



# TAKSOTEENUSE KASUTAMISE UURIMUSE TULEMUSED

---

**oktoober - detsember 2011**

Tellija: **Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet**  
Läbiviija: **MTÜ Tallinna Puuetega Inimeste Koda**  
Küsitluse koostaja: **Tiia Tiik**

TALLINN 2011

## **SISUKORD**

<b>SISSEJUHATUS</b>	3
1. Küsitluse eesmärk ja korraldus	6
1.1. Meetod ja valim	7
1.2. Vastajad	7
1.3. Transpordi kasutamine	8
1.4. Rahulolu dispetšerite tööga	10
1.5. Rahulolu taksojuhtide tööga	11
1.6. Rahulolu invataksokoordineerimisega	12
2. Klientide arvamused ja ettepanekud	14
<b>KOKKUVÕTE</b>	21
<b>KASUTATUD ALLIKAD</b>	24
<b>LISAD</b>	
Lisa 1. Ankeet taksokasutajatele	25
<b>JOONISTE LOETELU</b>	
Joonis 1. Vastajate sooline jaotus	8
Joonis 2. Invataksokoordineerimise ja ühistranspordi kasutamine	9
Joonis 3. Invatranspordi kasutamine öisel ajal	10
Joonis 4. Rahulolu dispetšerite tööga	11
Joonis 5. Rahulolu taksojuhtide tööga	12
Joonis 6. Rahulolu teenuse koordineerimisega	14
<b>TABELITE LOETELU</b>	
Tabel 1. Invataksokoordineerimise kasutajad	4

## SISSEJUHATUS

**Invatakso eesmärk** on parandada puuetega inimeste elukvaliteeti, avardada nende võimalusi ühiskonnas toimetulekuks ja võimaldada juurdepääs üldistele avalikele teenustele. Puuetega inimestel on invatakso vajadus põhjendatud, sest liikumis- ja nägemispuudega inimestel on raskusi tavatranspordi kasutamisega ja ühistranspordi kasutamine tekitab probleeme ligipääsetavuse ja vahemaa või kauguse tõttu, mis jääb peatuste ja kodu või asutuste vahele.

**Teenuse sihtrühmaks** on vähemalt kolm aastat vanad isikud, kelle alaliseks elukohaks on rahvastikuregistri andmetel Tallinna linn, kes on raske või sügava liikumis-, nägemis- ja/või liitpuuetega ning kes oma puude tõttu ei saa kasutada ühistransporti iseseisvalt ega kõrvalabita. Teenuse osutamisega tuleb tagada klientide turvalisus ja rahulolu, teenuse osutamisega avardatakse klientide liikumisvõimalusi ja integreeritakse võrdväärsete ühiskonnaliikmetena aktiivsesse ellu.

Teenust finantseeritakse Tallinna linna eelarvest. Seisuga 01.01.2011 oli Tallinnas puuetega inimesi kokku **22 302 inimest** (2010- 21 104), sh **14 019 raske ja sügava puudega inimest**.

Invatakso teenuse osutamine toimub vastavalt Sotsiaalhoolekande seaduse, Kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse, majandus- ja kommunikatsiooniministri 26. mai 2004 määrus nr 141 alusel „[Sõitjate bussiliiniveo, bussijuhuveo, taksoveo ja pagasiveo üldeeskiri](#)“; Tallinna Linnavolikogu 3. märtsi 2005 määrus nr 16 „[Taksoveoloa ja sõidukikaardi andmise korra ning taksoveo eeskirja kehtestamine](#)“ ja Tallinnas Linnavalitsuse korralduse 11. august 2010 nr 1215-k alusel kinnitatud [sotsiaalteenuste nõuded](#) alusel. Sellest tulenevalt võib linn ise teenust osutada – Termaki Autopargi AS on 100% linnaosalusega aktsiaselt või kuulutatakse vastavalt riigihanke seaduse alusel välja

hange teenuse osutamiseks. Sellest tulenevalt on Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti sõlminud käsunduslepingud Tallinna Puuetega Inimeste Kojaga invatakso ja tööbussiringi teenuse koordineerimiseks ja invatakso teenuse osutamiseks **Tulika Takso AS**-iga ja **Termaki Autopargi AS**iga. Teenuse limiidid kehtestab teenuse koordineerija kooskõlastatult Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuametiga.

Teenuse osutamist korraldab ja **koordineerib** (doteeritava limiidiga magnetkaartide väljastamine, informatsiooni edastamine, aruannete esitamine ametile jm) **Tallinna Puuetega Inimeste Koda**. Klientide vastuvõtt Endla 59 toimub teisipäevast – neljapäevani kella 10.00 – 16.00. Informatsiooni saab igal tööpäeval kella 10.00 – 16.00 telefonil 655 4160, e-post [tiia@tallinnakoda.ee](mailto:tiia@tallinnakoda.ee) Invatakso koordinaator on Tiia Tiik. Magnetkaardi taotlemiseks tuleb esitada isikut tõendav dokument (ID-kaart), puuet tõendav dokument (ekspertiisi otsuse originaal), arstitõend, mis tõendab, et isik ei saa iseseisvalt kasutada ühiskondlikku transporti ja kasutab liikumisel abivahendeid ja sularaha 1 euro.

Invateenuse kasutamise **võimalus** oli 1.novembri 2011.a. seisuga 989 kliendil (2010 – 927; 2009 – 865, 2008 – 825, 2007 – 639). Vanim invatakso kasutaja on 96-aastane naine ja noorim 3-aastane tüdruk. Viimase aastaga on suurenenud teenuse kasutajate arv **14,3 %** võrra ja uusi invatakso kasutajaid on lisandunud 160, sh 115 eakat, 39 tööelist ja 6 last. Ratastoolikasutajaid lisandus 41 isikut. Ootejärjekorras on hetkel 38 taksokaardi taotlejat, sh 32 eakat puuetega inimest. Tulika Takso AS invataksot kasutab 817 (2010 – 758; 2009 – 710) ja Termaki Autopargi AS ratastoolibussi invatakso teenust 172 klienti (2010– 169; 2009 – 155) (vt tabel 1).

Tabel 1. Invatakso kasutajad

Aasta	2009	2010	2011
Tulika takso kasutajad	710	758	817
Termaki invatakso ratastoolibussi kasutajad	155	169	172
<b>Kokku</b>	<b>865</b>	<b>927</b>	<b>989</b>

Klient kasutab teenust isiklikeks sõitudeks. Teenust osutatakse TPIK poolt väljastatud magnetkaardi alusel, mille kehtivus on seotud puude määramise ajaga. Magnetkaardi kehtivusaega pikendatakse peale kehtiva puude raskuastme tõendi (koopia) esitamisel. Invatakse teenus sisaldab Tallinna linna piires ja/või kuni 30 km kaugusele Tallinna linnapiirist ööpäevaringset transporditeenuse osutamist takso või ratastoolibussiga; puudega isiku sõidukisse ja sõidukist maha aitamist; ratastooli kinnitamist bussis turvavööga ja kliendi abistamist liikumisel esimeselt korrusest sõidukisse ja sõidukist esimesele korrusele. Vajadusel ka pakkide tõstmist.

Muudes tingimustes lepitakse kokku teenuse osutaja poolt kinnitatud hinnakirja alusel. Ratastoolibussi ettetellimine on vajalik 12 tundi varem, kuid võimalusel täidetakse tellimused lühema aja jooksul. Teenust osutatakse individuaalselt isikule, kellel on välja antud nimeline ja kehtiv taksokaart, kuid inimesel on võimalus kaasa võtta teisi inimesi. Sõiduvahendid peavad vastama kehtivatele tehnilistele nõuetele (kaldtee või invatõstuk, turvavööd ratastoolide ja isikute kinnitamiseks, lisakäetoed, astmed jm). Invatakse teenust osutaval takso(bussi)juhil on nõutav sõiduki juhtimisõigus vähemalt kolmeaastase töökogemusega; puuetega inimeste transportimist käsitleva täienduskoolituse läbimine (8 tundi) ja vastavat litsentsi omava koolitaja poolt korraldatud 16-tunnise esmaabi põhikursuse läbimine.

Invatranspordi teenuse limiit on püsinud taksokaardi alusel 32 eurot kuus, kuid peale juulikuus toimunud 20% hinnatõusu on klientidel vähendanud teenuse kasutamise võimalus ja hetkel ei vasta see tegelikele vajadustele ja ei võimalda parandada elukvaliteeti. Ratastoolibussi kasutajate limiit on 143,2 eurot ja see on jäänud samale tasemele ehk arvestuslikult kuni 8 pooletunnist sõitu kuus, mis võimaldab invabussi teenust kasutada keskmiselt 1 kord nädalas edasi-tagasi sõiduks. Omaosalusena tasub invatakse klient Tulika taksos  $\frac{1}{4}$  arvest arve alusel ja Termaki invabussi kasutamisel 0,60 eurot sõidualustustasu ja 0,10 eurot kilomeetri kohta peale arve esitamist.

Juba paar aastat on suurimaks probleemiks taksoteenusele eraldatud eelarveliste vahendite ebapiisavus ja seda olukorras, kus meil on kohustus väljastada uutele klientidele taksokaarte, kuid lisarahastust Tallinna eelarvest ei kaasne. Invataksot saab **tellida** ööpäevaringselt Tulika Takso telefonilt 6 12 0030; teatada tuleb magnetkaardi number, nimi, sõiduaeg, aadress, telefoninumber ja millist abi vajate. E-mailt [info@tulika.ee](mailto:info@tulika.ee), faksiga 612 0013, kuulumispuudega inimestel SMS-iga 533 45 859. Ratastoolibussi ettetellimine vähemalt 12 tundi, kuid võimalusel täidetakse tellimused esimesel võimalusel.

**Töobussiringi invatransporditeenust** osutatakse **töökohta** omavatele **ratastooli kasutavatele** puuetega inimestele eesmärgiga võimaldada ligipääs töökohta, mille tulemusel avarduvad või säilivad töötamise võimalused. Ühisliinidena toimib transport ratastooli kasutatavatele tööealistele puuetega inimestele, kes ei saa kasutada ühistransporti igapäevaseks töölkäimiseks. Teenindab **Termaki Autopargi AS**. Töötavate ratastoolikasutajate bussiringiteenuse kasutamine on taas tõusnud talvekuudel kuni 13 inimeseni (2010 – 9; 2009 – 6), sest lisandunud on uusi töobussiringi kasutajaid seoses raskete talviste ilmaoludega. Klient tasub omaosalusena Tallinna Puuetega Inimeste Kojale summa, mis on otsustatud taksokomisjonis ja käesoleval aastal on see 18,53 eurot kuus. Kliendil on kohustus vajadusel kasutada isiklikku abistajat ning teavitama oma mittetöötamise põhjustest (nt haigus, puhkus, töösuhte lõppemine jm).

Alates 2002. aastast oleme viinud läbi taksoteenuse rahulolu uurimusi, mis on parandanud teenuse osutamise kvaliteeti ja seoses sellega on rahulolu aastatega paranenud ning vähenenud on arusaamatuste ja kaebuste esitamine. Tõusnud on puuetega inimeste teadlikkus sotsiaalteenustest ja –toetustest, mis aitab paremini toime tulla.

## **1. KÜSITLUSE EESMÄRK JA KORRALDUS**

Küsitluse **eesmärgiks** oli uurida rahulolu taksoteenusega, välja selgitada klientide rahuolu invataksoteenuse kasutamisel ja koordineerimisel.

## 1.1. MEETOD JA VALIM

Uurimuse **meetod** on anonüümne ankeetküsitlus (vt lisa 1), mis viidi läbi invatakso teenuse kasutajate hulgas, eesmärgiga uurida rahulolu taksoteenusega, välja selgitada klientide rahuolu invatakso teenuse kasutamisel ja koordineerimisel. Transporditeenuse kasutajatele saadetud ankeedis oli kokku 9 küsimust, neist seitsmele küsimusele sai vastata valikuliselt ja kaks küsimust olid ettepanekute ja arvamuse avaldamiseks.

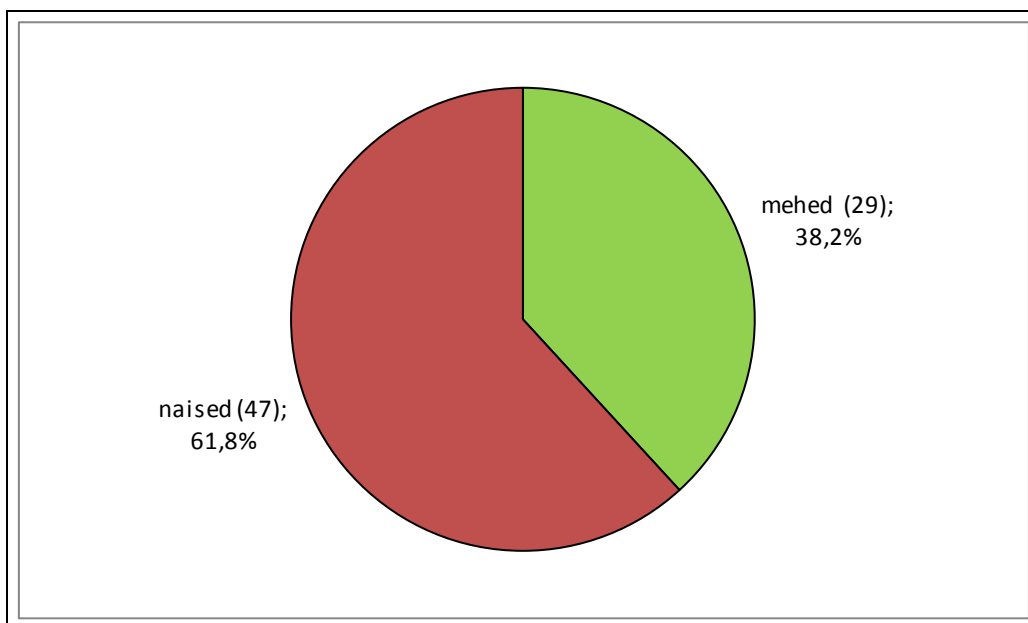
Küsitlust korraldatakse alates 2002. aastast eesmärgiga selgitada välja klientide rahulolu taksoteenuse kasutamise ja koordineerimisega. Kümnendat korda lähtuti **valimi** moodustamisel põhimõtet, et uuringus osales iga 11. taksoklient. Ankeedile vastamine oli vabatahtlik, vastuseid kasutatakse kokkuvõtte tegemiseks ja vastaja isik jäi anonüümseks. Valim moodustati juhuvaliku alusel 12,6 % invatakso teenuse kasutajatest (125 klienti). Ankeedid saadeti klientidele koju koos vastusümbrikuga koju. Tagastati 76, mis moodustas 60,8 % valimist, kaks valimisse sattunud isikut olid surnud. Saame järeldada, et vastajaid oli seega 7,7 % (76) invatakso kasutajate koguarvust (989) ja saadud vastuseid on võimalik analüüsida ja koostada kokkuvõtte, mis annab ülevaate taksoteenuse osutamisest.

### **Küsitlus koosnes kolmest osast:**

- 1) Rahulolu taksofirmade teenindamisega;
- 2) Rahulolu teenuse koordineerimisega;
- 3) Klientide ettepanekud ja arvamused.

## 1.2. VASTAJAD

Vastajateks olid **29 meest** ehk 38,2% ja **47 naist** ehk 61,8%, kusjuures paaril viimasel aastal on osakaal jäänud samaks (vt joonis 1, lk 8).



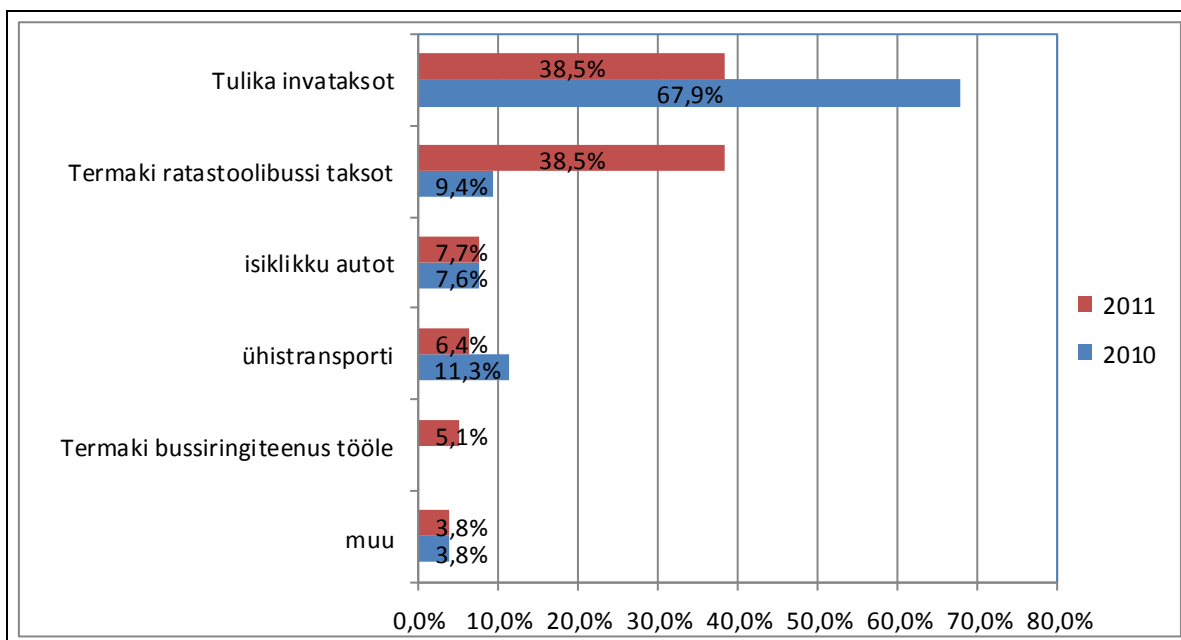
Joonis 1. Vastajate sooline jaotus (76).

**Vastajate vanuseline koosseis** oli 76-st vastajast – kuni 15-aastaseid ei esinenud, 16–64-aastaseid 43,4% (33) ja üle 65-aastaseid oli 56,6% (43), kusjuures on märgata veerandi võrra eakate inimeste osaluse tõusu.

### 1.3. TRANSPORDI KASUTAMINE

Küsimusele transpordi kasutamise kohta oli valikvastuseid kokku 104. Tagastatud ankeetidest selgus, et 43,3% (45) **invatakso** (Tulika Takso) ja 31,7% (33) **invabussi taksoteenuse** (Termak) kasutajad, 8,6% (9) kasutas isiklikku **sõiduautot**, 8,6% (9) **ühistransporti** ja 3,4% (4) kasutas Termaki **bussiringiteenust tööl käimiseks**. Muu variandile vastajaid oli 3,95 (4) ja selgitustena toodi välja kahel korral, et pole veel teenust kasutanud ja 2 valimisse sattunud inimese korral teatati, et nad on surnud (vt joonis 2, lk 9).





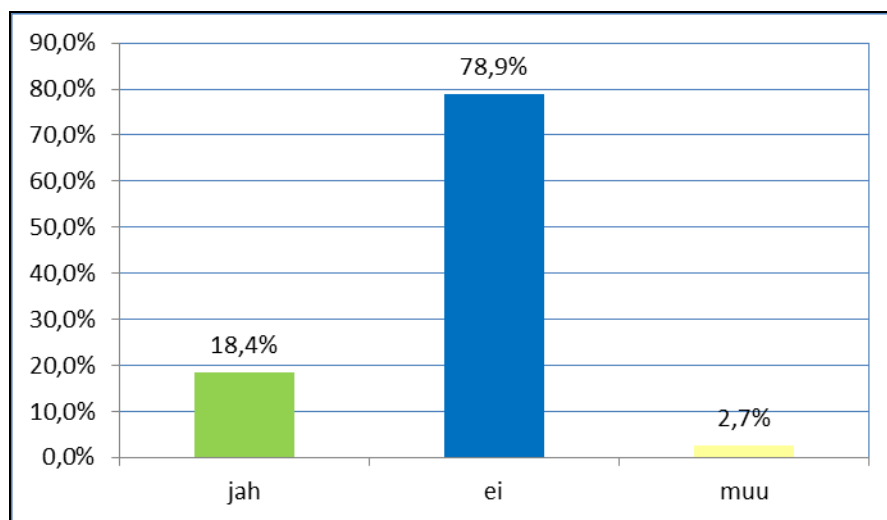
Joonis 2. Invataksot, transporditeenuse ja ühistranspordi kasutamine (78).

Sel aastal küsisime invataksot ja ratastoolibussi taksoteenuse kasutajatelt, kas nad kasutavad invataksot teenust öisel ajal ajavahemikus kella 24.00 kuni kella 6.00. Vastajaid oli 76 ja vastustest selgus, et 78,9% (60) ei ole, 18,4% (14) on vajanud invabussi taksoteenust öösel ning 2,7% (2) põhjendas, et kui oleks võimalus, siis mõnel juhul kasutaks (Joonis 3, lk 10).

Ratastoolibussi invataksokasutajad kommenteerisid öist kasutamist järgmiselt:

- 1) sõltuvalt olukorrast, jah;
- 2) kuna käin koolis ja tööl, siis kasutan koolisõitudeks Termaki ratastoolibussiteenust regulaarselt (igapäevaselt). Teise kuu arvelt kasutaksin teenust siis, kui oleks vaja teha hädapäraseid käike, mis pole regulaarsed, aga kui näiteks ühe kuu limiidist välja ei tuleks, siis oleks vaja järgmisest kuust näpistada küll. Seni aga konkreetselt minu jaoks sellest võimalusest väga suurt kasu pole. Kasutegur oleks suurem vaid siis, kui järgmise kuu limiiti eelmise kuu lisasõitude arvelt ei vähendataks;
- 3) kas saab kasutada ka eelmise kuu tegemata jäänud sõite?;
- 4) väga hea oleks, kui saaks kasutamata sõite järgmisel kuusse lükata;

- 5) limiiti vähe, kuid ma ei ole nõus kasutama järgmise kuu limiiti, sest siis oleks mul järgmisel kuul veelgi vähem sõite kasutada;
- 6) vajalik juurde ratastoolikasutajatele 2 sõitu kuus;
- 7) ei kasuta.



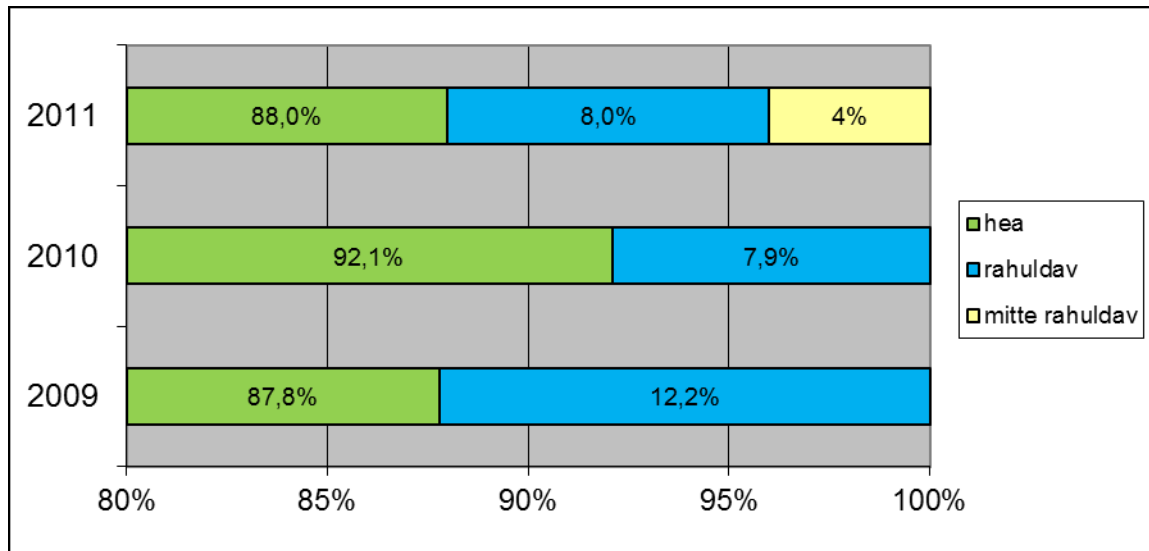
Joonis 3. Invatranspordi kasutamine öisel ajal (76).

