



Kodakondsus- ja Migratsiooniameti klientide rahulolu uuringu aruanne

oktoober 2004

Küsitlusvalim: **500 vastajat**
Küsitlusperiood: **8.10. - 13.10. 2004. a.**
Tellija: **Kodakondsus- ja Migratsiooniamet**
Endla 13, Tallinn 15179
Korraldaja: **Saar Poll OÜ**
Veetorni 4, Tallinn 10119

SISUKORD

1.	Sissejuhatus.....	3
2.	Uuringu põhijäreldused.....	4
3.	Uuringu põhitulemuste analüüs	
3.1.	Klientide iseloomustus.....	5
3.2.	Rahulolu KMA teenindusbüroodega.....	7
3.3.	Rahulolu posti teel dokumentide taotlemisega.....	9
	Graafikud.....	11

LISAD

Ankeet

Tabelid

Vabad vastused originaalkujul

1. SISSEJUHATUS

Ajavahemikul 8.10.-13.10. 2004. a. viis sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll läbi telefoniküsitluse 500 15 – 74. a. Kodakondsus- ja Migratsiooniameti kliendi seas, kes olid 2004. aasta jooksul külastanud Kodakondsus- ja Migratsiooniametit, selle teenindusbüroosid või taotlenud sealt dokumente posti teel.

Uuringu eesmärk oli selgitada välja klientide rahulolu Kodakondsus- ja Migratsiooniameti tööga ning võrrelda uuringu tulemusi 2002. ja 2003. aasta tulemustega. Varasematel aastatel oli küsitluse läbiviijaks AS Emor.

Vastajate valikuks kasutati proportsionaalse juhuvaliku meetodit. Küsitletavad leiti korteritelefoni tüvenumbrite registri abil, mis tagab ka salastatud numbrite sattumise valimisse.

Valim:	4000 telefoninumbrit
Läbiviidud intervjuude arv:	500
Keeldumiste arv:	58
Ei kuulu sihtrühma:	1287
Edutult proovitud isikud:	2148
Numbrid, kuhu kordagi ei helistatud:	7

2. UURINGU PÕHIJÄRELDUSED

- ✓ Kodakondsus- ja Migratsiooniameti (edaspidi KMA) klientide seas on jätkuvalt kasvanud eestlaste, Eesti kodanike ning maaelanike osakaal, kuigi see kasv on eelmise aastaga võrreldes veidi aeglustunud. Eesti kodaniku passide vahetamise haripunkt jäi eelmisesse, 2003-ndasse aastasse.
- ✓ Kui varasematel aastatel (2002 ja 2003) pöörduti KMA teenindusbüroodesse kõige sagedamini seoses passiga, siis käesoleval aastal külastati KMA büroosid kõige sagedamini ID –kaardi pärast.
- ✓ Kuigi võrreldes eelmise aastaga on klientide rahulolu KMA klienditeenindusega (nii teenindusbüroode töö kui posti teel dokumentide taotlemisega) mõne aspekti osas jäänud samaks ja mõne aspekti osas veidi langenud, on klientide rahulolu KMA klienditeenindusega endiselt väga kõrge.
- ✓ Klientide hinnangul on KMA teenindusbüroode töö tugevamaks küljeks endiselt head klienditeenindajad, nõrgemaks küljeks on aga endiselt niiöelda tehniline pool – infomaterjalid, ruumid ning teeninduse kiirus.
- ✓ Eelmise aastaga võrreldes on paranenud mitte-eestlaste ning kodakondsuseta isikute hinnangud teenindusbüroode klienditeenindajate tööle. See näitab KMA klienditeenindajate töö paranemist keerukamate ja ebatüüpilisemate olukordade lahendamisel.
- ✓ Kõige rahuolematumad on KMA teenindusbüroode teenindusega Tallinna teeninduspiirkonna kliendid ja kõige rahulolevamad on Kesk-Eesti teeninduspiirkonna kliendid. Eelmise aastaga võrreldes on kõige rohkem paranenud Virumaa piirkonna klientide rahulolu.

3. UURINGU PÕHITULEMUSTE ANALÜÜS

3.1. Klientide iseloomustus

KMA klientideks loeti selles uuringus Eesti alalised elanikud vanuses 15-74 aastat, kes olid küsitluse toimumise ajaks isiklikult külastanud käesoleva, 2004. aasta jooksul KMA-d, selle teenindusbüroosid või taotlenud sealt dokumente posti teel.

Vastajate sotsiaal-demograafiline portree on toodud graafikul 1.

Võrreldes kõikide Eesti 15-74. aastaste elanikega on KMA klientide seas rohkem:

- naisi (Eestis tervikuna 54%, KMA klientide seas 74%),
- eestlasi (Eestis tervikuna 66%, KMA klientide seas 76%),
- 35 – 49 aastaseid inimesi (Eestis tervikuna 27%, KMA klientide seas 33%) ning 65 – 74 aastaseid inimesi (Eestis tervikuna 13%, KMA klientide seas 23%).

Erinevate aastate tulemuste võrdlus näitab, et jätkuvalt on kasvanud eestlaste, Eesti kodanike ning maaelanike (suurema osa maaelanikest moodustavad eestlased) osakaal KMA klientide hulgas, aga see kasv ei ole enam nii suur, kui see oli eelmisel aastal.

Teeninduspiirkondade lõikes on eelmise aastaga võrreldes klientide osakaal kahanenud kõige rohkem Tallinnas, Lõuna-Eestis on klientide osakaal veidi kasvanud, Kesk-Eestis, Virumaal, Tartu piirkonnas ja Lääne-Eestis ei ole eelmise aastaga võrreldes olulisi muutusi toimunud.

KMA teenindusbürood külastas 88% KMA klientidest (graafik 2), posti teel taotles dokumente 13% klientidest (graafik 11). 1% klientidest külastas nii teenindusbüroosid kui taotles dokumente posti teel, 12% taotles ainult dokumente posti teel ning 87% külastas ainult teenindusbüroosid.

Mitte-eestlased ning Eesti kodakondsust mitte-omavad kliendid külastasid eestlaste ning Eesti kodanikest klientidega võrreldes rohkem teenindusbüroosid, viimased seevastu taotlesid esimestega võrreldes rohkem dokumente posti teel. Linnaelanikud külastasid KMA teenindusbüroosid mõnevõrra rohkem kui maaelanikud.

Kui varasematel aastatel oli kõige sagedasemaks teenindusbüroode külastamisega põhjuseks passiga seonduv, siis käesoleval aastal külastati KMA büroosid kõige sagedamini ID –kaardi pärast (graafik 3). ID -kaardi pärast külastas KMA teenindusbüroosid 73% ja passi pärast 70% kõikidest külastajatest. ID –kaardi populaarsuse kasv võib teatud määral olla seotud ka Tallinna ühistranspordi ID –pileti kasutuselevõtuga. Muudel põhjustel (viisad, küllakutsed, ajutised reisidokumendid, kodakondsus, töö- või elamisluba või mõni muu põhjus) külastas KMA teenindusbüroosid käesoleval aastal ainult 8% külastajatest.

Rõhutame siinkohal, et käesoleva aasta tulemusi teenindusbüroode külastamise põhjuste kohta ei ole võimalik varasemate aastate tulemustega üks-üheselt võrrelda, sest varasematel aastatel uuriti eraldi Eesti kodaniku passiga pöördujaid ja välismaalase passiga pöördujaid, sel aastal käsitleti neid koos.

Eestlastest ning Eesti kodanikest kliendid külastasid KMA büroosid muudel põhjustel peale ID- kaardi ja passi väga vähe, mitte-eestlased ning Eesti kodakondsust mitte-omavad kliendid külastasid KMA büroosid rohkem ka muudel loetletud põhjustel. Teeninduspiirkondade lõikes on niiöelda muude dokumentide osakaal suurim Virumaal ja Tallinnas.

ID -kaardi pärast pöördusid teenindusbüroodesse kõige rohkem kõige vanemad kliendid (65-74 aastased), passi pärast kõige rohkem 25-49 aastased.

3.2. Rahulolu KMA teenindusbüroodega

KMA teenindusbürood 2004. aasta jooksul külastanud klientidel paluti hinnata erinevaid teeninduse aspekte 7- pallilisel skaalal, kus 1 tähendas, et klient ei ole üldse rahul ja 7 tähendas, et klient oli väga rahul.

Võrreldes eelmise aastaga on klientide rahulolu KMA teenindusbüroode teenindusega mõne aspekti osas jäänud samaks, mõne aspekti osas veidi langenud (graafik 4). Samas tuleb rõhutada seda, et rahulolu KMA teenindusbüroode teenindusega on endiselt väga kõrge – mitte ühegi aspekti puhul ei lange keskmine hinne alla 6 palli, mis on 7- pallilise skaala puhul väga hea tulemus. Praktiliselt kõikidele aspektidele andis üle poole klientidest maksimumhinne, erandiks on infomaterjalid, millele anti maksimumhinneid kõige vähem (graafik 5).

Eelmise aastaga võrreldes on hinnangud klienditeenindaja kompetentsusele ja asjatundlikkusele, vastutulelikkusele ja sõbralikkusele ning aktiivsusele lahenduste otsimisel jäänud praktiliselt samaks. Langenud on hinnad infomaterjalidele, teenindusele üldiselt, teeninduskeskkonnale ning kõige rohkem on langenud teeninduse kiirusele antud hinnad. Kui enamuse aspektide puhul on hinnad siiski paremad kui üle-eelmisel, 2002. aastal, siis hinnad teeninduskeskkonnale ja teeninduse kiirusele on langenud ka 2002. aasta hinnetest madalamale.

Sarnaselt eelmistele aastatele on klientide arvates KMA büroode teeninduse kõige tugevamateks aspektideks klienditeenindaja suhtlemise ning oskustega seonduvad aspektid – kõige kõrgemalt hinnatakse klienditeenindaja kompetentsust ja asjatundlikkust, vastutulelikkust ja sõbralikkust ja aktiivsust lahenduste leidmisel. Juba tuntava vahega järgnevad niiöelda “tehnilisemad” aspektid nagu infomaterjalid, büroo teeninduskeskkond ning teeninduse kiirus.

Mitte-eestlased on kriitilisemad kui eestlased, mehed on kriitilisemad kui naised, noored on kriitilisemad kui vanemad inimesed, Eesti kodakondsust mitte-omavad kliendid on kriitilisemad kui Eesti kodanikest kliendid (graafik 6).

Eelmise aastaga võrreldes on paranenud mitte-eestlaste ning kodakondsuseta isikute hinnangud klienditeenindajate tööle.

Rahulolu sõltub ka pöördumise põhjustest (graafik 7). Niiöelda tehniliste aspektidega (infomaterjalid, teeninduskeskkond ja teeninduse kiirus) on passi ja ID -kaardi pärast pöördunud tunduvalt rohkem rahul kui muudel põhjustel (viisad, küllakutsed, ajutised reisidokumendid, kodakondsus, töö- või elamisluba või mõni muu põhjus) pöördunud. Klienditeenindajate tööga on aga erinevatel põhjustel pöördunud enam-vähem sama rahul.

Kui vaadelda klientide rahulolu erinevate teenindusbüroode lõikes, siis selgub, et kõige rahuolematumad on Tallinna teeninduspiirkonna kliendid ja kõige rahulolevamad on Kesk-Eesti teeninduspiirkonna kliendid (graafik 8). Eelmise aastaga võrreldes on kõige rohkem paranenud Virumaa piirkonna klientide rahulolu. Kõige kõrgemaid hindeid said Põlva, Rapla ja Kuressaare teenindusbürood, kõige kehvemaid hindeid said ülekaalukalt Tallinna teenindusbürood, keskmisest madalamad hinded said ka Jõgeva, Narva ja Viljandi bürood. Analüüsides üksikuid teeninduse aspekte selgub, et klientide arvates on Jõhvi büroos probleeme infomaterjalidega, Kärdlas teeninduse kiirusega, Jõgeval ja Viljandis klienditeenindajate suhtlemisostkustega ning Võrus teeninduskeskkonnaga.

Palusime teenindusbüroosid külastanud klientidel oma sõnadega kirjeldada, mida võiks teenindusbüroode töös positiivse külje pealt esile tuua ning mis võiks olla paremini korraldatud. Kõige rohkem tuuakse positiivse külje pealt esile viisakat, meeldivat ja abivalmit teenindust (graafik 9). Küllalt sageli mainiti veel ka kompetentsust ja korrektsust, kiiret teenindust, seda, et kõik on meeldiv, töö head organiseeritust, korralikke ruume ja head venekeelset teenindust. Muid vastuseid anti vähem. Küllalt palju vastajaid (60%) ei osanud positiivseid külgi välja tuua.

Parandamisruumi on klientide arvates eelkõige teeninduse kiiruses, dokumentide ooteaja pikkuses ning teenindusbüroode ruumide osas (graafik 10). Mainiti veel klienditeenindajate vähesust, puudujääke töökorralduses, infopuudust ja info puudulikkust, ebasõbralikke või ebaviisakaid teenindajaid, halba asukohta, suuremat abi mitte-eestlastele, ebakompetentseid klienditeenindajaid, büroode vähesust, kiirpassi tegemise võimalust ka mujal Eestis ja büroode tööaja pikendamist. Teisi vastuseid anti vähem. Ka sellele küsimusele ei osanud paljud kliendid oma vastust anda (66%).

3.3. Rahulolu posti teel dokumentide taotlemisega

Posti teel KMA-st 2004. aasta jooksul dokumente taotlenud klientide käest küsisime, millistest allikatest on nad sellise võimaluse kohta infot saanud (graafikus 12). Peamine infoallikas on internet ja KMA kodulehekülg, teisel kohal on sõbrad, tuttavad ja pereliikmed. Muid infoallikaid (meedia, KMA teenindusbüroo, KMA infotelefon, üldised infotelefonid ja muud allikad) nimetati juba tunduvalt vähem. Eelmise aastaga võrreldes on interneti osatähtsus vähenenud ja sõprade, tuttavate ja pereliikmete osatähtsus on infoallikate seas kasvanud.

Sarnaselt teenindusbüroosid külastanud klientidele palusime ka posti teel dokumente taotlenud klientidel hinnata erinevaid teeninduse aspekte 7- pallilisel skaalal, kus 1 tähendas, et klient ei ole üldse rahul ja 7 tähendas, et klient oli väga rahul.

Kuigi eelmise aastaga võrreldes on keskmine rahulolu dokumentide taotlemisega üldiselt veidi langenud, on see endiselt väga kõrge, rahulolu saadud info ning juhiste selguse ja arusaadavusega on jäänud eelmise aastaga võrreldes praktiliselt samaks (graafik 13).

Nendel klientidel, kel esines posti teel dokumentide taotlemisel mingeid probleeme, mille tõttu pidi KMA postikeskuse töötaja nendega ühendust võtma (neid oli 20% kõikidest posti teel dokumente taotlenud klientidest – graafik 14), palusime hinnata KMA postikeskuse klienditeeninduse tööd (kasutades juba tuttavat 7-pallilist skaalat). Ka postikeskuse klienditeeninduse erinevatele aspektidele antud hinnad on väga kõrged (graafik 15). Kõige enam ollakse rahul klienditeenindajate kompetentsuse ja asjatundlikkusega, teisel kohal on klienditeenindajate vastustulelikkus ja sõbralikkus ning kolmandal kohal klienditeenindajate poolne aktiivsus lahenduste otsimisel.

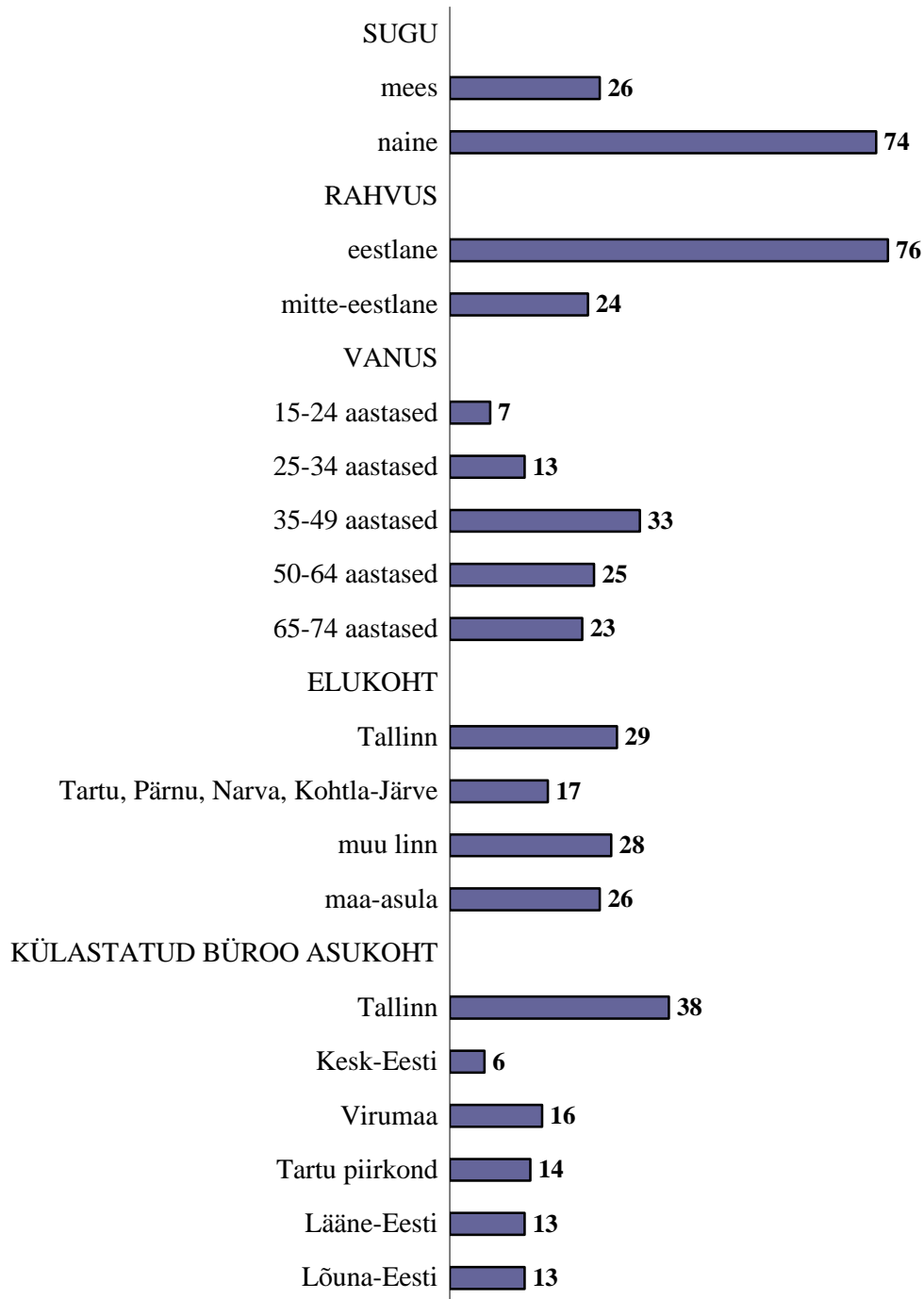
Palusime ka posti teel dokumente taotlenud klientidel oma sõnadega kirjeldada, mida võiks KMA-st posti teel dokumentide taotlemise juures positiivse külje pealt esile tuua ning mis võiks olla paremini korraldatud. Vastuste arv oli nende küsimuste puhul sedavõrd väike, et vastuse kvantitatiivset analüüsi (näiteks protsentide arvutamist) ei pidanud me siinkohal otstarbekaks ja me piirdume ainult vastuste kirjeldamisega.

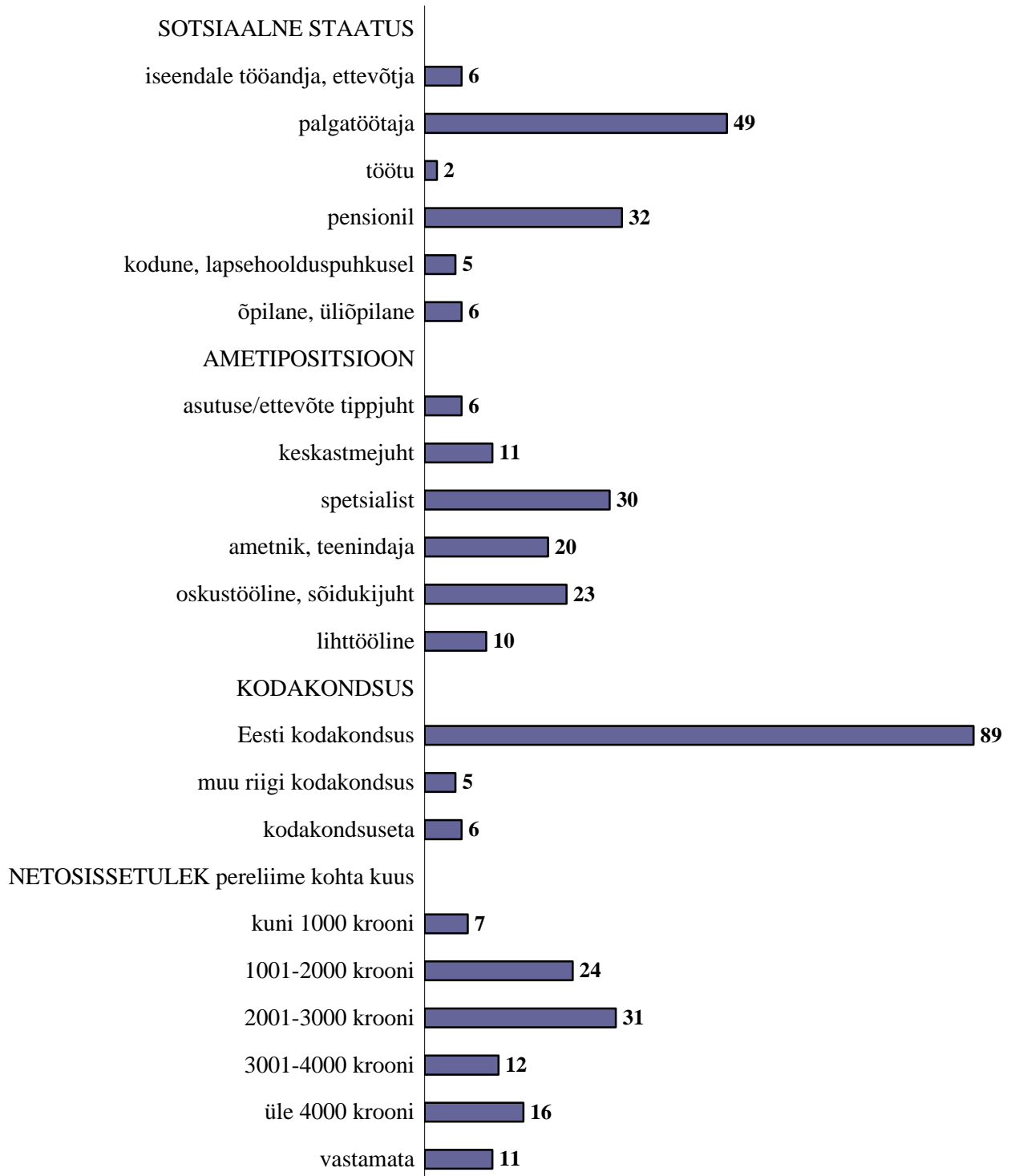
Positiivse poole pealt tuuakse kõige rohkem esile selle võimaluse lihtsust, mugavust ja kiirust, et ei ole vaja ise kohale minna ja järjekorras seista.

Parandamisruumi on klientide arvates järgnevates aspektides: dokumentide kättesaamise kiirus, juhiste selgus ja arusaadavus (näiteks kui mitu fotot, kuhu allkiri), maksumusega seonduv (dokumendi hind, postimaks), blankettide kättesaadavus ja koduse teeninduse võimalus.

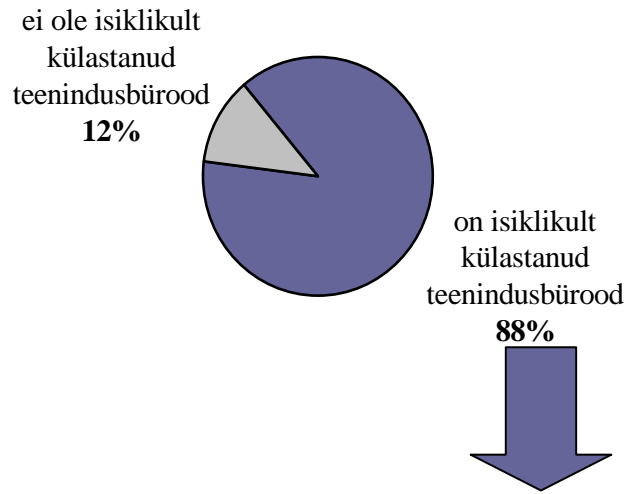
GRAAFIKUD

Graafik 1 Vastajate sotsiaal-demograafiline iseloomustus

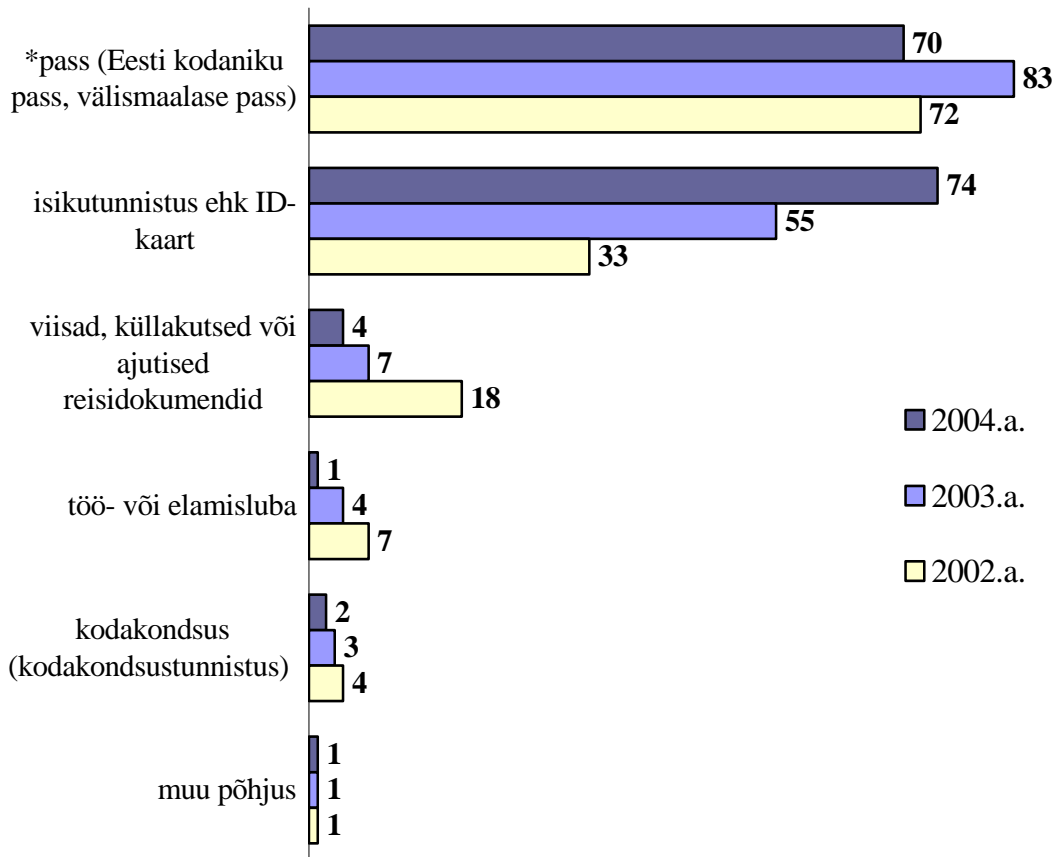


Graafik 1 Vastajate sotsiaal-demograafiline iseloomustus

Graafik 2 Kodakondsus- ja Migratsiooniameti teenindusbüroode külastamine
(% kõikidest vastajatest)

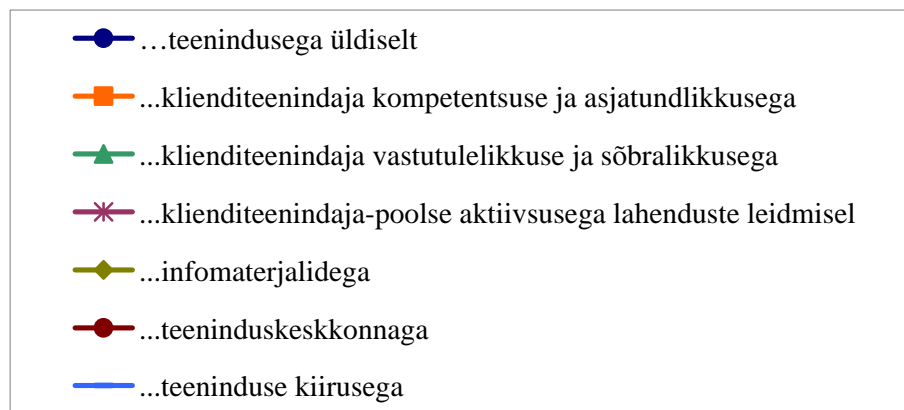
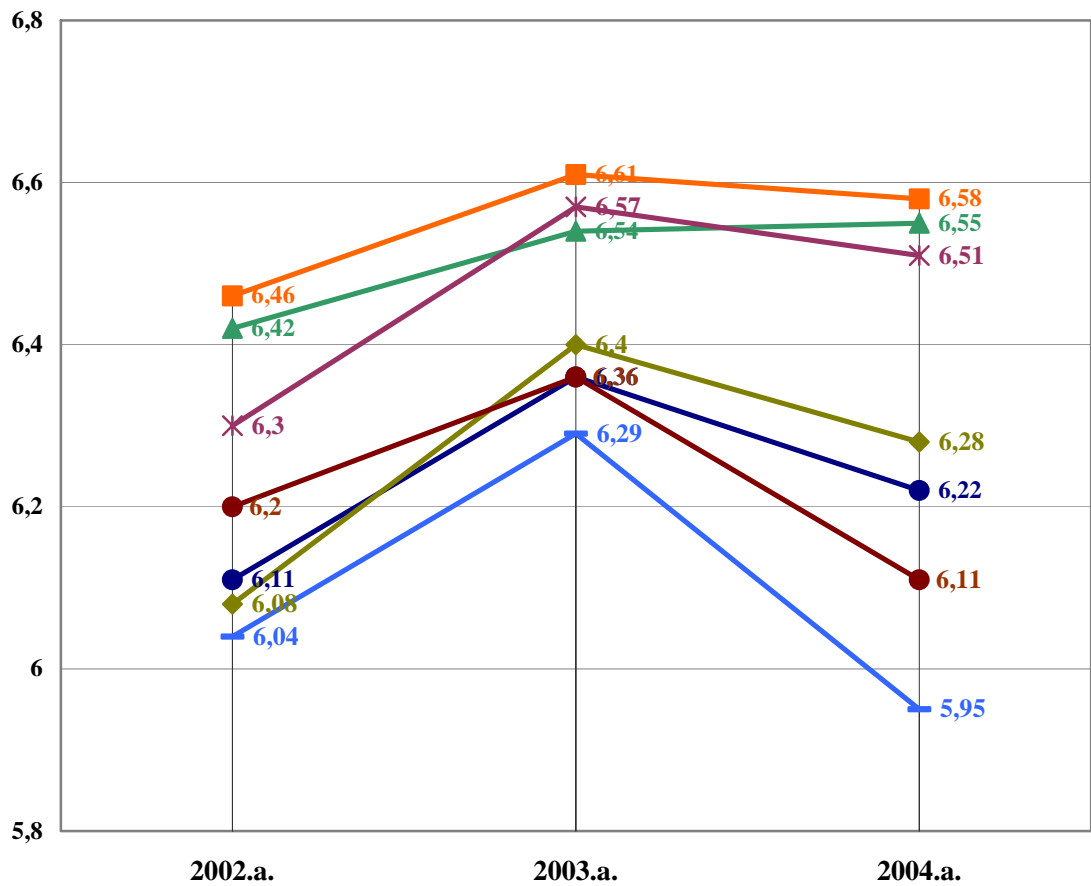


Graafik 3 Teenindusbüroo külastamise põhjus
(% nendest, kes on külastanud KMA teenindusbüroosid)



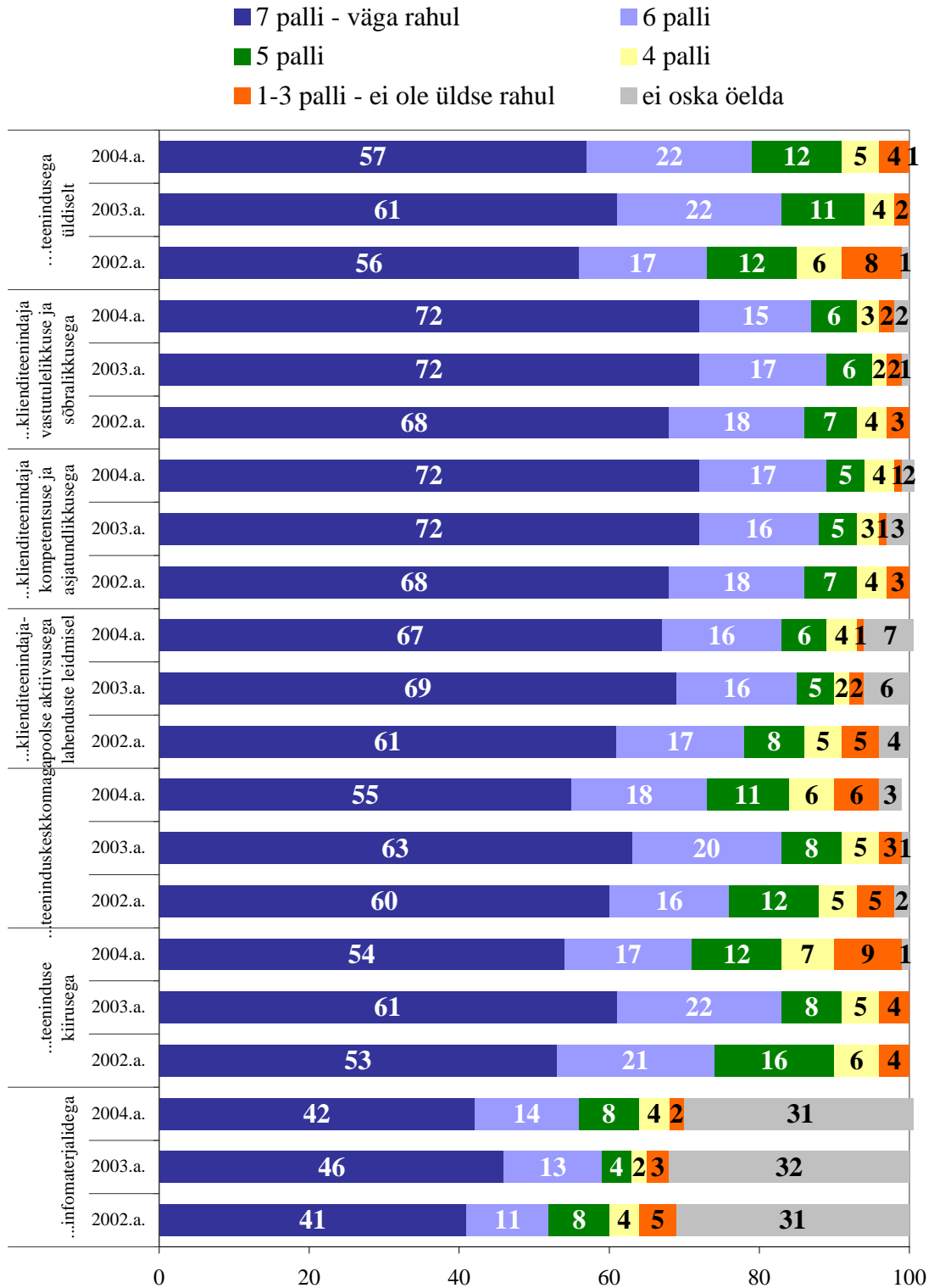
*2004.a. on vastuse kategooria erinev

Graafik 4 Keskmised hinnangud Kodakondsus- ja Migratsiooniameti teenindusbüroo teeninduse erinevatele aspektidele aastate lõikes (7 =väga rahul, 1 =ei ole üldse rahul)

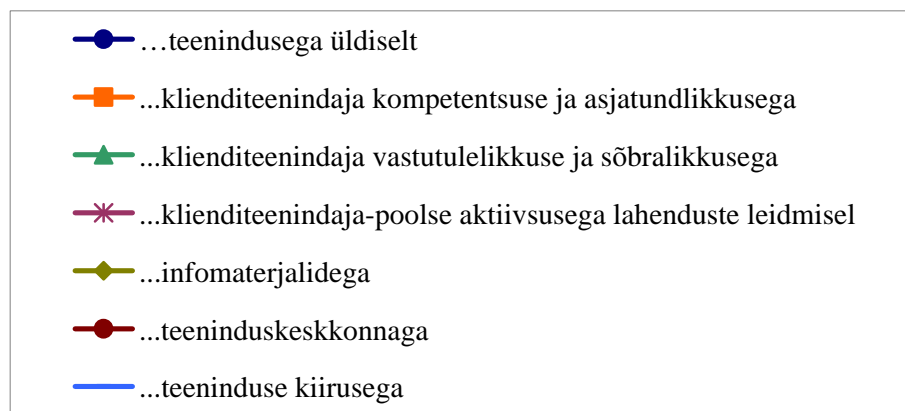
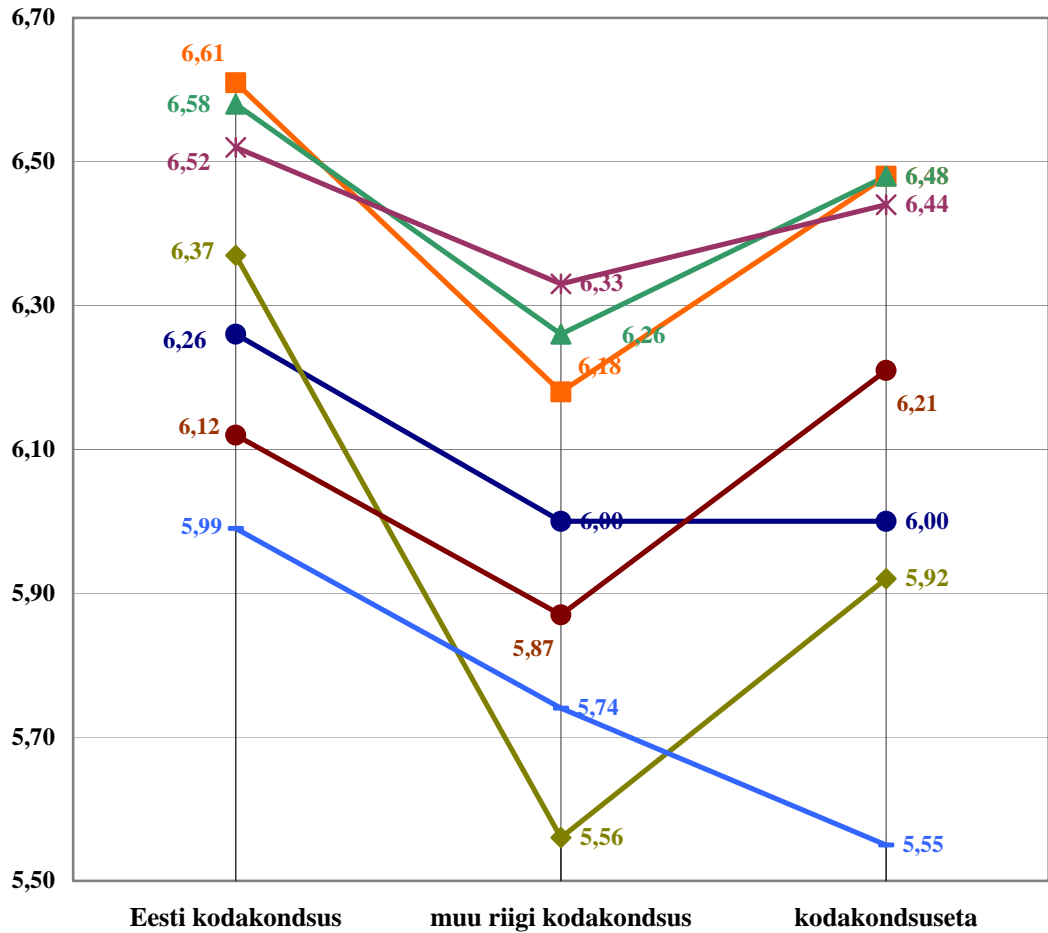


Graafik 5 **Rahulolu Kodakondsus- ja Migratsiooniameti teenindusbüroo teeninduse erinevate aspektidega**

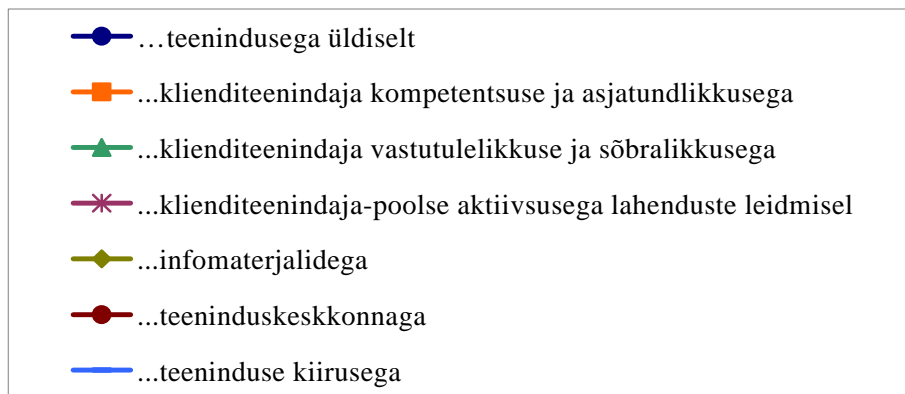
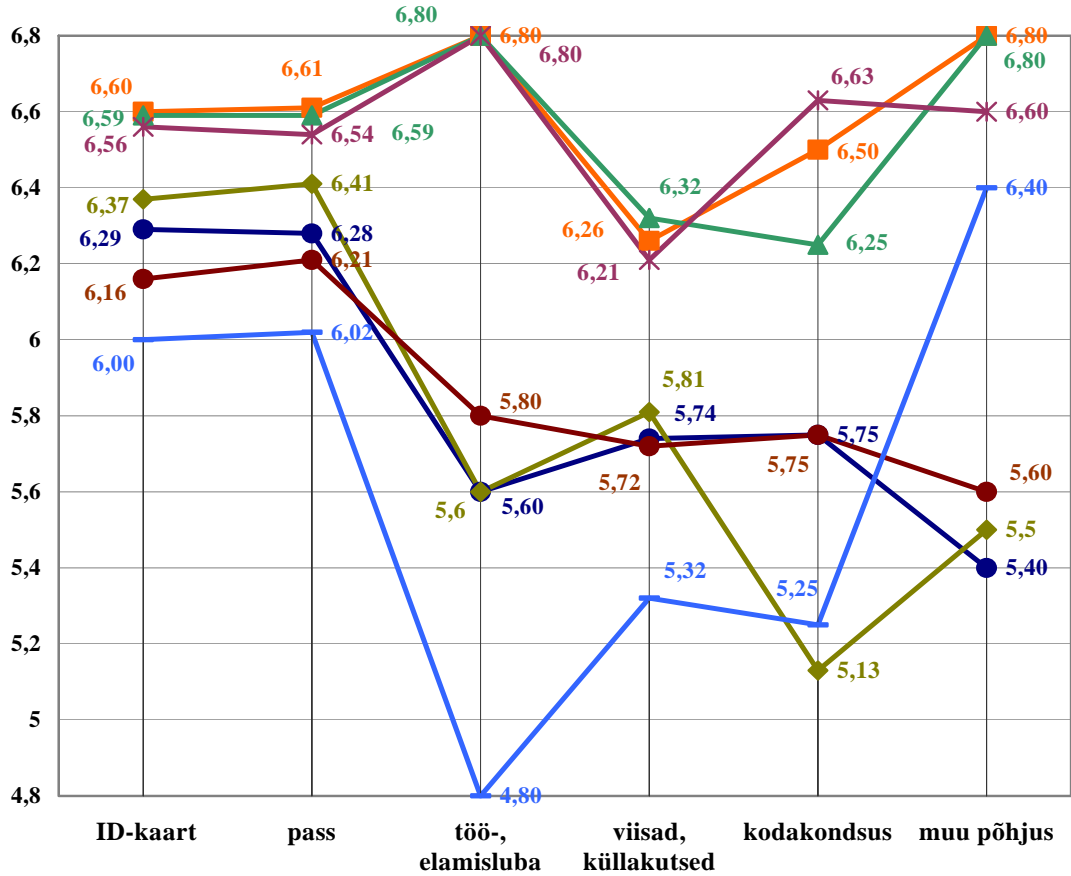
(% nendest, kes on külastanud KMA teenindusbüroosid)



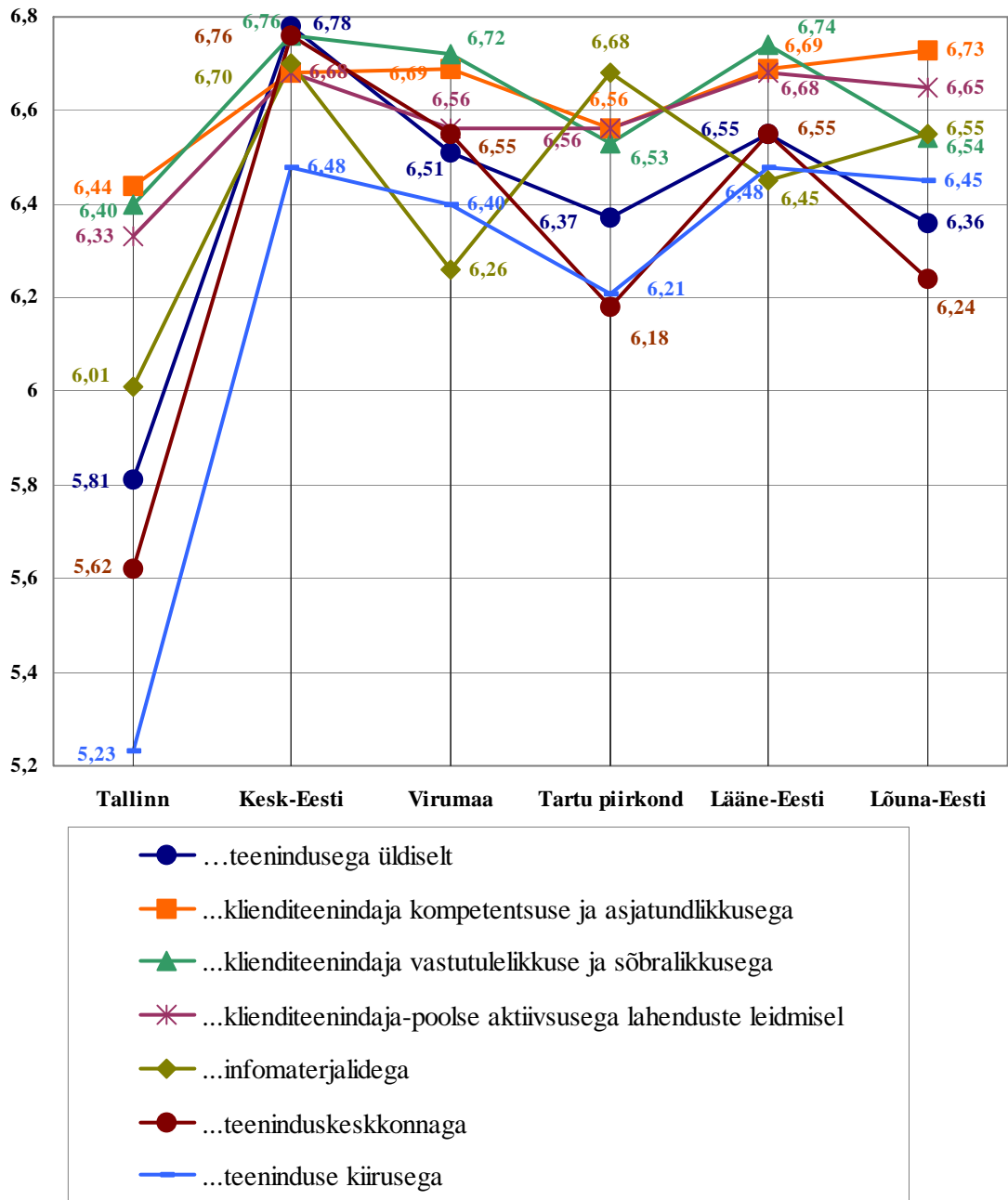
Graafik 6 Keskmised hinnangud KMA teenindusbüroo teeninduse erinevatele aspektidele kodakondsuse lõikes (7 =väga rahul, 1 =ei ole üldse rahul)



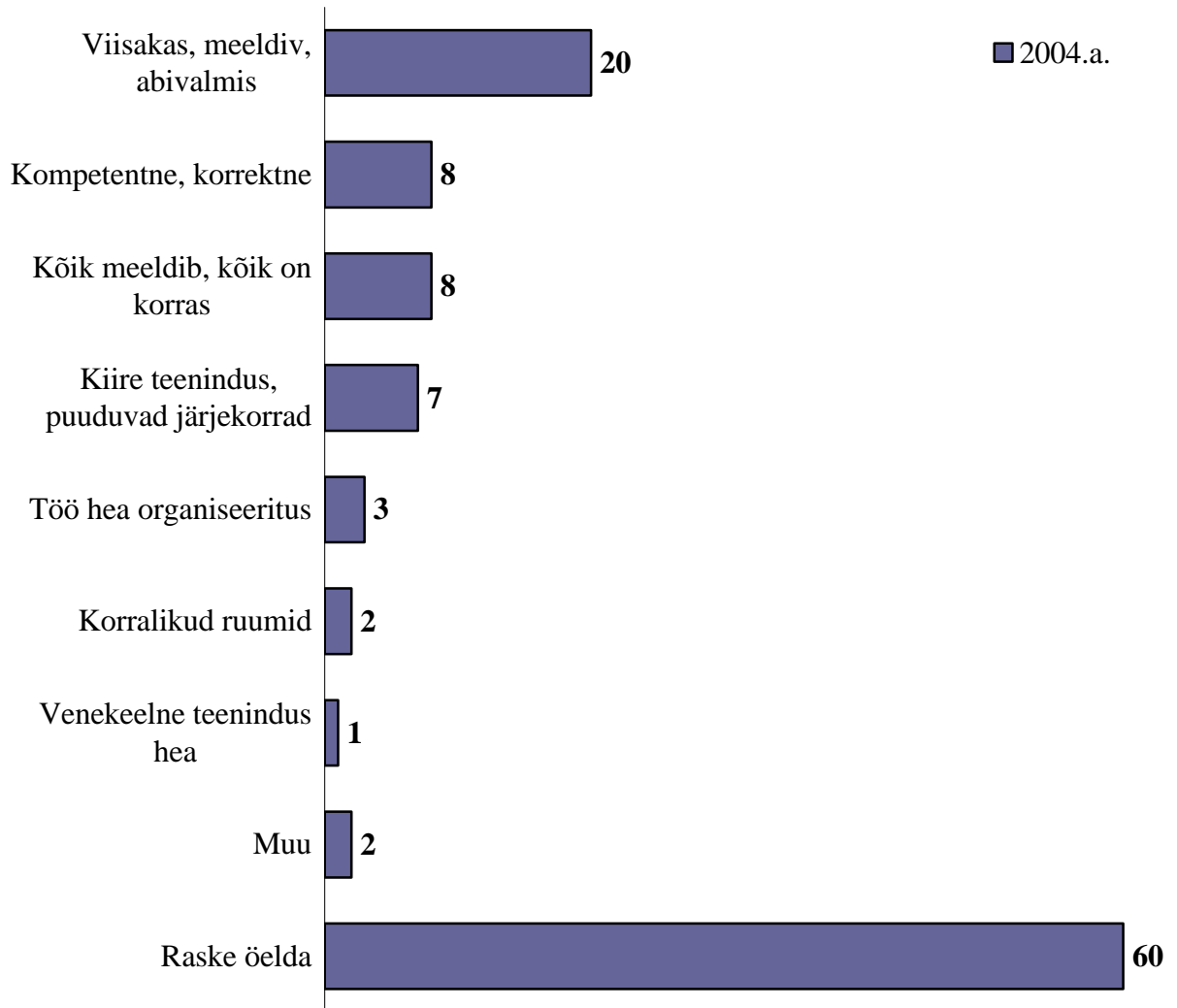
Graafik 7 Keskmised hinnangud KMA teenindusbüroo teeninduse erinevatele aspektidele pöördumise põhjuste lõikes (7 =väga rahul, 1 =ei ole üldse rahul)



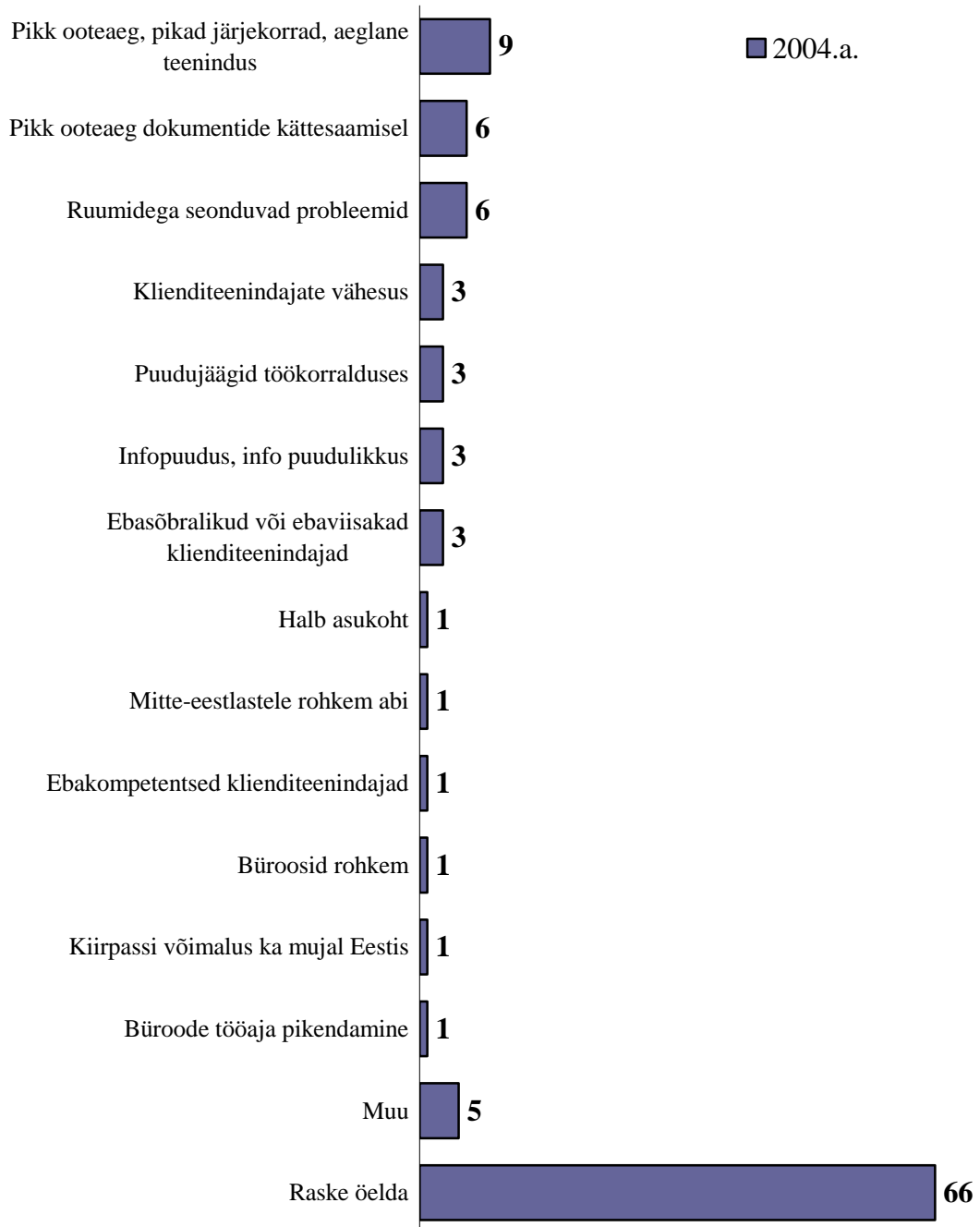
Graafik 8 Keskmised hinnangud KMA teenindusbüroo teeninduse erinevatele aspektidele piirkondade lõikes (7 =väga rahul, 1 =ei ole üldse rahul)



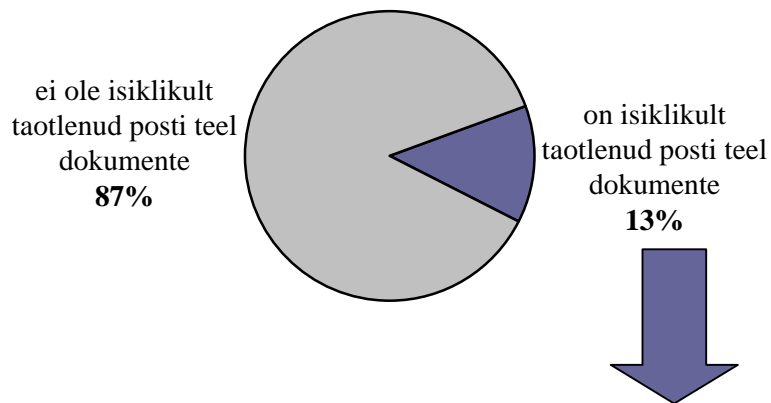
Graafik 9 Mida võiks positiivse külje pealt esile tõsta
Kodakondsus- ja Migratsiooniameti teenindusbüroo töös?
(% nendest, kes on külastanud KMA teenindusbüroosid)



