



ARVAMUSUURING MAANTEEAMETI PAKUTAVATEST AVALIKEST TEENUSTEST

Tellija: Maanteeamet

TALLINN

November 2013

SISUKORD

UURINGU TAUST	3
Uuringu metoodika.....	3
UURINGU PÕHITULEMUSED.....	6
1. Teadlikkus Maanteeameti tegevusvaldkondadest.....	6
2. Maantee hooldus, ehitus ja remont.....	7
2.1. Rahulolu maantee hoolduse kvaliteediga	7
2.2. Rahulolu maantee ehitusega.....	10
2.3. Rahulolu teeremontide aegse liikluskorraldusega maanteedel	11
2.4. Maantee hoolduse, ehituse ja remondi peamised puudujäägid	13
3. Maanteeinfo ja liiklusohutus	18
3.1. Teavitus ajutise liikluskorralduse kohta	18
3.2. Info sõiduolude kohta.....	19
3.3. Liiklusohutuskampaaniad	20
4. Liiklusregistri teenused.....	21
4.1. Info liiklusregistri teenuste kohta.....	21
4.2. Maanteeameti liiklusregistribüroode ja tehnoülevaatuspunktide külastamine	24
4.3. Rahulolu võrdlus Maanteeameti liiklusregistribüroode ja tehnoülevaatuspunktide teenindusega	28
5. Üldine hinnang Maanteeameti tegevusele	29
6. Liiklejate poolt välja toodud murekohad liiklusohutuse tagamisel ning ettepanekud Maanteeameti liiklusregistribüroo korraldusele.....	31
KOKKUVÕTE.....	34

LISAD: Lisa 1 – Eestikeelne küsitlusankeet

 Lisa 2 – Poolavatud küsimuste muud vastused

 Lisa 3 – Andmetabelid (üldised)

 Lisa 4 – Andmetabelid Maanteeameti pädevusest teadlike vastajate hinnangud ligikaudse aastase läbisõidu lõikes.

UURINGU TAUST

Sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll viis septembris-oktoobris 2013 Maanteeameti tellimusel läbi uuringu, mille eesmärgiks oli välja selgitada sõidukijuhtide hinnangud Maanteeameti poolt pakutud teenuste kvaliteedile. Uuringu tulemusena saadud informatsiooni ja ettepanekuid soovib Maanteeamet rakendada oma teenuste arendamiseks üle-eestiliselt, et parandada liiklusohutust tervikuna.

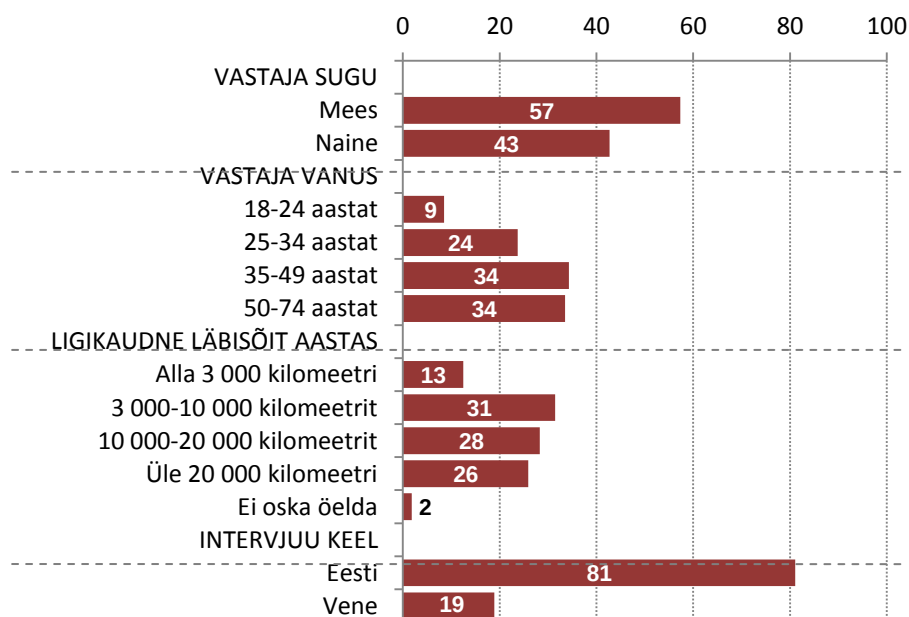
Käesolev aruanne tutvustab uuringu tausta, annab ülevaate uuringu peamistest tulemustest ja esitab tulemuste kokkuvõtte. Aruande lisadena esitatakse küsitluse eestikeelne ankeet, loetelu poolavatud küsimustele antud muudest vastustest ning andmetabelid erinevate sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes.

Uuringu metoodika

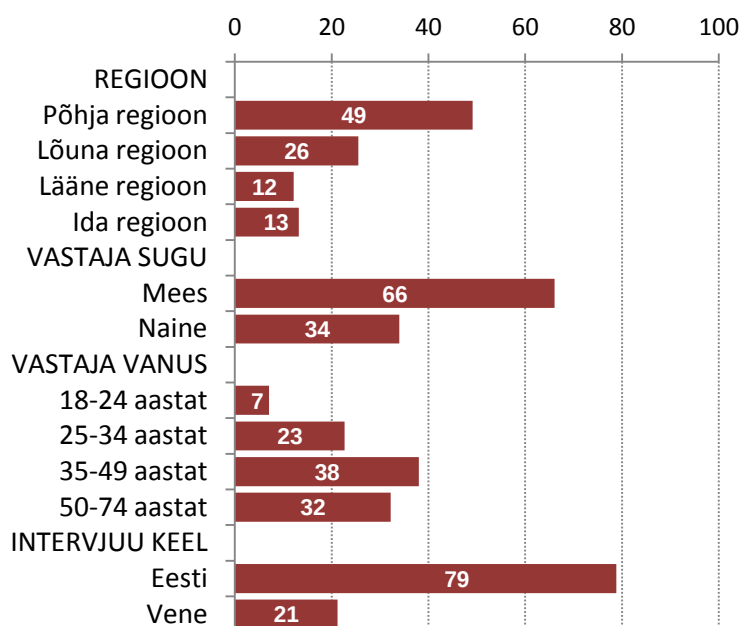
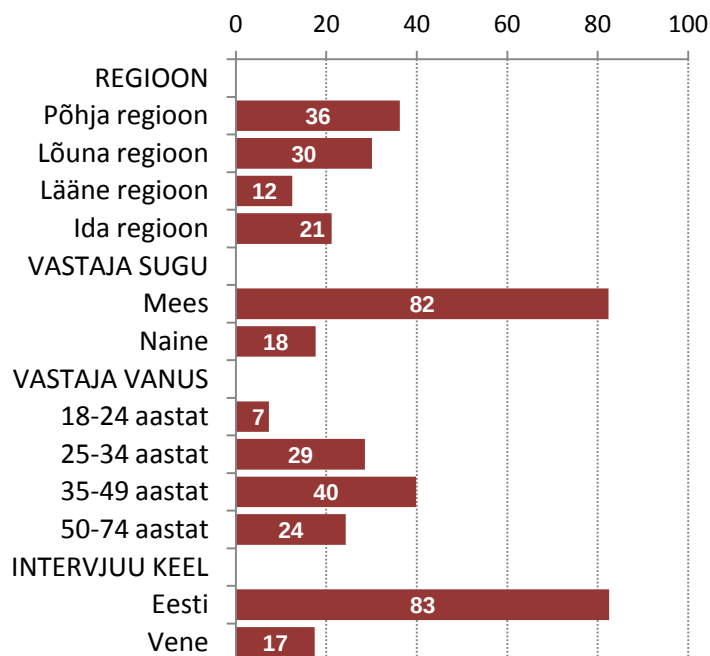
Ajavahemikul 17. september kuni 3. oktoober 2013 viis uuringufirma Saar Poll OÜ läbi küsitluse 1006 juhilube omava ja regulaarselt sõidukit juhtiva isiku seas. Valim koostati juhuvaliku alusel. Täpsema ülevaate uuringus osalenud vastajate profiilist annab [Joonis 1](#). Suurema kogemustega küsitluses osalenud sõidukijuhtide profiilist annavad ülevaate [joonised 1a ja 1b](#).

Küsitlus toimus CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) meetodil. Tegemist on arvuti poolt juhitud telefoniintervjuuga, kus spetsiaalne programm kontrollib valimi proportsioone ja küsitluse kulgu ning vastused sisestatakse otse arvutisse. Intervjuud viidi läbi Saar Polli kogenud küsitlejate poolt ning need toimusid eesti ja vene keeles.

Joonis 1. Vastajate profiil (%) ($N^1=1006$)



¹ Siin ja edaspidi tähistab N vastajate hulka.

Joonis 1a. Vastajate profiil, kelle ligikaudne läbisõit aastas on 10 000-20 000 kilomeetrit (%; N=284)**Joonis 1b. Vastajate profiil, kelle ligikaudne läbisõit aastas on üle 20 000 kilomeetri (%; N=261)**

Saadud küsitlustulemi ja statistilise mudeli võrdlemisel ilmnenu erisuste vähendamiseks kaaluti saadud tulemit regioonide ja maakondade lõikes (Tabel 1). Statistilise mudeli koostamisel on kasutatud Maanteeameti statistikat juhilubade omanike kohta Eestis seisuga 01.01.2013.

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Tabel 1. Valimi kaalumine

	Mudel (%)	Saadud küsitlustulem		Kaalutud küsitlustulem	
		N	%	N	%
REGIONOON*					
Põhja regioon	42,9	351	34,9	431	42,9
Lõuna regioon	26,5	260	25,8	266	26,5
Lääne regioon	13,3	235	23,4	134	13,3
Ida regioon	17,4	160	15,9	175	17,4
MAAKOND**					
Harjumaa	39,8	306	30,4	400	39,8
Hiiumaa	1,0	45	4,5	10	1,0
Ida-Virumaa	9,7	70	7,0	97	9,7
Jõgevamaa	2,8	45	4,5	28	2,8
Järvamaa	2,7	45	4,5	27	2,7
Läänemaa	2,2	45	4,5	22	2,2
Lääne-Virumaa	5,0	45	4,5	50	5,0
Põlvamaa	6,9	45	4,5	69	6,9
Pärnumaa	2,7	55	5,5	27	2,7
Raplamaa	3,1	45	4,5	31	3,1
Saaremaa	3,2	45	4,5	32	3,2
Tartumaa	11,1	80	8,0	112	11,1
Valgamaa	2,6	45	4,5	26	2,6
Viljandimaa	4,2	45	4,5	42	4,2
Võrumaa	3,1	45	4,5	31	3,1

* Tulenevalt Maanteeameti tegevuspiirkondade määratlusest, on uuringus osalenute elukohad jaotatud nelja regiooni vahel – Põhja, Lõuna, Lääne ja Ida regioon. Põhja regiooni tegevuspiirkond on Harju ja Rapla maakond, Lõuna regiooni tegevuspiirkond on Jõgeva, Põlva, Tartu, Valga ja Võru maakond, Lääne regiooni tegevuspiirkond on Hiiu, Lääne, Pärnu, Saare ja Viljandi maakond, Ida regiooni tegevuspiirkond on Ida-Viru, Järva ja Lääne-Viru maakond.

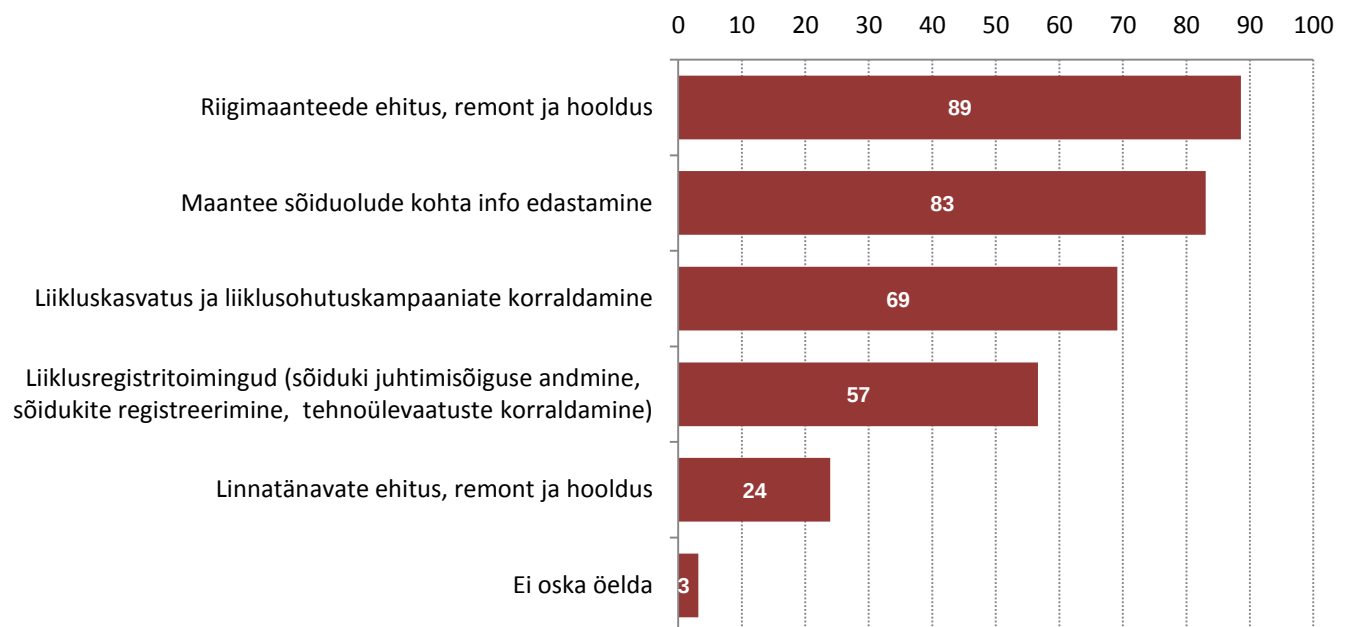
** Valimi koostamisel oli nõudeks, et minimaalne küsitletute arv peab olema vähemalt 45 maakonna kohta. Seetõttu suurendati väiksemates maakondades oluliselt vastajate arvu võrreldes maakonna tegeliku osakaaluga Eesti elanikkonnast. Tagamaks uuringu tulemuste esinduslikkust Eesti sõidukijuhtide suhtes, on nii aruandes kui selle aluseks olevates andmetabelites (Lisa 3) esitatud tulemused paika kaalutuna. Erandiks on maakondade kohta esitatud tulemused, kus andmed on kaalumata kujul.

UURINGU PÕHITULEMUSED

1. Teadlikkus Maanteeameti tegevusvaldkondadest

Esimese küsimusena taheti teada saada, kui palju on uuringus osalenud kursis Maanteeameti peamiste tegevusaladega. Etteloetavas nimekirjas sisaldus ka üks Maanteeameti vastutusalasse mittekuuluv ülesanne, milleks on linnatänavate ehitus, remont ja hooldus. Jooniselt 2 on näha, kuidas vastajate arvamused jagunesid.

Joonis 2. Millised neist liiklusega seotud tegevusvaldkondadest kuuluvad Maanteeameti tegevusvaldkondade hulka? (%) (N = kõik vastajad)



*Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Valdavalt teati seda, et Maanteeamet tegeleb riigimaantee ehituse, remondi ja hooldusega (89% vastanutest) ning samuti maantee sõiduolude kohta info edastamisega (83% vastanutest). Vähem oldi kursis sellega, et Maanteeameti vastutusalasse kuulub ka liikluskasvatus ja liikluskampaaniate korraldamine ning erinevad liiklusregistritoimingud (vastavalt 69% ja 57%). Maanteeameti ülesannetest on rohkem informeeritud need, kes sõidavad aastas rohkem. Kõiki Maanteeameti funktsioone oskas ära märkida 45% vastajatest.

Ligi neljandik vastanutest (24%) aga arvas ekslikult ka linnatänavate ehitust, remonti ja hooldust Maanteeameti tegevusvaldkondade hulka kuuluvaks. Maakondade lõikes esines sellist valearvamust keskmisest enam Harjumaal (30%), Pärnumaal (29%) ja Põlvamaal (29%). Seevastu Lääne-Virumaa, Järvamaa, Jõgevamaa ja Viljandimaa vastajad olid keskmisest enam teadlikumad, et linnatänavate ehitus, remont ja hooldus ei ole Maanteeameti vastutusalala (vastavalt 9%, 11%, 13% ja 13%). Soo

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

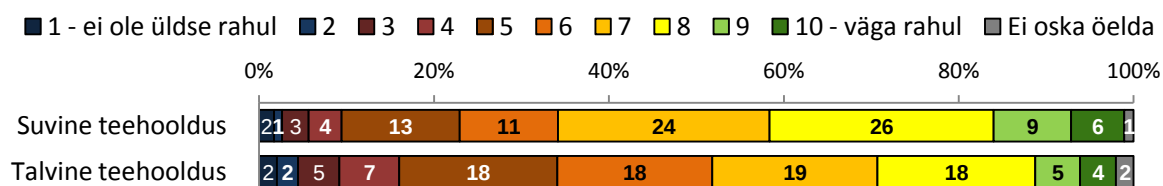
lõikes sama küsimuse puhul olid mehed naistest veidi teadlikumad (vastavalt 22% ja 27%). Siinkohal on oluline välja tuua, et taolise valearvamuse levimine võib mõjutada liiklejate antud hinnanguid Maanteeameti tööle. Sellest tulenevalt toome aruandes eraldi välja võrdlusena vaid nende liiklejate hinnangud, kes olid teadlikud Maanteeameti tegevustest ja ei pidanud linnateedega tegelemist Maanteeameti pädevusse kuuluvaks. Teavitustegevus Maanteeameti ülesannetest ja pädevusvaldkondadest üheks vahendiks liiklejate rahulolu tõstmisel Maanteeameti tööga.

2. Maantee hooldus, ehitus ja remont

2.1. Rahulolu maantee hoolduse kvaliteediga

Vastajail paluti hinnata 10-pallilisel skaalal, kuidas nad on rahul riigimaantee suvise ja talvise hoolduse kvaliteediga. Tulemustest on näha, et elanike rahulolu riigimaantee suvise hoolduse kvaliteediga on üldjoontes kõrgem, kui rahulolu talvise hoolduse kvaliteediga (Joonis 3).

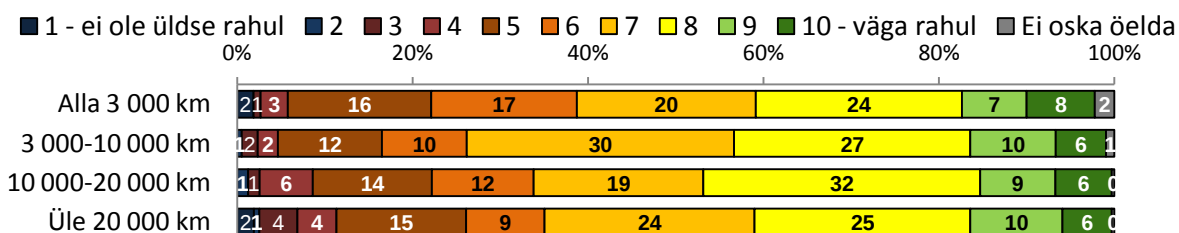
Joonis 3. Rahulolu riigimaantee suvise ja talvise hoolduse kvaliteediga. (%) (N = kõik vastajad)



Selguse mõttes on hinnanguid riigimaantee suvise ja talvise hoolduse kvaliteedile vaadeldud võttes arvesse vaid nende sõidukijuhtide hinnangud, kes ei ole pidanud Maanteeameti pädevuseks linnatänavate ehitust, remonti ja hooldust ning ei väljendanud oma teadmatust Maanteeameti ülesannete osas. Vastasel korral võivad vastajad linnatänavate olukorda ekslikult üle kanda ka riigimaantee seisukorrale. Samuti on vaadatud hinnanguid sõidukijuhtide aastase läbisõidu lõikes. Nii on võimalik välja tuua nn kompetentne hinnang – hinnang on antud teadlike ja kogenud sõidukijuhtide poolt.

Tulemused näitavad, et mida rohkem inimene sõidab, seda vähem ollakse rahul riigimaantee suvise hooldusega. Erinevused ei ole suured, kuid siiski statistiliselt usaldusväärsed (vt Joonis 4).

Joonis 4. Rahulolu riigimaantee suvise hoolduse kvaliteediga Maanteeameti pädevusest teadlike sõidukijuhtide läbisõidu lõikes (%) (N= 733)

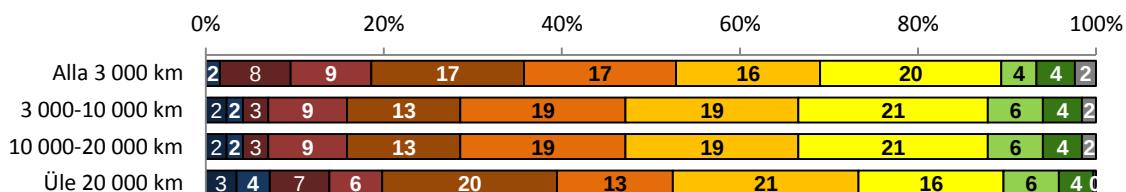


Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Talvise hooldusega on samuti vähem rahul suurema läbisõiduga autojuhid (vt [Joonis 5](#)).

Joonis 5. Rahulolu riigimaantee talvise hoolduse kvaliteediga Maanteeameti pädevusest teadlike sõidukijuhide läbisõidu lõikes (%) N= 733

■ 1 - ei ole üldse rahul ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10 - väga rahul ■ Ei oska öelda



Joonis 6 näitab elanike rahulolu riigimaantee suvise ja talvise hoolduse kvaliteediga maakondade lõikes. Algne 10-palliline skaala on tulemuste parema jälgitavuse huvides muudetud 4-palliliseks: rahulolematu suhtumine (hinnang 1-4), neutraalne suhtumine (hinnang 5-6), rahulolev suhtumine (hinnang 7-8), väga rahulolev suhtumine (hinnang 9-10)².

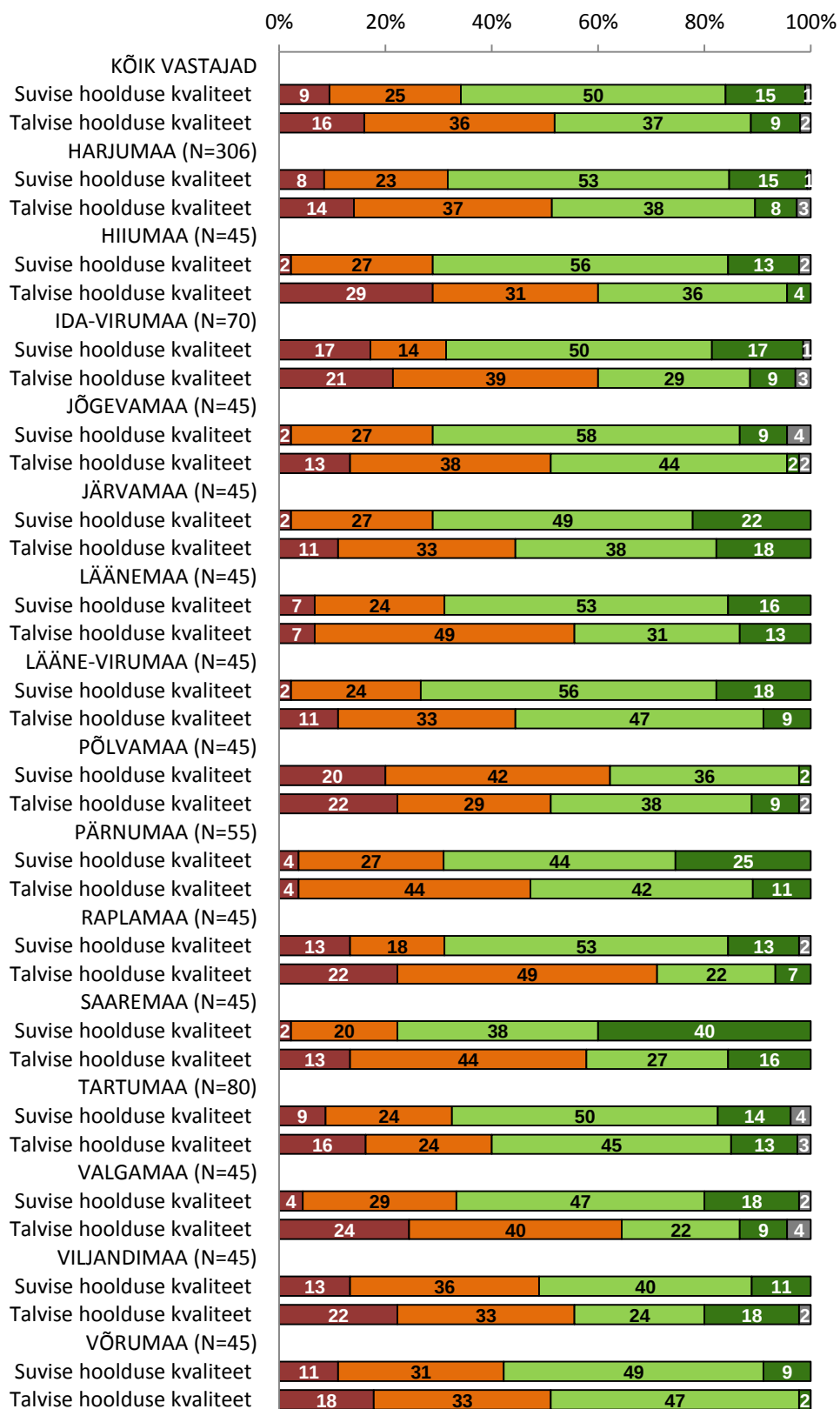
Kõige rahulolevamad nii suvise kui talvise riigimaantee hoolduse kvaliteediga olid Järvamaa ja Lääne-Virumaa vastajad – enam kui 70% oli rahul ja väga rahul riigimaantee suvise hoolduse kvaliteediga, enam kui pooled olid rahul talvise hoolduse kvaliteediga. Saaremaa paistis silma suvise hoolduse kvaliteediga väga rahulolevate inimeste kõrge osakaalu tõttu (2/5 Saaremaal elavatest vastajatest). Seevastu Hiiumaal oli kõrgeim rahulolematute osakaal (ligi 30% vastajatest ei olnud rahul riigimaantee talvise hoolduse kvaliteediga). Üsna kõrge rahulolematute protsent iseloomustas ka Põlvamaad (20% ei olnud rahul suvise ning 22% talvise hoolduse kvaliteediga). Talvise hoolduse kvaliteediga ei olnud samuti rahul ligi neljandik Valgamaa vastajatest. Pärnumaa rahulolematute osakaal oli seevastu maakonniti üks madalaimast: vaid 4% Pärnumaal elavatest vastajatest ei olnud rahul suvise ning sama paljud ei olnud rahul talvise maantee hoolduse kvaliteediga.

² Sellist tõlgendamist hakatakse kasutama ka teistes sama skaalaga rahuloluküsimustes.

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Joonis 6. Rahulolu riigimaanteede suvise ja talvise hoolduse kvaliteediga maakondade lõikes. (%); N = kõik vastajad)

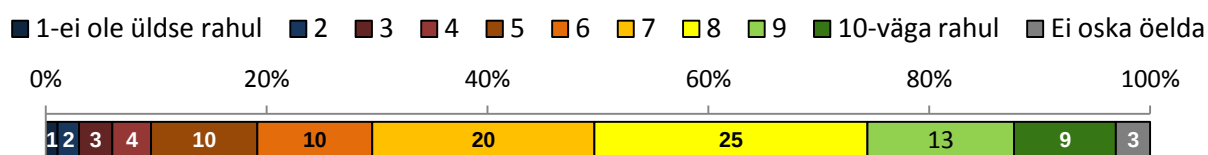
■ Väga rahulolematu/rahulolematu ■ Neutraalne ■ Rahulolev ■ Väga rahulolev ■ Ei oska öelda



2.2. Rahulolu maantee ehitusega

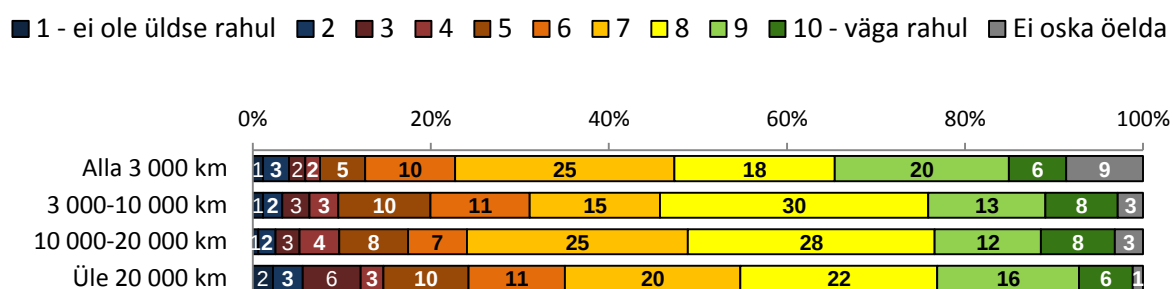
Üldkokkuvõttes olid uuringus osalejad viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaantee kvaliteediga üsna rahul. Keskmisest ehk hinnangust 5-6 kõrgema hinnangu andsid 2/3 vastanutest (67%). Maksimumhinde viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaantee kvaliteedile andsid 9% ning miinimumhinde 1% uuringus osalenutest (Joonis 7).

Joonis 7. Rahulolu viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaantee kvaliteediga. (%) (N = kõik vastajad)



Joonis 8 toob välja rahulolu viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaantee kvaliteediga sõidukijuhi ligikaudse aastase läbisõidu lõikes. Samuti on eemaldatud nende vastajate arvamus, kes pidasid linnateede remonti ja hooldust Maanteeameti pädevuseks või ei teadnud Maanteeameti ülesandeid. Tulemused väljendavad seekord lisaks kogenumate sõidukijuhtide rahulolematusele ka väiksema läbisõiduga sõidukijuhtide suuremat rahulolematust. Samas tuleb siin silmas pidada, et alla 3000 kilomeetri aastas läbi sõitvatel juhtidel on ka kõige vähem kogemust ning nad ei ole nii suured eksperdid võrreldes kogenumate autojuhtidega. Poolte kogunud autojuhtide arvates ei ole uued ehitatud teed piisavalt vastupidavad.

