

### 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?**

	1 Ei ole üldse rahul	2 Ei ole üldiselt rahul	3 Ei oska öelda	4 Olen üldiselt rahul	5 Olen väga rahul
<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>					
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 3

**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 aidanud kaasa Teie toimetulekule?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8. Milliseid teenuseid vajaksite veel?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**9. Teie ettepanekud:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_