuuduse võimaliku koostöö osas.
- Vallalt oodatakse peamiselt suuremat kaasamist ning abi töötajate leidmisel. Ümarlaual käsitlevate teemade osas toodi välja, et tahetaks täpsemalt kuulda Viimsi arenguplaani kohta, arutada kuidas valla ja ettevõtjate koostööd paremaks muuta ning leida lahendus aeglase interneti probleemile.

Eakad

- Vestlusringis arutleti erinevate eakatele pakutavate teenuste (koduteenus, ühekordne eaka toetus, ravimitoetus, eaka tähtpäevatoetus, matusetoetus, transporditeenus, päevahoiuteenus, hooldekodu teenus, veterani toetus, Tsernobõlis käinute toetus) üle.
- Kõikide nende teenuste osas leidsid eakad, et tegemist on oluliste teenustega, kuid et infot teenuste kohta on vähe.
- Kui rääkida teenustest, mida Viimsi vald võiks eakatele veel pakkuda, toodi kõige olulisematenä välja eakate kodu ning vabaõhukoja ehitamise.
- Info osas oli ootus vallale, et oleks rohkem infot eakatele mis teenuseid nad saavad kasutada ja kuidas. Toodi välja, et peamiselt saadakse praegu infot valla kodulehelt, Viimsi Teatajast ning päevakeskuse, pensionäride ühenduse ja muude kogukonna võrgustike vahendite kaudu.
- Üldiselt leiti, et Viimsis on sotsiaalasjadega väga hästi, aga et mõned asjad saaks veel teha, et parem oleks.

Muukeelsed pered

- Osalejad tõid välja, et Viimsis meeldib neile elukeskkond ja asjaolu, et kõik on käe-jala lähedal.
- Vestlusringis arutleti erinevate teenuste alates sünni registreerimisest lõpetades detailplaneeringu esitamise üle.
- Läbivaks probleemiks teenuste puhul oli ingliskeelse info puudumine. Peredel, kus üks vanem oli eestlane, oli palju lihtsam – kahe välismaalasega pered pidid paluma eestlastest tuttavate abi. Keelebarjääri tõttu puudus osalejatel igasugune info – ei teatud, mis teenuseid Viimsi pakub, ega mida nende saamiseks peab tegema.
- Osalejad nägid, et Viimsi saaks olukorda lihtsalt lahendada. Kõige olulisem oli nende hinnangul, et vähemalt kodulehel oleks info leitav. Samuti toodi välja, et Viimsi võiks pakkuda välismaalaste *onboarding*-teenust – ükskõik, kas see on infopäev või mingi trükis, mis elukohta registreerides saadakse, aga Viimsi võiks anda ülevaate kõigest kodanikule vajalikust.
- Osalejate sõnul muutuks Viimsi välismaalastele atraktiivsemaks kui vald aitaks kogukonnal üksteist leida korraldades vahel inglisekeelseid üritusi. Samuti aitaks kui loodaks eesti-inglise keelne lasteaed.

Eesti pered

- Osalejad tõid välja, et Viimsis meeldib neile elukeskkond ja asjaolu, et kõik on käe-jala lähedal.
- Peamiste probleemidena toodi välja transport (erateede seisukord ja bussigraafikud ning –liinid) ning lasteaia- ja koolikohtade puudus.
- Vestlusringis arutleti erinevate teenuste üle alates sünni registreerimisest lõpetades detailpaneeringu esitamise üle. Suures osas oldi teenustega rahul. Enim tekitas frustratsiooni lasteaiakohtade pakkumine logistiliselt ebasobivatesse kohtadesse ja asjaolu, et munitsipaal-lasteaiakohast loobudes jääb eralasteaia toetusest ilma. Teenustest, mida kasutatud ei oldud, ei teatud midagi.
- Ootused kommunikatsiooni osa olid, et võiks olla mingi interaktiivne kaart või keskkond, mis ühendaks sarnaseid teenuseid. Kiideti Facebooki gruppi – sama aktiivsust oodatakse ka kodulehelt.

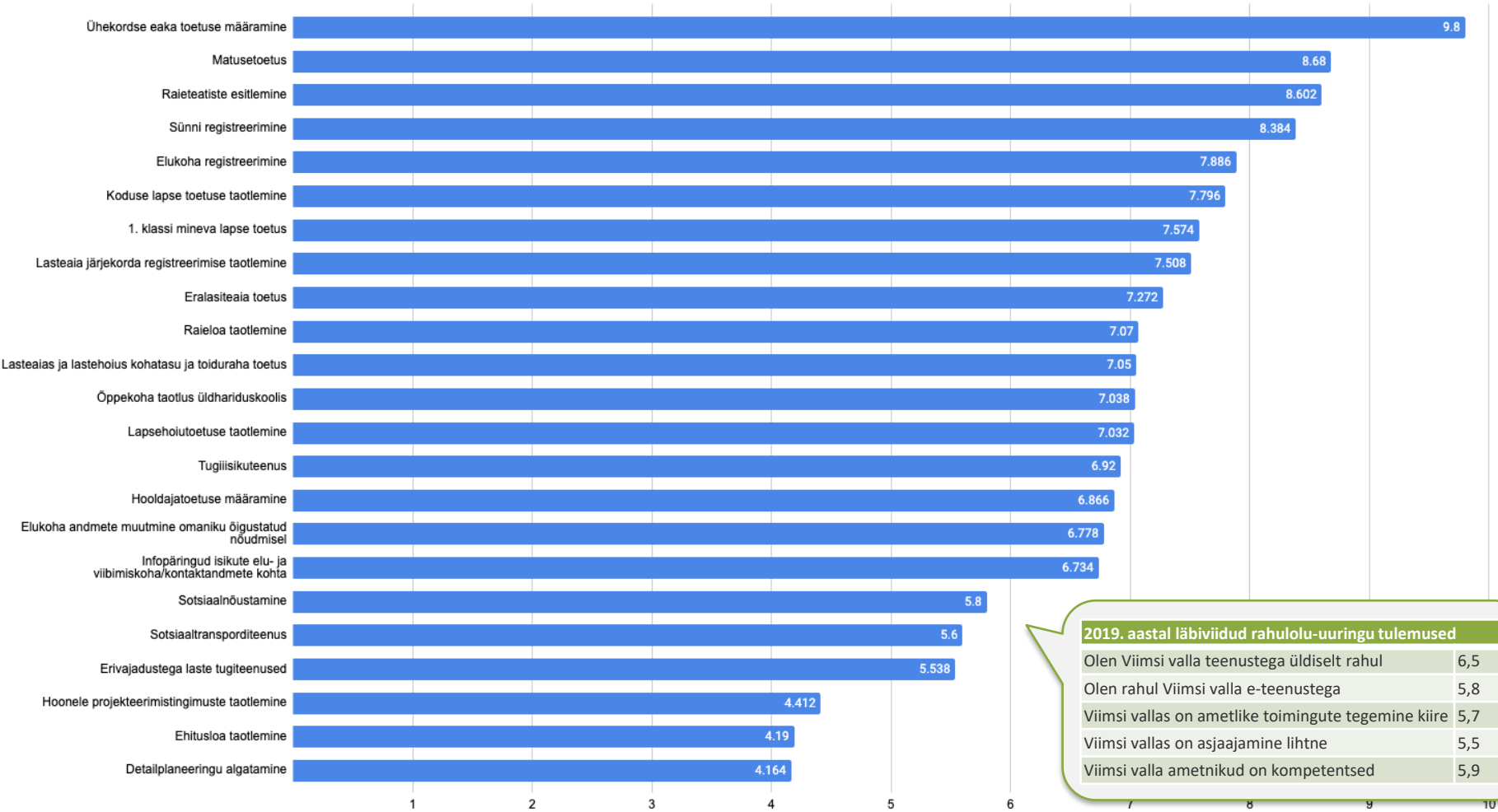
KOKKUVÕTE



Teenusega rahulolu kokkuvõte

- Enamikke teenuseid hinnati küsitluses keskmiselt kõrgemalt (20-l teenuse koondskoor oli kõrgem kui 5).
- Kolme teenust hinnati keskmiselt madalamalt (hoonele projekteerimistingimuste taotlemine, ehitusloa taotlemine, detailplaneeringu algatamine).
- Kuna küsitlusele vastanutest enamik olid 30-54 aastased lastega pered, annab antud küsitlus kõige rohkem infot just nende isikute kontekstis. Seda kinnitab ka asjaolu, et enimkasutatud teenused olid just haridusteenused (43%) ja rahvastikuregistri teenused (27%).
- Läbivaks probleemiks nii fookusgruppides kui ka küsitluses enamike teenuste osas oli info leidmise keerukus või vajaliku info puudumine.
- Intervjuudes mainiti enim ühistranspordi probleemi.

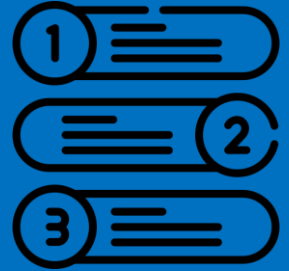
Rahulolu teenustega



2019. aastal läbiviidud rahulolu-uuringu tulemused

Olen Viimsi valla teenustega üldiselt rahul	6,5
Olen rahul Viimsi valla e-teenustega	5,8
Viimsi vallas on ametlike toimingute tegemine kiire	5,7
Viimsi vallas on asjaajamine lihtne	5,5
Viimsi valla ametnikud on kompetentsed	5,9

Järgmised sammud



Projekti eesmärk on arendada kliendisõbralikud internetipõhised avalike teenused, tuginedes kasutajagruppide ja töötajate probleemidele ja ootustele.

Eesmärgist lähtudes viiakse läbi järgnevaid tegevusi:

- Valitud teenuste raames luuakse kasutajateekonnad, sh kaardistatakse kasutaja probleemid, ootused ja vajadused
- Valitud teenuste raames koondatakse parendusettepanekud ning kontseptsioon teenuste uuendamiseks/arendamiseks (sh luuakse TO-BE (ehk tuleviku) teenuste kaardid)
- Koostatakse muudetud teenuste juurutuskava

Valitud teenused



Tuleviku vaates hakatakse detailsemalt analüüsima kuut erinevat teenust, et koostöös ametnike ja kasutajatega leida kitsaskohti ja parendusettepanekuid.

Valitud teenuste hulgas, millega 2021 aasta jooksul edasi töötatakse on

- Lapsehoiuga seotud toetused (Koduse lapse toetuse taotlemine, Eralasteaia toetus, lapsehoiutoetuse taotlemine)
- Lasteaia järjekorda registreerimise taotlemine
- Tugiisikuteenus
- Hoonele projekteerimistingimuste taotlemine
- Ehitusloa taotlemine
- Detailplaneeringu algatamine ja menetlemine

Ülejäänud teenustes ning protsessides välja tulnud kitsaskohti asub Arendusosakond järgemööda pilootide ajal ja nende järel parendama.

Aitäh!

Jaanuar 2021
Mooncascade & KPMG

