

**KLIENDI TAGASISIDE TEENUSELE**

Täitmise aeg „\_\_\_\_\_“ \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ a.

**Sugu:** mees  naine  **Vanus:** \_\_\_\_\_

**1. Te saate (mis teenust?):** \_\_\_\_\_

**2. Millisest allikast saite infot teenuse kohta?**

Kohaliku omavalitsuse üksuselt  Lähedastelt  Naabritelt  Otsisin ise

Teenuse pakkujalt  Ajalehest  Muu: \_\_\_\_\_

**3. Kas saite enne teenuse saamist piisavalt vajalikku infot?** Jah  Ei

Kui vastasite eitavalt, millisest infost, tagant järele mõeldes, tundsite kõige enam puudust?

**4. Kuivõrd olete rahul alljärgnevate väidetega?**

	<b>1</b> <b>Ei ole</b> <b>üldse</b> <b>rahul</b>	<b>2</b> <b>Ei ole</b> <b>üldiselt</b> <b>rahul</b>	<b>3</b> <b>Ei oska</b> <b>öelda</b>	<b>4</b> <b>Olen</b> <b>üldiselt</b> <b>rahul</b>	<b>5</b> <b>Olen</b> <b>väga</b> <b>rahul</b>
<b><i>Kuidas hindate teenindusprotsessi üldiselt?</i></b>					
Esmane kohtumine info edastajaga/teenuse pakkujaga					
Üldise teenindusega					
Teenuse taotlemise protsessiga					
Teenuse pakkuja asjatundlikkusega					
?					
<b><i>Kuidas hindate Teid teenindava isiku tööd?</i></b>	<b>1</b> <b>Ei ole</b> <b>üldse</b> <b>rahul</b>	<b>2</b> <b>Ei ole</b> <b>üldiselt</b> <b>rahul</b>	<b>3</b> <b>Ei oska</b> <b>öelda</b>	<b>4</b> <b>Olen</b> <b>üldiselt</b> <b>rahul</b>	<b>5</b> <b>Olen</b> <b>väga</b> <b>rahul</b>
Üldine teenindus					
Suhtlemisoskus					
Hoolivus					
Asjatundlikkus/ kompetentsus					
Õiglane kohtlemine, lugupidamine					
Usinus, hoolsus					
?					

**5. Kas Teie elukvaliteet teenuse kasutamisel on:**

paranenud  jäänud samaks  läinud kehvemaks

Palun põhjendage: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Lisa 2

**6. Mil määral nõustute alljärgnevate väidetega?**

	<b>1</b> Ei nõustu üldse	<b>2</b> Ei nõustu üldiselt	<b>3</b> Ei oska öelda	<b>4</b> Nõustun üldiselt	<b>5</b> Nõustun väga
<i>Kuidas hindate teenindusprotsessi üldiselt?</i>					
Mind teenindav isik on usaldusväärne					
Tunnen ennast teenuse saamisel turvaliselt					
Mind koheldakse viisakalt					
Tunnen, et mind mõistetakse					
?					

**7. Kuidas on saadud teenus(ed) aidanud kaasa Teie toimetulekule?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8. Milliseid teenuseid vajaksite veel?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**9. Teie ettepanekud:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_