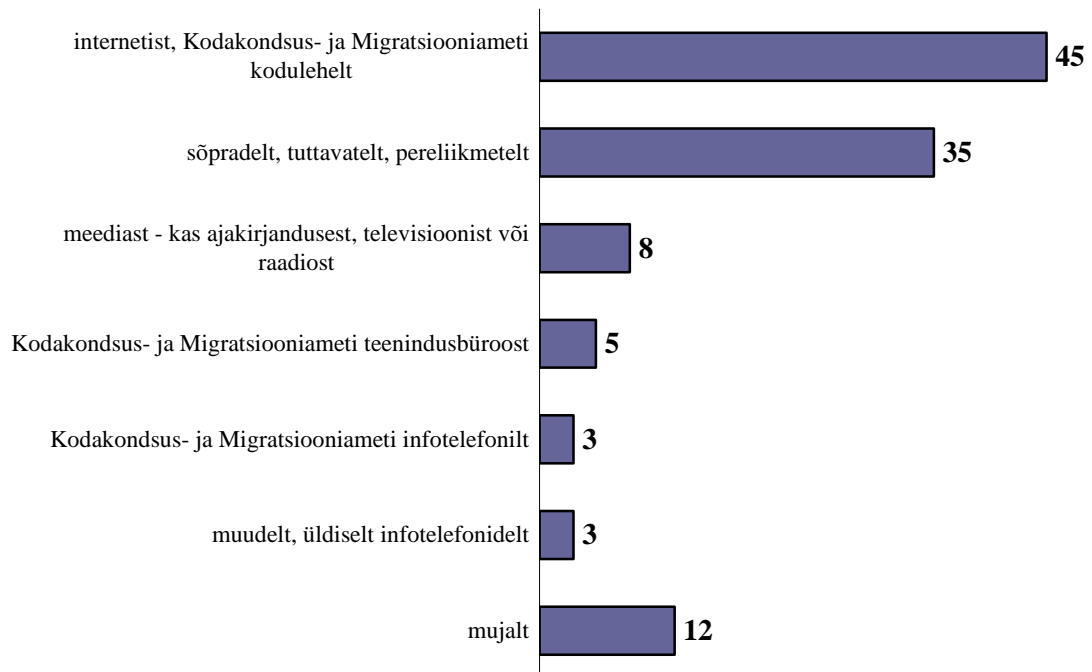
Graafik 10 Mis võiks olla Kodakondsus- ja Migratsiooni ameti teenindusbüroo töös korraldatud paremini?
(% nendest, kes on külastanud KMA teenindusbüroosid)



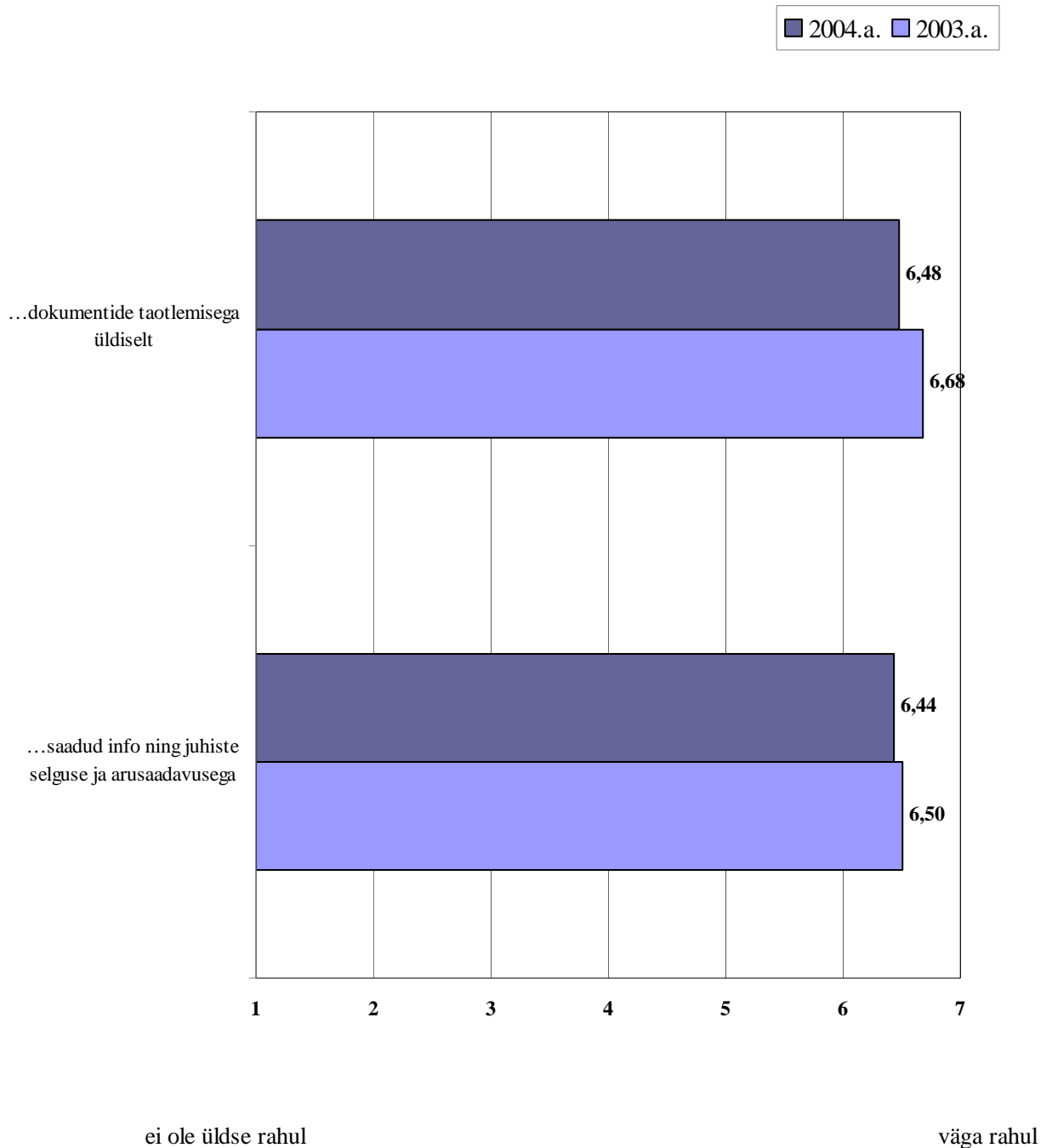
Graafik 11 Kodakondsus- ja Migratsiooniametist posti teel dokumentide taotlemine
(% kõikidest vastajatest)



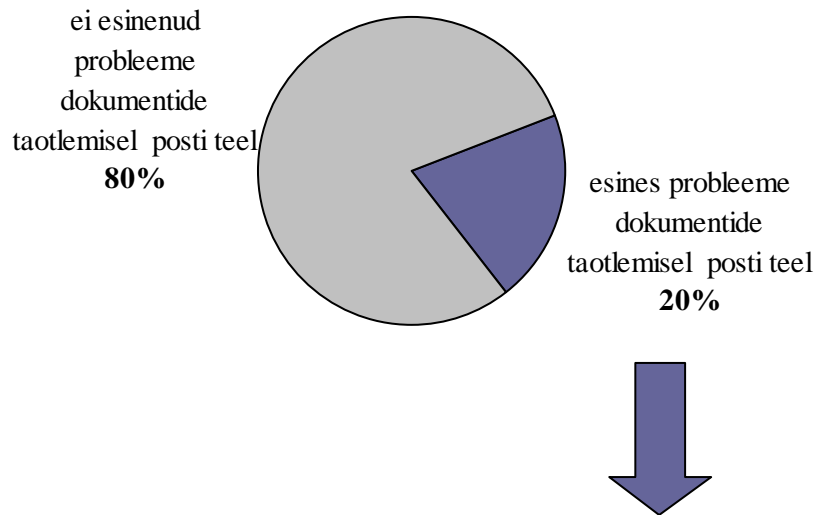
Graafik 12 Kust on saanud informatsiooni Kodakondsus- ja Migratsiooniametist posti teel dokumentide taotlemise kohta
(% nendest, kes on posti teel dokumente taotlenud)



Graafik 13 Keskised hinnangud Kodakondsus- ja Migratsiooniametist posti teel dokumentide taotlemise erinevate aspektidele
(% nendest, kes on posti teel dokumente taotlenud)



Graafik 14 Kas dokumentide taotlemisel posti teel esines probleeme
(% nendest, kes on posti teel dokumente taotlenud)



Graafik 15 Rahulolu KMA postikeskuse klienditeeninduse erinevate aspektidega. Keskmised hinnangud. (% nendest, kes on posti teel dokumente taotlenud ja kel esines probleeme)