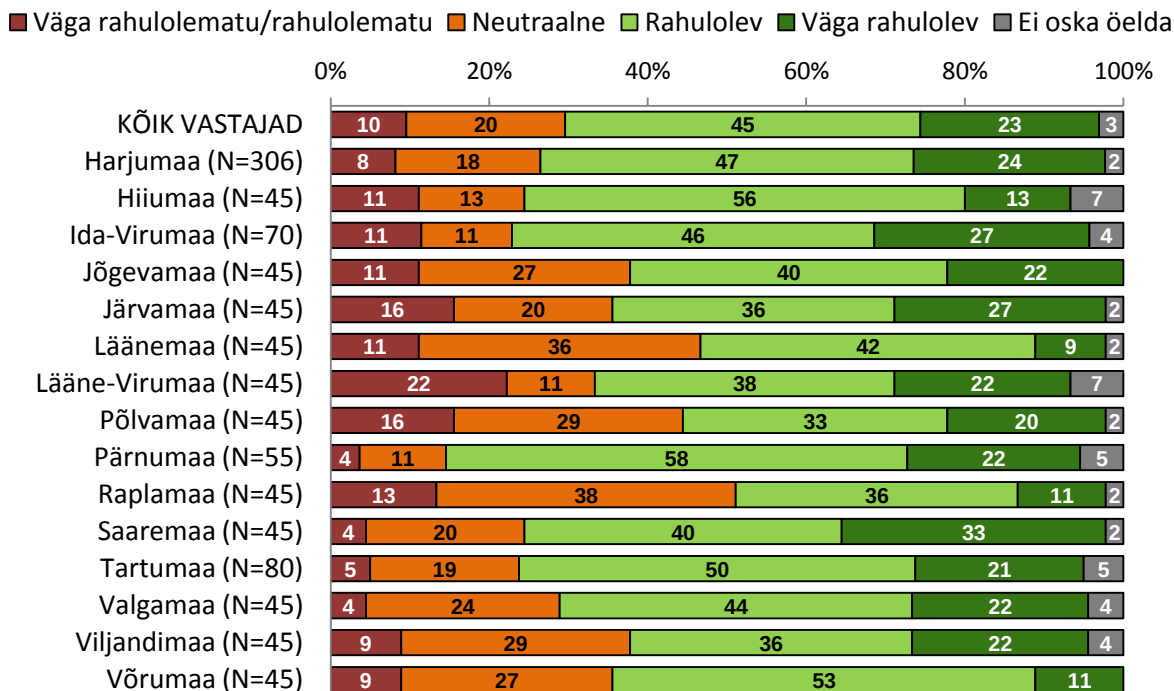
Joonis 8. Rahulolu viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaantee kvaliteediga Maanteeameti pädevusest teadlike sõidukijuhtide läbisõidu lõikes (%) (N = 733)



Joonis 9 näitab rahulolu ehitatud riigimaantee kvaliteediga maakondade lõikes. Jooniselt on näha, et kõige rahulolevamad olid Pärnumaal elavad vastajad. 80% neist olid kas rahul või väga rahul riigimaantee ehitamise kvaliteediga ning ainult 4% tundsid rahulolematust. Ligilähedased näitajad kehtivad ka Saaremaa elanike kohta (73% rahulolevaid ning 4% rahulolematuid). Saaremaal oli ühtlasi ka kõrgeim viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaantee kvaliteediga väga rahul olevate inimeste osakaal (1/3 Saaremaal elavatest vastajatest).

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Joonis 9. Rahulolu viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaanteede kvaliteediga maakondade lõikes. (%) (N = kõik vastajad)

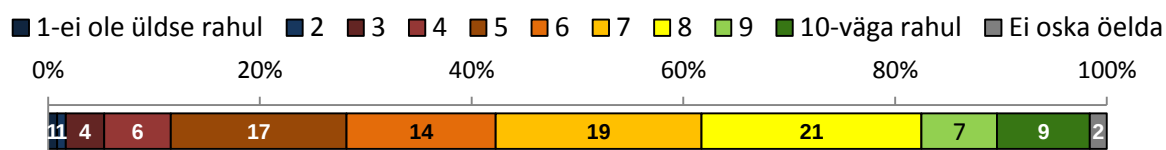


Rahulolematuid oli kõige enam Lääne-Viirumaal (22%). Raplamaa, Läänemaa ja Põlvamaa puhul olid rahulolunäitajad samuti teistest madalamad. Alla pooled Raplamaa vastajatest olid riigimaantee ehituse kvaliteediga rahul. Läänemaal ja Põlvamaal vastav osakaal oli veidi üle 50% vastajatest.

2.3. Rahulolu teeremontide aegse liikluskorraldusega maanteedel

Joonis 10 annab ülevaadet selle kohta, kuidas uuringus osalenud olid rahul teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega riigimaanteedel. Rohkem kui pooled vastajad (56%) andsid sellele keskmisest ehk hinnangust 5-6 kõrgema hinnangu. 9% uuringus osalenutest olid teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega riigimaanteedel väga rahul (hinnang 10) ning 1% vastanutest ei olnud üldse rahul (hinnang 1).