Sai kinnitust asjaolu, et kuigi öisel ajal kasutavad vähesed puuetega inimesed invatransporti, siiski on see teenus vajalik, näiteks lennujaama või sadamasse sõitmiseks, konsertidelt või külast tulekuks. Puudega inimesed on arvamusel, et kui piirata nende öist invatranspordikasutamise vajadust, siis see on ratastoolikasutajate huvide piiramine ja otsene diskrimineerimine. Öine invatranspordikasutamine on võimalik ettetellimisega ja selle teenuse valmisolekuks ei kaasne teenuseosutajal täiendavaid ressursse ning seda teenust kasutatakse minimaalselt.

#### 1.4. RAHULOLU DISPETŠERITE TÖÖGA

**Dispetšerite** tööd hindas taksotellimusel **heaks** 88% (2010 – 92,1%, 2009 – 87,8%, 2008 – 72,3%) klientidest, mis on võrreldes eelmise aastaga natukene langenud. **Rahuldava** hinnangu andsid 8% (2010 – 7,9%; 2009 – 12,2%, 2008 – 24,6%) ja **mitterahuldava** hinnangu andsid 3 inimest ehk 4% vastanutest (2010 – 0%; 2009 – 0%; 2008 – 3,1%, 2007

- 4,3%; 2006 - 43%). Kliendid on hinnanud dispetšerteenistuse tööd heaks (vt joonis 4).

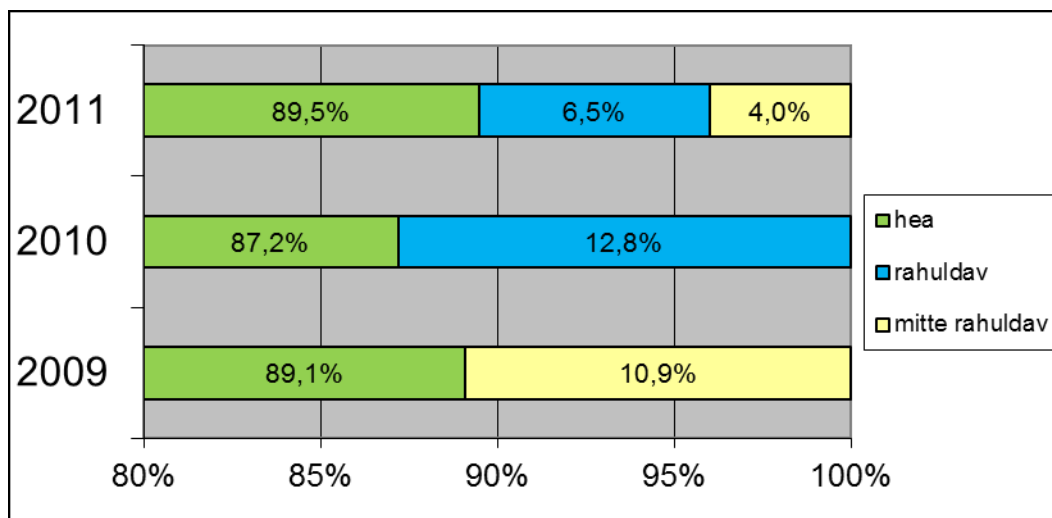


Joonis 4. Rahulolu dispetšerite tööga (75).

Sel aastal oli jäänud dispetšerite töö samale tasemele, kuid neli inimest ei olnud rahul dispetšerite tööga. Kas oli siin põhjuseks pikk ooteaeg või sobiva aja mitte saamine võib ainult oletada, kuid soovitan tutvuda hiljem klientide arvamuste ja selgitustega.

### 1.5. RAHULOLU TAKSOJUHTIDE TÖÖGA

Küsimusele, milliseks hindate taksojuhtide tööd, vastas 89,5% heaks (2010 – 87,2%; 2009 – 89,1%), mis on veidi kõrgem kui eelmisel aastal; **rahuldavaks** hindas teenindamist 6,5% (2010 – 12,8%) ja **mitterahuldavaks** 4% (2010 – 0%; 2009 - 10,9%) (vt joonis 5, lk 12).



Joonis 5. Rahulolu taksojuhtide tööga (76).

Järeldusi koostades selgus, et invataksu teenust kasutavate klientide rahulolu taksoteenuse osutamise **kvaliteediga** on võrreldes eelmise aastaga püsinud samal heal tasemel. Dispetserteenusega on kliendid samuti rahul.

## 1.6. RAHULOLU INVATAKSO KOORDINEERIMISEGA

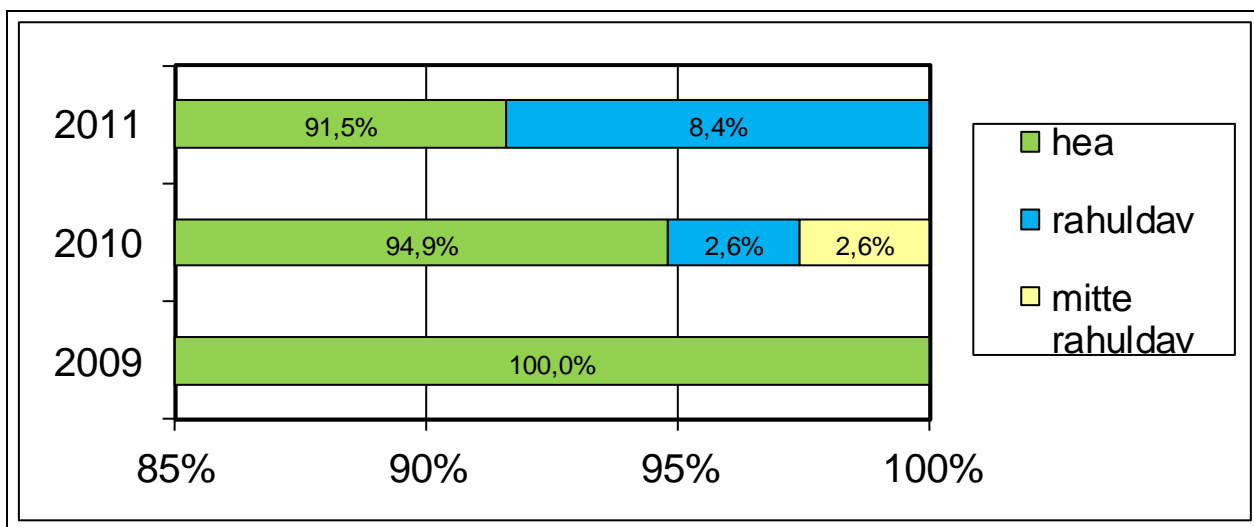
Invataksu **magnetkaarte** oli 1.detsembriks 2011 väljastatud kokku 1461. Invataksu kasutamise võimalus oli 989 inimesel. See näitab, et koordineerija töökoormus on samas suuruses kui linnaosade sotsiaaltöötajatel (Hoolekande kontseptsioon 2004, lk 24), mis toob välja, et juhtumikorralduse meetodi täielikuks rakendamiseks on vajalik vähemalt 1 juhtumikorraldaja 1500 tööealise ja eaka inimese ning 1 sotsiaaltöötaja 1000 lapse kohta. Palju on vene keelt kõnelevaid kliente, mille tõttu sai tõlgitud taksoteenuse taotlemise ja kasutamise tingimused vene keelde. Materjalid ja informatsioon on kättesaadav ka [www.tallinnakoda.ee](http://www.tallinnakoda.ee) > taksoteenus all. Sel aastal saime toetust invataksu meespea trükkimiseks ja väljaandmiseks.

Käesoleval aastal viidi läbi Tallinna linnas sotsiaaltransporditeenuste audit. Sellest tulenevalt täpsustasime kaebuste esitamise korda. **Kaebuste lahendamine.** Kaebuse

menetlemisel uuritakse probleemi tausta, kuulates ära kliendi, taksojuhi ja dispetšeri. Kui erimeelsus laheneb dispetšeri tasandil, on dispetšer kohustatud sellest informeerima ettevõtte juhti. Kaebuse menetlemiseks, kui selleks on vajadus, kutsub TPIK kokku taksokomisjoni, milles osaleb ka hankija esindaja. Pretensioonide esitamisel sõidu maksumuse kohta peavad olema esitada sõidudokumendid. Kirjaliku kaebuse esitanud kliendile vastatakse 7 päeva jooksul kliendile sobilikul viisil.

Koostöö ja infovahetus on olnud läbi aastate tähtsal kohal Sotsiaal- ja Tervishoiuameti ja linnaosavalitsuste sotsiaaltöötajate vahel (koosolekud, nõupidamised, ümarlauad jmt), on arutatud probleeme, vahetatud kogemusi ja saadud uusi teadmisi. Alates 2005. aastast on töötavad ratastoolikasutajad pääsenud tööle Termaki Autobussi AS töobussiringi abiga. Üles on kerkinud probleem invataksoteenuse rahastusega, sest vajadus on oluliselt suurem kui limiit, mis on ebapiisav. Juba paar aastat on suurimaks probleemiks taksoteenusele eraldatud eelarveliste vahendite ebapiisavus - keskmiselt saab Tulika taksoga 32 eurose limiidi eest teha 3-4 sõitu kuus ja Termaki ratastoolibussi kasutaja saab 143 eurose limiidi eest teha kuni 8 pooletunnist sõitu kuus. 2011. aasta oktoobrikuus peatati uutele klientidele taksokaartide väljaandmine eelarveliste vahendite puudusel, järjekorras on 41 inimest.

Vajalik on eelarveliste vahendite suurendamine, mis vastaks tegelikele vajadustele ja kulutustele, mis võimaldaks täita invatranspordi teenuse eesmärki, milleks on parandada puuetega inimeste elukvaliteeti ja avardada nende võimalusi ühiskonnas toimetulekuks läbi juurdepääsu võimaldamise üldistele avalikele teenustele. Rahulolu Tallinna Puuetega Inimeste Koja tööga taksoteenuse koordineerimisel oli võrreldes eelmise aastaga jäänud samaks, sest heaks hindas 91,5% (2010 - 94,9%; 2009 - 100%), rahuldavaks 8,4% (2010 - 2,6%) ja mitterahuldavaks 0% (2010 - 2,6%) (vt joonis 7, lk 14). Rahulolematuse põhjuseid välja ei toodud.



Joonis 6. Rahulolu teenuse koordineerimisega (71).

Juba teist aastat ei peetud taksofirmade (Tulika takso, Termaki Autopargi AS) poolt vajalikuks taksojuhtide **koolitamist** ja invataksosutajatele koolitusi ei toimunud. Tõenäoliselt on tegemist taksojuhtidega, kes on juba aastaid töötanud ja omandanud vilunud oskused puudega inimeste teenindamisel ja abistamisel. Taksojuhid, dispetšerid ja invabussijuhid läbisid puudega inimeste teenindamise koolitused 2008. ja 2009.aastal, milles on osalenud kokku 229 taksojuhti ja dispetšerit. Aruannete põhjal on puuetega inimesi teenindanud keskmiselt 108 taksojuhti kuus. Tõenäoliselt on tegemist nende taksojuhtidega, kes on juba aastaid töötanud ja omandanud vilunud oskused puudega inimeste teenindamisel ja abistamisel.

## 2. KLIENTIDE ARVAMUSED JA ETTEPANEKUD

Vastajate arvamused olid erinevad ja vastajate kommentaarid on kursiivkirjas toodud välja koos ettepanekutega eraldi koordineerija, taksofirma, invabussi taksoteenuse ja bussiringi osutajate kohta. Taksoteenuse kvaliteeti ja klientide suhtumist taksofirmade vahetamisse on võimalik hinnata taksokasutajate käest saadud **arvamuste** järgi.

**Vastajad tõid välja seoses dispetseri teenindustega järgmiseid arvamusi:**

- 1) oli probleem **dispetšerteenusega** – soovisin saada tagasisidet, kui kaua mul tuleb veel taksot oodata- asja arutati ja kas on paranenud;
- 2) küllap võiks mainida, et ei saa taksot sobival ajal;
- 3) vaid ühel korral on olnud probleem...A-terminalis, pidime sõpradega öösel vaegnägijatena nägema, et takso ootab meid neljandas taksoreas, sel korral oleks kena olnud, kui taksojuht oleks heas tujus olnud või dispetšer meile **taksonumbri öelnud**, millist meil oleks otsida tulnud, ootasime sadama ukse juures taksot umbes pool tundi ja meie polnud pahased, et pidime ootama;
- 4) pisut segane on ka teema, et kui **dispetšer** ütleb MÕNIKORD, et nädalavahetusel sõidab 1 takso – et kas see on lepingus ka nii või ...?;
- 5) **mobiiltelefoni teel** pole õnnestunud taksot tellida, taksojuhid ei taha invaliide teenindada, kuigi saavad selle eest head raha, liiga kaua tuleb taksot oodata (tuul, vihm, torm jne);
- 6) dispetserid peaksid olema **tähelepanelikumad** kui panna mitu aega, sellega tekib neil segadus ja juhtub nii, et takso jääb tulemata õigel ajal või ei tulegi. Õnneks sai ise kiirelt teine auto tellitud aga oodatud takso oli järgmiseks päevaks pandud ja ka vale aadress kirjutatud;
- 7) dispetšerid ei saanud kokkuleppele kohesest tellimusest;
- 8) on ka juhtunud, et enne väljasõitu kontrollin dispetšerilt, kui palju on jäänud veel raha sõiduks. Vastus: teil on veel küllalt ja nimetab kahekohalise arvu. Rahulikult alustan sõitu ja kohale jõudes Mustamäe polikliinikusse, ütleb taksojuht, et **kaart on tühi**, mõni sent veel. Tema: palun maksta mulle sularahas 68 krooni. Mul ehmatus. Tasun sularahas nõutud summa. Milles viga: dispetšer ütles mulle takso sõidulimiidi summa, millest mina ise pidada väljaarvutama omasolust. Aga kui sul on suured valud, siis ei tule matemaatika pähe. Palve teile: et dispetšer vastaks omaosaluse summat, siis ei tule sekeldusi.

Arvamused taksojuhtide teenindamise kohta:

- 9) kasutan teenust esimest aastat ja ei oska võrrelda;
- 10) mõnedes taksodes **ei tööta taksokaart** ja juhid tõmbavad seda kaarti lugejast mitu korda läbi, teistes taksokaardid töötavad;
- 11) paar aastat tagasi juhus, kus tekkis taksoteenuse kasutamisel viivitus, kuna taksojuht **ei leidnud** minu maja üles. Samuti kevadine juhus, kui vahetult enne tagasisõitu koolist koju oli taksobuss rikki läinud, kuid asendusbuss saadeti alles pärast korduvaid kõnesid dipetšerile, millest umbes tunniajane viivitus;
- 12) taksojuhid **ei täida arvet** ja hind on peamiselt sama, mis teistel taksodel, ainult väike vahe;
- 13) me kasutame harva taksot, ainult arstile peamiselt;
- 14) Paaril korral on esinenud ka **silmnähtavalt üleväsinud taksojuhi** hetkelist **magamajäämist roolis**. (Avariini õnneks pole see (veel) viinud.)
- 15) taksojuht jõudis **sõidu vormistada** kui tavalise sõidu, ennem kui jõudsin talle anda. Pidin maksma täishinna;
- 16) kui mõnikord on ühel päeval vaja olla paaris kohas vastuvõtul või protseduuril, siis kulub suurem osa sisseistumistasudeks ja osa sõite tuleb ära jätta. LOV-ist ettetellimist on peaaegu võimatu kasutada, sest ei tea, kas see realiseerub...;
- 17) hindan **kõrgetasemeliseks**, välja arvatud juhul möödunud aastal, kui vene rahvusest invataksujuht (Kaznin) tüssas mind rängalt. Sõit minu elukohast Nõmme Polikliinikuni (Jaama 11) maksab 18,70 krooni. Ta nõudis minult 41 krooni. Ma ütlesin, et ma ei saa maksta rohkem kui 25 krooni. Maksin 25 krooni, siis ta nõudis minult pangakaardi, kus oli arvel veel 25 krooni tagasisõiduks. Minu pangakaardi lasi ta oma näitajast läbi ja naerdes ütles, et võttis tühjaks. Välja astudes mu nõudmisel viskas tsheki 18,70 krooni kätte. Palusin dispetšeril anda juhatuse numbrit, et kaebus esitada. Anti. Mu telefoni võttis vastu noore häälega meesterahvas, kes ütles, et eks uurime, aga vahel niisugusi arusaamatusi juhtub. Vastust ma ei saanud ka telefoni teel järelepärimisele. Lõpp.



**Termaki ratastoolibussi invatakso kasutamise kohta:**

- 18) Elan üksi ja 8 sõiduga kuus ei saa elutähtsaid asju aetud. Vaja oleks **minimaalselt 12 sõitu kuus**. Omaosalus võiks olla suurem, kui linnal raha napib, et 2 sõitu saaks tagasi kuusse. Loodan, et oli mu mõtetest kasu;
- 19) Võiks olla bussis kokkupandav **trepironija**, et saaks liikuda liftita majades 4. - 5. korrusele;
- 20) Sarnaselt bussiringiteenusele töökäijatele võiks olla **1 x kuus bussiring** suurde kaubanduskeskusesse, et oma sõite rohkem jääks vabaks.
- 21) Ei ole alati saanud invabussi minule **vajalikul ajal**.
- 22) Mõned bussijuhid ei saa või **ei taha trepist alla** ega üles minna. Elan ise Mustamäel 5- kordses majas.
- 23) Kogu oma olemisega õhtune bussijuht näitab, et tal ei ole mingit kaastunnet hädiste vanurite vastu nii, et seda tunnetas ka minu ema, avaldades korduvalt soovi parem minna koju jalgsi. Kardan, et sellise ükskõiksuse juures võib emaga midagi juhtuda. Eriti libeda ajaga.
- 24) Väga **meeldiv suhtlemine ja abivalmis**, liftini jõudmisel ja vajadusel kauplusest läbikäimisel. Suur tänu!

**Seoses koordineerimisega:**

- 25) Ei oska hinnata Tallinna Puuetega Inimeste Koja tööd, sest pole koja tööst midagi kuulnud;
- 26) Ei tea, kuna ei ole pöördunud juhtkonna poole;
- 27) Suur tänu selle teenuse eest – eriti koordinaator Tiia Tiikile sellist südamlikkust kohtab 80. aasta kohta harva.

Küsisime vastajatelt, et kas neil on ettepanekuid teenuse rahastajatele ja koordinaatorile, siis toodi välja sellised **ettepanekud**:

- 1) Ainus ja väga suur muudatus, mida ma ootan, oleks see, et invatakso sõitude arv ühes kuus **kasvaks** 50% võrra;

- 2) Viisakad, abivalmis, täpsed;
- 3) Õist taksokasutust **ei tohiks** ära kaotada, sellise teenuse järgi on vajadus, kuna varajaste lennukite, laeva ja bussisõitude ajal ei ole ratastoolis sõitjatel muud moodi võimalik pääseda. Samuti ei tohiks piirata inimeste õigust tulla koju hilisemalt kontserdilt või muult vabaaja ürituselt;
- 4) Vajadusel kasutaksin küll **ühe edasi-tagasi sõidu järgmise kuu** arvelt. Kui ikka on vajalik ühe kuu sees 2-3 korda arsti juurde sõita ja ka muid tarvilikke sõite, siis on hädatarvilik;
- 5) Teenindus on **ülihea**;
- 6) **Absoluutselt ideaalne on dispetšerite töö** tellimuste vastuvõtmisel;
- 7) Tuleks **kasutusele võtta rohkem busse**, et poleks olukorda, kui ma ei saa bussi;
- 8) Edev oleks kui **veebis näeks enne tellimist, mis ajad kinni ja isegi seda, kus sõit algab- lõpeb**. Et näiteks, kui sul pole väga aja peale minek ja vaatad, et eelmine sõit lõpeb sinu stardi lähedal või järgmine algab sinu lõpp-peatuses, siis oleks ressursi kokkuvõid ja ka lihtsalt parem oma sõite planeerida;
- 9) Siinkohal tahaks kiita väga ühte taksojuhti - tumeda peaga, noorem vene mees, räägib eesti keelt ka, ei tea ta nime, **nimesildid võiksid olla nähtaval kohal**. Ta on väga abivalmis ja vastutulelik, alati on õigel ajal kohal või isegi pisut varem. Super taksojuht☺;
- 10) Võiks võimalusel vähendada natuke bussijuhtide töökoormust ja/või palgata nooremaid ja paremas füüsilises vormis juhte. Samuti tuleks kindlasti kasuks **parem eesti keele oskus** nende poolt. Ning muidugi kõige olulisem – soodustustega sõitude arvu võiks suurendada oluliselt. Praegusest limiidist lihtsalt ei piisa ja täishinna eest sõitmine käib rahaliselt üle jõu;
- 11) Elektriliste ratastoolidega klientidel invataksotõstukbussis peaks olema võimalus ennast kätega kinni hoida, kas hoida kinni eesoleva sama bussi istme seljatoest või bussi külgedel olevatest istmetest (olles vahekäigus) või seinale kinnitatud **käepidemetest**;

- 12) Algselt oli meil ka kokkulepe, et kui taksot tellin, **kontrollitakse, kas mul teenuse limiiti üldse on**, nüüd tehakse papagoid- takso tuleb 10 minuti pärast;
- 13) Hea oleks, kui mulle teatatakse ka, **mis numbriga takso tuleb**, eriti tuleb selle vajadus ilmsiks siis, kui tellin takso näiteks hotell Olümpia juurde, kus seisab ka teisi Tulika taksosid, kes PIK kaardi tellimusi ei esita. Kliendina pean ükshaaval läbi käima kõik taksod ja ennast pakkuma. Meie klientide hulgas on küll nägemispuudelisi, kes numbrit ei näe, aga siiski me ei ela maailmas üksinda- küsida võin ju kaaslaste käest või hotelli portjeelt. Muid tähelepanekuid ei ole. Üldiselt teenusega rahul;
- 14) Sõite on ju nii **vähe**, et ei pane tähelegi ja midagi kehva juhtuda ka ei jõua;
- 15) Taksodispetšerid võiksid takso ootajale ka uuesti ütlema hakata **oodatava takso numbrit** kasvõi segaduse ära hoidmiseks juhul, kui tuleb korraga mitu taksot- nagu oli A-terminalis. Või variant, et taksojuht ise tuleb otsib meid üles;
- 16) Termaki bussijuht võiks arveldada kliendiga bussis peale sõidu lõppemist, mitte et ma peaksin **õues külma käes raha otsima**;
- 17) Puudu on **limiidist**. Öösel olen kasutanud, kui kiirabi on haiglasse viinud ja pärast on olnud vajadus koju saada.
- 18) Olen rahul, limiidist piisab arsti juures käimiseks; abivahendikeskusesse sõitmiseks;
- 19) Hea, et on võimalus olemas;
- 20) Pretensioone ei ole;
- 21)** Taksojuhid täitku arvetšekid täielikult ja õiglaselt, olen tähtajatu nägemispuudega invaliid ja alles kodus avastan, et taksojuhid **petavad**;
- 22) Kui inimene on **surnud**, siis soovime vabaneda puuetega inimeste koja liikme ja invatakso kasutaja staatusest;
- 23) Et taksojuht saaks ilma dispetšerita otsustada ümbersõite ja hetke vajadusi;

- 24) Kvaliteet on OK, aga raha kaardi peal võiks **koguneda**. Kui ikka taastusravile sõiduks läheb 25 eurot päevas (edasi - tagasi), siis võiks lubada korjata raha ravikuuri ajaks ja muul ajal kokku hoida!;
- 25) Väga kallid takso, raha jätkub ainult 4 sõiduks, aga mul on vaja sõita protseduuridele tihedamini, vaja on taksofirma välja vahetada **odavama** firma vastu,
- 26) Kvaliteedi puhul pole kurta, aga kasutatavast rahast **ei piisa**, tuleb endal juurde maksta;
- 27) Kuu viimastel päevadel on olnud probleem vajalikuks ajaks tellimisega, kuna kõik ajad on juba kinni. Nii väidetakse;
- 28) Kaks vastajat leidis: Nii väikse pensioni eest pole võimalik nii kallid taksoid kasutada,
- 29) Ratastoolibussi Termaki invabussi limiidi kasutamist **kvartali** piires- vahel kui käid ravil, läheb rohkem vaja kasutamist, kui oled haiglas ravil, siis pole vaja jälle liikuda;
- 30) Tegelikult **soojad turvavestid** võiksid juhtidel olla, et nähtavad olla abistamisel, hämaras, peatuskohas jne.
- 31) Võtta **eeskuj** headelt firmadelt – nt Eurotakso.
- 32) Invataksoraha võiks **kanduda** järgmisse kuusse, kui invaliid seda ära ei sõida. Sedasi saaks koguda nõ sõiduraha ajaks, kui tal on vaja rohkem sõita. Algusaegadel see toimus sedasi;
- 33) Paari kuu limiidid võiks **ühendada**, üle kanda vajadusel, sest paljud protseduurid toimuvad seeriatega kaudu, mida limiidist kuidagi ei kata. Kuidas oleks võimalik end registreerida "Toiran OÜ" patsiendiks, olen käruga liikuja – puusad on kanged, käed, õlg traumajärgselt nõrgad, iseseisev enda teenindamine on pikemat aega välistatud;
- 34) Takso sõidu limiiti võiks ehk kuigi palju **suurendada**. On juba saavutatud kõrge tase;

35) Valitsus **peaks suurendama** rahalist osa puudega inimeste taksoteenuseks;

36) Sellise pensioni suuruse juures nagu meie saame, võiks olla takso **omaosalus väiksem**.

## KOKKUVÕTE

**Invataks** eesmärk on parandada puuetega inimeste elukvaliteeti, avardada nende võimalusi ühiskonnas toimetulekuks ja võimaldada juurdepääs üldistele avalikele teenustele. Puuetega inimestel on invataks vajadus põhjendatud, sest liikumis- ja nägemispuudega inimestel on raskusi tavatranspordi kasutamisega ja ühistranspordi kasutamine tekitab probleeme ligipääsetavuse ja vahemaa või kauguse tõttu, mis jääb peatuste ja kodu või asutuste vahele.

Tallinna Puuetega Inimeste Koda koordineerib invataksoteenust alates 1998.aastast. Invateenuse kasutamise **võimalus** oli 1.novembri 2011.a. seisuga 989 kliendil (2010 – 927; 2009 – 865, 2008 – 825, 2007 – 639). Vanim invataks kasutaja on 96-aastane naine ja noorim 3-aastane tüdruk. Viimase aastaga on suurenenud teenuse kasutajate arv **14,3 %** võrra ja uusi invataks kasutajaid on lisandunud 160, sh 115 eakat, 39 tööealist ja 6 last. Ratastoolikasutajaid lisandus 41 isikut. Ootejärjekorras on hetkel 38 taksokaardi taotlejat, sh 32 eakat puuetega inimest.

Tulika Takso AS invataksot **kasutab** 817 klienti (2010 – 758; 2009 – 710) ja Termaki Autopargi AS ratastoolibussi invataks teenust 172 klienti (2010 – 169; 2009 – 155). Töötavate ratastoolikasutajate invatranspordi teenust tööle saamiseks kasutas 13 inimest, neist 9 ratastoolikasutajat ja 4 liikumispuudega inimest taksokomisjoni otsusega, mis oli põhjendatud seoses raskete ilmaoludega (2010 – 9 inimest, 2009 – 6 inimest).

Invataks kuulimiiit (Tulika Takso) kasutajatele on 32 eurot kuus, millest kliendi omaosalus ¼ arvest, kuid selline ebapiisav teenuse maht ja 20%-line innatõus juulis tõi kaasa klientide

pahameele nii teenuse osutajate kui koordinaatori suhtes. Ratastoolibussi invatakso teenuse kasutajatel (Termaki Autopargi AS) on sõitude arv püsinud 143,2 eurol (arvestuslikult kuni 8 korda 0,5 tunnist sõitu kuus), millest klient tasub omaosalust 0,60 euro senti sõidualustamistasuna ja 0,10 euro senti iga läbitud kilomeetrilt. Alates septembrist kuni aasta lõpuni andsime ratastoolibussi invatakso klientidele võimaluse kasutada kuni 2 sõitu järgneva kuu limiidi arvelt. Seda võimalust kasutas u 10 inimest, kuid küsitlustest ilmnis, et paljud inimesed sooviksid eelnevate kuude kasutamata limiiti kasutada järgnevas kuus. Valdavalt avaldasid kliendid pahameelt limiidi ebapiisavuse pärast, sest see on väiksem võrreldes eelnevate aastate talvekuudega, kui klientidel oli võimalik kasutada 14 sõitu kuus (praegu on limiit 8 sõitu kuus).

Käesoleval aastal viidi läbi Tallinna linnas sotsiaaltransporditeenuste audit. Sellest tulenevalt täpsustasime kaebuste esitamise korda. **Kaebuste lahendamine.** Kaebuse menetlemisel uuritakse probleemi tausta, kuulates ära kliendi, taksojuhi, dispetšeri. Kui erimeelsus laheneb dispetšeri tasandil, on dispetšer kohustatud sellest informeerima ettevõtte juhti. Kaebuse menetlemiseks, kui selleks on vajadus, kutsub TPIK kokku puuetega inimeste taksokomisjoni, milles osaleb ka hankija esindaja. Pretensioonide esitamisel sõidu maksumuse kohta peavad olema esitada sõidudokumendid. Kirjaliku kaebuse esitanud kliendile vastatakse 7 päeva jooksul kliendile sobilikul viisil.

Rahulolu küsitlust viisime läbi kümnendat korda ja seetõttu on uurimuse tulemused võrreldavad eelmiste aastate tulemustega. Valimisse kuulus iga 11. invatakso magnetkaardi kasutaja. Uurimuse analüüs on tehtud 2011. aasta oktoobris Tallinna invatakso teenuse klientidelt tagastatud ankeetküsitluse põhjal, mille tulemusena 125-st saadetud ankeedist laekus täidetuna 76, mis teeb vastanute aktiivsuseks 60,8 %.

Ankeetküsitlus oli kirjalik ja vastamine vabatahtlik, kuid vastajate arv oli oluliselt suurem- 76 (2010 – 42; 2009 – 48, 2008 – 64 ja 2007 – 46). Kaks valimisse osutunud inimest olid surnud. Vastajatest olid 61,8% naised ja 38,2% mehed, vanuseline koosseis jagunes: **16** –

**64-aastaseid oli 43,4%, üle 65-aastaseid – 56,6% ja alla 16- aastaste laste vanematelt ankeete ei tagastatud.**

Küsitlusest selgus, et rahuololu **invatakso teenuse kasutamisega** on püsinud heal tasemel, milleks on **96%** (2010 – 100%; 2009 – 97,9%, 2008 – 93,9%), kuid 4% vastanutest ei olnud rahul teenusega (2010 – 0%; 2009 – 2,1%, 2008 – 6,1%). **Dispetšerite teenindamisega** oli rahuololu **96%** (2010 – 100%; 2009 – 100%, 2008 – 96,9%) ja mitte rahul kliente oli **4%** (2010 – 0%; 2009 – 0%, 2008 – 3,1%, 2007 - 4,3%).

Taksoteenuse **koordineerimisega**, st Tallinna Puuetega Inimeste Koja tööga olid 71 vastajast rahul 68 vastajat, seega **91,5%** (2010 - 97,5%; 2009 – 100%, 2008 – 93,8%) vastas jaatavalt ja rahulolematuid oli 3 vastajat ehk **8,5%** (2010 - 2,5%; 2009 – 0%, 2008 - 6,2%).

Üles on kerkinud probleem invatakso teenuse rahastusega, sest puuetega inimeste transpordi kasutamise vajadused on oluliselt suuremad kui linna poolt doteeritav limiit, mis on seoses hinnatõusuga aastatega vähenenud ning selgelt ebapiisav, mis väljendub ka klientide arvamusel, mida on kindlasti vajalik lugeda, arutada ja planeerida töö korraldamisel. Vajalik on invatakso teenuse eelarve suurendamine, mis vastaks klientide tegelikele vajadustele ja võimaldaks anda välja magnetkaarte uutele klientidele. Praegu võimalus invataksot kasutada 2 – 4 korral kuus. Lisavajadus on uutele klientidele teenuse osutamiseks, keda hetkel on järjekorras 38.

Tallinna Puuetega Inimeste Kojal on aastaid olnud heal tasemel koostöö ja infovahetus (koosolekud, nõupidamised, ümarlauad jmt) nii Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti ja linnaosa valitsuste sotsiaaltöötajate vahel.

### **Uurimusega on võimalik tutvuda ja need edastatakse järgmiselt:**

- 1) teenuse finantseerijale - Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuametile;
- 2) teenust osutavatele taksofirmadele - Tulika Takso ja Termaki Autopark;
- 3) TPIK kodulehele – [www.tallinnakoda.ee](http://www.tallinnakoda.ee) > trükised ja materjalid > uurimus 2011.a.

Täna kõiki vastajaid, taksokomisjoni liikmeid Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti spetsialiste ja linnaosade puuetega inimeste spetsialiste meeldiva koostöö ja aktiivse osavõtu eest!

Tiia Tiik, invataksokoordinaator

### **KASUTATUD ALLIKAD**

Hoolekande kontseptsioon (2004). Sotsiaalministeerium.

[http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/Sotsiaalhoolekanne/hoolekande\\_kontseptsioon.pdf](http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Sotsiaalvaldkond/Sotsiaalhoolekanne/hoolekande_kontseptsioon.pdf)

Sotsiaalhoolekandete seadus. <https://www.riigiteataja.ee/akt/103032011016>

[Sõitjate bussiliiniveo, bussijuhuveo, taksoveo ja pagasiveo üldeskiri](https://www.riigiteataja.ee/akt/764250) (2004).

<https://www.riigiteataja.ee/akt/764250>

[Sotsiaalteenuste nõuded](https://oigusaktid.tallinn.ee/?id=3001&aktid=118056&fd=1&q_sort=elex_akt.akt_vkp) (2010).

[https://oigusaktid.tallinn.ee/?id=3001&aktid=118056&fd=1&q\\_sort=elex\\_akt.akt\\_vkp](https://oigusaktid.tallinn.ee/?id=3001&aktid=118056&fd=1&q_sort=elex_akt.akt_vkp)

[Taksoveoloa ja sõidukikaardi andmise korra ning taksoveo eeskirja kehtestamine](https://oigusaktid.tallinn.ee/?id=3001&aktid=99780) (2005).

<https://oigusaktid.tallinn.ee/?id=3001&aktid=99780>

Tiik, Tiia (2010). Taksoteenuse rahulolu uurimus 2010. Tallinna Puuetega Inimeste Koda.

<http://www.tallinnakoda.ee/1,68>

Tiik, Tiia (2009). Taksoteenuse rahulolu uurimus 2009. Tallinna Puuetega Inimeste Koda.

<http://www.tallinnakoda.ee/1,68>



## **Lp invataksokasutaja**

Tallinna Puuetega Inimeste Koda korraldab klientide rahuoluküsitlust 10. korda eesmärgiga välja selgitada rahulolu invataksokasutajate teenuse kasutamisel ja koordineerimisel. Küsitluses osalevad juhuvaliku alusel 10% taksokasutajatest (99 klienti).

Ankeedile vastamine on vabatahtlik ja Teie isik jääb anonüümseks, kuna vastuseid kasutatakse tulemuste saamiseks ja kokkuvõtete tegemiseks.

Küsimustele vastamisel tõmmake sobivale variandile ring ümber või joon alla, vajadusel täpsustage. Juhul kui soovite täita ankeeti arvutis, siis saatke mulle e-mail [tiia@tallinnakoda.ee](mailto:tiia@tallinnakoda.ee).

**Palume tagasta täidetud ankeet hiljemalt 15. oktoobriks 2011** postiga Tallinna Puuetega Inimeste Koda, Endla 59, Tallinn 10615 või e-mailile [tiia@tallinnakoda.ee](mailto:tiia@tallinnakoda.ee). Uurimuse tulemused on kättesaadavad meie kodulehel: [www.tallinnakoda.ee](http://www.tallinnakoda.ee) alates 15.12.2011 ja edastatakse tellijale - Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuametile. Uurimuse läbiviija on TPIK invataksokoordinaator Tiia Tiik ja küsimuste korral helistage telefonil 6554 160.

### **1. Kas Te kasutate?**

- a) Tulika taksot            b) Termaki invabussi            c) ühistransporti            d) isiklikku autot
- e) Termaki bussiringiteenust tööl käimiseks            f) muu, mida?.....

### **2. Kas Te olete kasutanud invataksot (invabussi) öisel ajal (ajavahemikus kella 24.00 kuni 6.00)?**

- a) jah            b) ei            c) muu, milline?.....

### **3. Milliseks Te hindate dispetšerite tööd?**

- a) hea            b) rahuldav            c) mitte rahuldav

**4. Milliseks Te hindate taksojuhtide tööd?**

- a) hea                                      b) rahuldav                                      c) mitte rahuldav

**5. Milliseks hindate Tallinna Puuetega Inimeste Koja tööd invataksokoordineerimisel?**

- a) hea                                      b) rahuldav                                      c) mitte rahuldav

**6. Kas Teie arvates on taksojuhtide teenindus võrreldes eelmiste aastatega muutunud?**

- a) paremaks                                      b) jäänud samaks                                      c) kehvemaks

**7. Kas Teil on esinenud arusaamatusi või probleeme taksoteenuse kasutamisel?**

- a) ei                                      b) jah

palun täpsustage .....

.....

.....

**8. Kui Teil on ettepanekuid invataksoteenuse kvaliteedi parandamiseks, siis palun kirjutage need siia .....**

.....

.....

**9. Kas kasutaksite invataksoratastoolibussi üle limiidi ühes kuus teise kuu arvelt?**

- a) jah                                      b) ei                                      c) muu, milline?.....

**Te olete:**                      a) mees                                      b) naine

**Teie vanus:**                      a) kuni 15 a                                      b) 16 kuni 64 a                                      c) üle 65 a

**Tänan, et leidsite aega vastamiseks!**

Tiia Tiik, invataksokoordinaator