

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, tundsate 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 |
|---|--------------------------------------|---|------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Kuidas hindate teenindusprotsessi üldiselt?</i> | | | | | |
| Esmane kohtumine info edastajaga/ teenuse pakkujaga | | | | | |
| Üldise teenindusega | | | | | |
| Teenuse taotlemise protsessiga | | | | | |
| Teenuse pakkuja asjatundlikkusega | | | | | |
| ? | | | | | |
| | 1 Ei ole üldse rahul | 2 Ei ole üldiselt rahul | 3 Ei oska öelda | 4 Olen üldiselt rahul | 5 Olen väga rahul |
| <i>Kuidas hindate Teid teenindava isiku tööd?</i> | | | | | |
| 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: _____

6. Mil määral nõustute alljärgnevate väidetega?

| <i>Kuidas hindate teenindusprotsessi üldiselt?</i> | 1 Ei nõustu üldse | 2 Ei nõustu üldiselt | 3 Ei oska öelda | 4 Nõustun üldiselt | 5 Nõustun väga |
|--|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|
| 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:
