

# Digiteenustega rahulolu - tagasiside kogumine

Pärnu Linnavalitsus

Anu Umbleja

# Sissejuhatus

- **Tagasiside eesmärk:**
  - Hinnata teenuste kasutajasõbralikkust ja toimivust ning teha otsuseid, mis põhinevad tegelike kasutajate vajadustel
  - Aitab tuvastada kitsaskohti, arendada teenuseid
- Seadistasime esimesed tagasiside vormid Spokus 2025 a. augustis

# RIA tagasiside komponent eesti.ee-s

- **Küsimuste püstitamine:**
- **Teenus (sh sündmusteenus):** Kuidas jäid rahule teenuse kasutamisega?
- **Artikkel:** Kuidas jäid rahule artikli sisuga?
- **Portaal:** Kuidas jäid rahule eesti.ee kasutamisega?
- **Labelid:**
- Lisaküsimused
- Kasutajamugavus

## Tärnid

1-5 täрни eesmärgiks seati kasutaja rahulolu mõõtmine.

Tärnide visuaal ja sõnaline seletus

★ Ei jäänud üldse rahule

★★ Pigem ei jäänud rahule

★★★ Osaliselt rahul

★★★★ Pigem jäin rahule

★★★★★ Jäin väga rahule

Kuidas jäid rahule lehe sisuga?



Jäin väga rahule

Mis mõjutas Sinu vastust?

Vali sobivad märksõnad

Leidsin, mida otsisin

Põhjalik teave

Lihtne sõnastus

Tõene teave

Muu põhjus

Soovi korral lisa täpsustus

0 / 500 tähemärgist

ⓘ Me ei vasta selle vormi kaudu saadetud tagasisidele. Palun ära lisa siia isiklikku teavet.

Saada tagasiside

✕ Kitsendan menüü

🏠 Avaleht

MINA

👤 Minu profiil

📄 Toetuste info

📝 Kinnitamine

📝 Allkirjastamine 4

🔗 Logi välja



Pärnu linn

Ligipääsetavus

Liidia Metsaküla

## TAOTLUS ON ESITATUD

### TAGASISIDE: TAGASISIDE TEST ELVL

Palume Teie tagasisidet parkimisloa taotluse vormile

#### Tagasiside

Kuidas jäid rahule teenuse kasutamisega?

- ☐ ★ - Ei jäänud üldse rahule
- ☐ ★★ - Pigem ei jäänud rahule
- ☐ ★★★ - Osaliselt rahul
- ☐ ★★★★ - Pigem jäin rahule
- ☒ ★★★★★ - Jäin väga rahule

Mis mõjutas Sinu vastust?

- ☒ Töötas tõrgeteta
- ☒ Lihtne
- ☐ Leidsin, mida otsisin
- ☐ Muu põhjus

Soovi korral lisa täpsustus

kõik oli megalihntne

Esita tagasiside

Pärnu Linnavalitsus  
Suur-Sepa 16, 80098 Pärnu linn, Pärnu linn

Tel: 5323 4950  
E-post: [linnavalitsus\[at\]parnu.ee](mailto:linnavalitsus[at]parnu.ee)

pärnu

v6.14.0, db=spoku\_parnu\_180713, svn=dev184 Pikel

✕

Kitsendan menüü

🏠

Avaleht

MINA

👤

Minu profiil

📄

Toetuste info

✍️

Allkirjastamine

4

AMETNIK

👤

Ametniku töölaud

🏠

Ülevaated ja väljavõtted

👤

Järelevalve

📄

Kasutusjuhend

➡️

Logi välja



TAGASISIDE

Salvesta uus filter

Excelisse

11 valitud

Kinnita valitud väljad

– Sulge filter

Valdkond

✕ | Test

✕

Vorm

Vali

▼

Staatuse

Vali

▼

Toetuse vorm

Vali

▼

Esitamise kuupäev

📅

kuni

📅

Filter

Vali väli

▼

🔄 Kokku: 7

◀◀

◀

1

▶

▶▶

Kirjete arv

50

| Vorm                 | Esitamise kuupäev          | Staatuse | Toetuse vorm                                         | Taotleja nimi    | Mis mõjutas Sinu...                   | Kuidas jäid rahu...          | Tahed | Soovi korral lis...                      | Mis mõjutas Sinu...                                                 | Mis mõjutas Sinu... |
|----------------------|----------------------------|----------|------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------|------------------------------|-------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Tagasiside test ELVL | <a href="#">Esitamata</a>  | Pooleli  | <a href="#">Lihtne vorm tagasiside katsetamiseks</a> | Liidia Metsaküla | Tootas tõrgetega, Osaliselt keeruline | ★ ★ ★ - Osaliselt rahul      | 5     |                                          |                                                                     |                     |
| Tagasiside test ELVL | <a href="#">13.06.2025</a> | Esitatud | <a href="#">Lihtne vorm tagasiside katsetamiseks</a> | Liidia Metsaküla |                                       | ★ - Ei jäänud üldse rahule   |       | taotluse täitmine võttis liiga kaua aega |                                                                     | Muu põhjus          |
| Tagasiside test ELVL | <a href="#">13.06.2025</a> | Esitatud | <a href="#">Lihtne vorm tagasiside katsetamiseks</a> | Lauri Spoku      |                                       | ★ ★ ★ ★ - Pigem jäin rahule  | 3     | xxxx                                     | Muu põhjus                                                          |                     |
| Tagasiside test ELVL | <a href="#">13.06.2025</a> | Esitatud | <a href="#">Lihtne vorm tagasiside katsetamiseks</a> | Lauri Spoku      | Leidsin osaliselt, mida otsisin       | ★ ★ ★ - Osaliselt rahul      | 3     | Test                                     |                                                                     |                     |
| Tagasiside test ELVL | <a href="#">13.06.2025</a> | Esitatud | <a href="#">Lihtne vorm tagasiside katsetamiseks</a> | Liidia Metsaküla |                                       | ★ ★ ★ ★ ★ - Jäin väga rahule |       | kõik oli megalihthne                     | Tootas tõrgeteta, Lihtne                                            |                     |
| Tagasiside test ELVL | <a href="#">29.05.2025</a> | Esitatud | <a href="#">Lihtne vorm tagasiside katsetamiseks</a> | Liidia Metsaküla |                                       | ★ ★ ★ ★ - Pigem jäin rahule  |       | nõisama kirjutati 2                      | Leidsin, mida otsisin, Põhjalik teave, Lihtne sõnastus, Tõene teave |                     |
| Tagasiside test      | <a href="#">29.05.2025</a> | Esitatud | <a href="#">Lihtne vorm tagasiside</a>               | Liidia           |                                       | ★ - Ei jäänud üldse          | 4     | nõisama kirjutati                        |                                                                     | Ei leidnud, mida    |



## LIHTNE VORM TAGASISIDE

Viimati esitatud

### Üldinfo

Taotlus esitatud: 13.06.20  
Taotluse nimi: Lihtne v

Kirjuta midagi toredat

### Taotluse dokumendid

Hetkel ei ole selle taotlusega seotud dokumente

### Sisemine märkus

Sisemine märkus 

Salvesta

#### Statistika

|                                        |                       |
|----------------------------------------|-----------------------|
| Kasutatud brauser(id):                 | Chrome@137.0.0.0      |
| Ajakulu erinevatel taotluste lehtedel: |                       |
| Muutmise vaade:                        | 1 minutit 11 sekundit |
| Esitamise vaade:                       | 10 sekundit           |

Sulge

avus Vall otsetee

 Liidia Metsaküla (ametnik) 

Tee PDF

### Täitja kontaktinfo

Nimi: Liidia Metsaküla  
E-post: annemarii.hunt@parnu.ee  
Telefon:

#### ↓ Taotluse ülevaade

Toetuse vorm  
Tee PDF  
Vaata statistikat

#### ↓ Menetlemine

Muuda staatus  
Lükka tagasi  
parandamiseks  
Kontrolli asutust

#### ↓ Taotleja

Taotleja andmed  
Vaata taotlejaga seotud  
asutusi  
Muuda taotleja andmeid

Lisa uus

# Hetkeseis

- Tagasiside küsimine on seadistatud 14 vormil
- Pooleli ja esitatud - 1277
- Alates august 2025 – tänaseni on kokku **esitatud** 505 tagasisidet kõikide vormide peale
- Teenused millel on tagasiside kogumine kasutusel:



## Sotsiaalhoolekanne ja rahvatervis

Huvihariduse ja -tegevuse toetuse taotlus väikese sissetulekuga leibkondadele

Lapse sünnitoetuse taotlus

Lisatoetuse taotlus

Matusetoetuse taotlus

Toimetulekutoetuse taotlus

Puudega lapse hooldajatoetuse taotlus



## Parkimine

Alarmsõiduki parkimisluba

Pärnu Linnavalitsuse korraldusega antud load

Parkimisloa andmete muutmine

Parkimisloa taotlus

Parkimisloa taotlus Pärnumaa elanikule

Parkimisloa taotlus paljulapselisele lapsevanemale

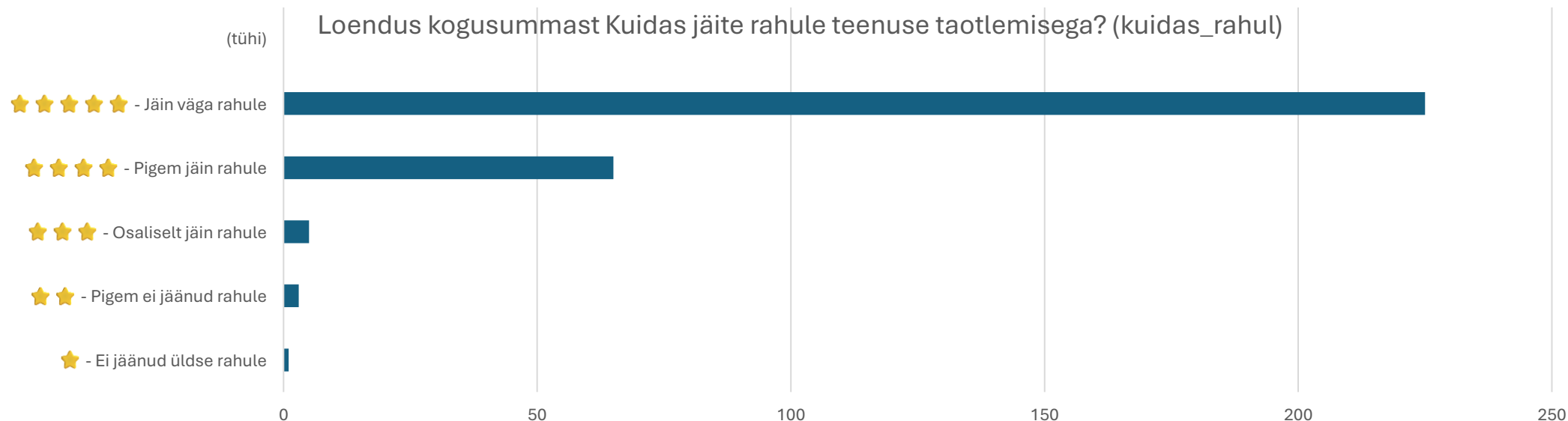
Parkimisloa taotlus represseeritutele



## Teed ja liiklus

Sulgemis- ja kaeveloa taotlus

# Tagasiside äärmused parkimise näitel



„**Ei jäänud üldse rahule**“ - Teenuse taotlemine oli liiga keeruline või aeganõudev. Vajalik info polnud kergesti leitav. Vajalikud dokumendid või nõuded olid liigselt koormavad. Taotluse täitmine keeruline ja ajakulukas (1 taotleja)

„**Jäin väga rahule**“ –Teenuse taotlemine oli lihtne ja kiire. Vajalik info oli selgelt ja kergesti leitav. Vormid ja juhised olid arusaadavad (225tk)

# Tagasiside kasutamine teenusekvaliteedi tõstmiseks

Kuidas tagasisidet oleme analüüsinud ja kasutanud teenuste parendamiseks?

# Kirjalik tagasiside - näited

|                          |                                         |                            |          |                       |           |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------|-----------------------|-----------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Tagasiside toetuse taotlemisprotsessile | <a href="#">06.11.2025</a> | Esitatud | Matusetoetuse taotlus | Anonüümne | Link linnaosade kaardile ei tööta |
|--------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------|-----------------------|-----------|-----------------------------------|

|                          |                                         |                            |          |                     |           |                                                                    |
|--------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------|---------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Tagasiside toetuse taotlemisprotsessile | <a href="#">17.09.2025</a> | Esitatud | Lisatoetuse taotlus | Anonüümne | Oleks soovinud lisalahtrit, kuhu vabas vormis saaks kirjutada lisa |
|--------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------|---------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------|

|                          |                     |                            |          |                                                    |           |            |
|--------------------------|---------------------|----------------------------|----------|----------------------------------------------------|-----------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Parkimisloa taotlus | <a href="#">07.09.2025</a> | Esitatud | Parkimisloa taotlus paljulapselisele lapsevanemale | Anonüümne | Väga mugav |
|--------------------------|---------------------|----------------------------|----------|----------------------------------------------------|-----------|------------|

|                          |                                         |                            |          |                       |           |                                                                            |
|--------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------|-----------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Tagasiside toetuse taotlemisprotsessile | <a href="#">02.10.2025</a> | Esitatud | Matusetoetuse taotlus | Anonüümne | täitmine oli lihtne, aga et leida õiget vormi, kulus mõningane aeg selleks |
|--------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------|-----------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------|

|                          |                                         |                            |          |                       |           |                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------|-----------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Tagasiside toetuse taotlemisprotsessile | <a href="#">09.09.2025</a> | Esitatud | Matusetoetuse taotlus | Anonüümne | Toetuse taotlemisel on võimalik olulised juhised lisadajuba avalehele.<br>Taotleja suunamine <a href="http://www.parnu.ee">www.parnu.ee</a> ei ole vasta avaliku halduse heale tavale |
|--------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------|-----------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# Kuidas kirjalik tagasiside väärtust loob

Anonüümne

Toetuse taotlemisel on võimalik olulised juhised lisadajuba avalehele.

Taotleja suunamine [www.parnu.ee](http://www.parnu.ee) ei ole vasta avaliku halduse heale tavale

## Matusetoetuse taotlus

Matusetoetuse suurus on 250 eurot.

Toetuse taotlemise tingimused ja lisainfo: [parnu.ee](http://parnu.ee)

Üldinfo

Kontaktid ja juhtimine

Valdkonnad

e-teenindused

Elanikkonnakaitse

Uudised

Kaardid

Sisukord

 PÄRNU LINN

Kõik uudised, teated

Audru osavalla teated

Paikuse osavalla teated

Tõstamaa osavalla teated

Pane tähele!

Uudised

Kõik uudised, teated

Matusetoetust hakatakse maksma lahkunu elukoha järgi

Pressiteated, uudised

Pöördumised, arvamused

Planeeringute teated

Projekteerimistingimused

Tööpakkumised, praktika

Liikuskorralduse teated

Elanikkonnakaitse

Pärnu Pooltund

Valimised 2025

Räägi

## Pressiteated, uudised

### Matusetoetust hakatakse maksma lahkunu elukoha järgi

07.02.2019

Pärnu linnavolikogu muutis senist sotsiaaltoetuste korda ja otsustas, et matusetoetust hakatakse maksma lahkunu elukoha järgi.

Varem lähtuti Pärnus seisukohast, et toetust vajab matuse korraldaja, mitte lahkunu. Kuna seadus võimaldas toetust maksta nii surnu kui matuse korraldaja elukoha põhjal, tekkis üle Eesti segadus, sest erinevates omavalitsustes maksti toetust erinevate põhimõtete järgi.

Linnavalitsus leidis, et ehkki toetuse maksmine matuse korraldaja elukohast lähtudes on loogiline ja seaduslik, pole mõistlik jätkata Pärnus teistmoodi kui enamikes teistes Eesti omavalitsustes. Kolmandal päeval pärast täna vastu võetud määruse Riigi Teatajas avaldamist hakatakse Pärnus matusetoetust maksma lahkunu, mitte matuse korraldaja elukohta arvestades.

Matusetoetuse suurus on 250 eurot ja seda on võimalik taotleda kuni kuue kuu jooksul pärast Pärnu linnas (sealhulgas osavaldades) elanud inimese surma. Toetust makstakse tuhandamise ja/või matmise korraldajale, taotlus koos vajalike juhistega on avaldatud Pärnu linna [koduleheküljel](#).

Teet Roosaar  
Pärnu linnavalitsuse meedianounik  
444 8272, 510 3444  
[teet.roosaar\[at\]parnu.ee](mailto:teet.roosaar[at]parnu.ee)

Eelmine

Järgmine

## Matusetoetus

- [Pärnu linna sotsiaaltoetuste kord](#)
- [Pärnu linna sotsiaaltoetuste suurused](#)

- Matusetoetust makstakse selle isiku matuse kulude katmiseks, kelle rahvastikuregistrijärgne elukoht asus surma registreerimisel Pärnu linnas.
- Matusetoetuse saamise õigus on matuse korraldajal, vajadusel peab toetuse saaja isiklikult kokku leppima saadud matusetoetuse jaotamise teiste isikutega, kes tuhastamise ja/või matmise korraldamise kulutuste katmisel on osalenud.
- Erandkorras võib matusetoetuse määrata matuse korraldajale, kellel ei olnud võimalik saada matusetoetust enda elukohajärgsest kohaliku omavalitsuse üksusest seal kehtiva üldkorra alusel ja kes on korraldanud või korraldamas sellise isiku matmist või tuhastamist, kellel surma hetkel puudus rahvastikuregistris elukoha aadress või kelle elukoha aadress rahvastikuregistris oli väljaspool Pärnu linna.
- Nõudeõigus matusetoetusele aegub 6 kuu möödumisel isiku surmast, kelle matuse korraldamise kulude katmiseks toetust taotletakse.
- Matusetoetust ei määrata, kui ilmneb, et konkreetse isiku tuhastamise ja/või matmise korraldamisega seotud kulude katmiseks on juba mõne teise omavalitsuse poolt matusetoetus määratud.

- Matusetoetuse suurus on 250 eurot
- Matusetoetus kantakse toetuse taotleja näidatud pangakontole või kantakse kuludokumendi alusel ja toetuse taotleja nõusolekul teenust osutava isiku või asutuse pangakontole.

### Toetuse taotlemine

Toetuse saamiseks tuleb esitada Pärnu linnavalitsusele taotlus koos lisadokumentidega:

- kui surm on registreeritud väljaspool Eestit, siis on vajalik surma tõendav dokument, mille on välja andnud välisriigi asjaomane asutus
- matuse korraldamisega kaasnevaid kulutusi tõendavad dokumendid.

Taotluse saab mugavalt esitada [e-teeninduses](#) (vajalik sisselogimine).

Võimalik on avaldus esitada ka [blanketil](#). Arvutis täitmiseks laadige fail alla, salvestage, täitke ja digiallkirjastage ning saatke e-posti aadressile [linnavalitsus\[at\]parnu.ee](mailto:linnavalitsus[at]parnu.ee).

Võite vormi ka välja printida, täita käsitsi, allkirjastada ning saata postiga aadressile Suur-Sepa 16, 80098 Pärnu linn, Pärnu linn. Samuti võib taotluse tuua linnavalitsuse infolauda või elukohale vastava piirkonna [hoolekandekontoris](#).

# Tagasiside põhjal tehtud parendus

# Täna tähelepanu eest