Joonis 10. Rahulolu teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega riigimaanteedel. (%) (N = kõik vastajad)

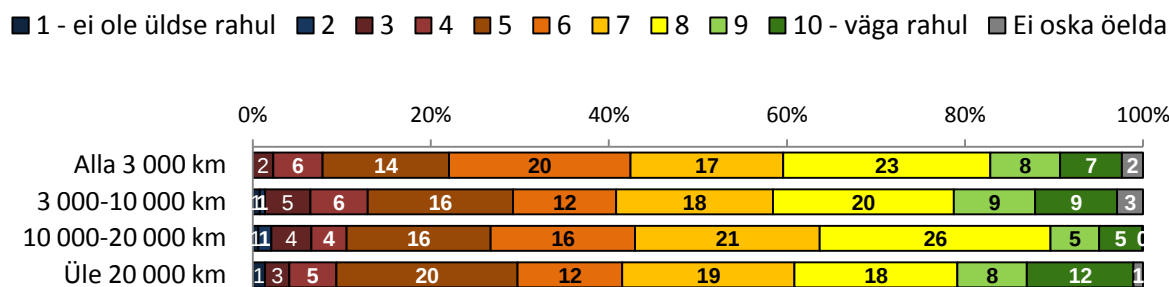


Jooniselt 11 selgub, et erinevat läbisõitu omavate autojuhtide lõikes on rahulolu teeremondiaegse liikluskorraldusega üsna sarnane. Kogenumate autojuhtide rahulolematust tuleneb eelkõige sellest, et eelteavitust teeremondi teostamise kohta ei paigaldata maantee äärde piisavalt varakult ning sellest

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

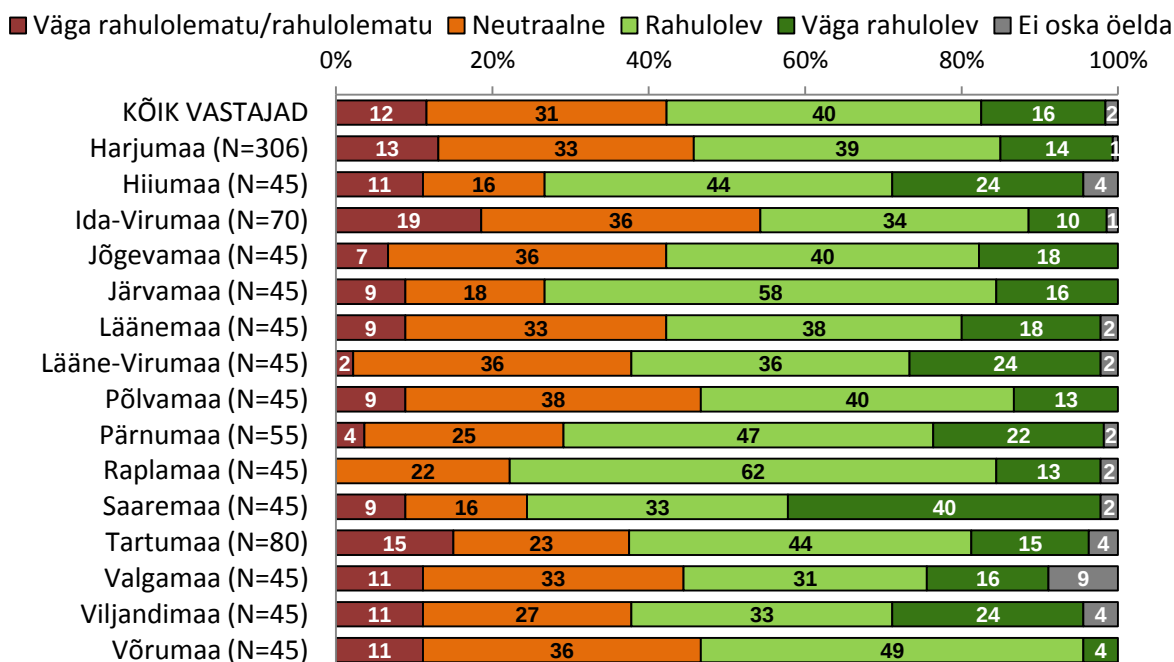
et teeremondiaegsetest ajutistest liiklusmärkidest, teekatte märgistusjoontest ja piiretest on keeruline aru saada. Ajutistest liiklusmärkidest, teekatte märgistusjoontest ja piiretest arusaamine tekitab enam raskusi ka vähese kogemusega juhtidele. Nende arvates on aga suureks probleemiks ühtlasi liiklusohutuse ebapiisav tagamine liikluse ajutisel ümberkorraldamisel.

Joonis 11. Rahulolu teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega riigimaanteedel Maanteeameti pädevusest teadlike sõidukijuhtide läbisõidu lõikes (%) (N = 733).



Joonisel 12 on toodud rahulolunäitajate jaotus maakondade lõikes.

Joonis 12. Rahulolu teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega riigimaanteedel maakondade lõikes. (%) (N = kõik vastajad)



Maakondade lõikes eristub teistest enam Raplamaa. Kuigi selle maakonna vastajad olid kõige vähem rahul viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaanteedel kvaliteediga, siis teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega on Raplamaa vastajate arvates olukord täiesti vastupidine. Üle 3/4 Raplomaal elavatest vastajatest on teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega kas rahul või väga rahul. Antud näitaja on maakondade lõikes kõrgeim. Raplamaa erineb teistest ka selle poolest, et mitte ükski selle

maakonna vastajatest ei avaldanud rahulolematust teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega riigimaanteedel.

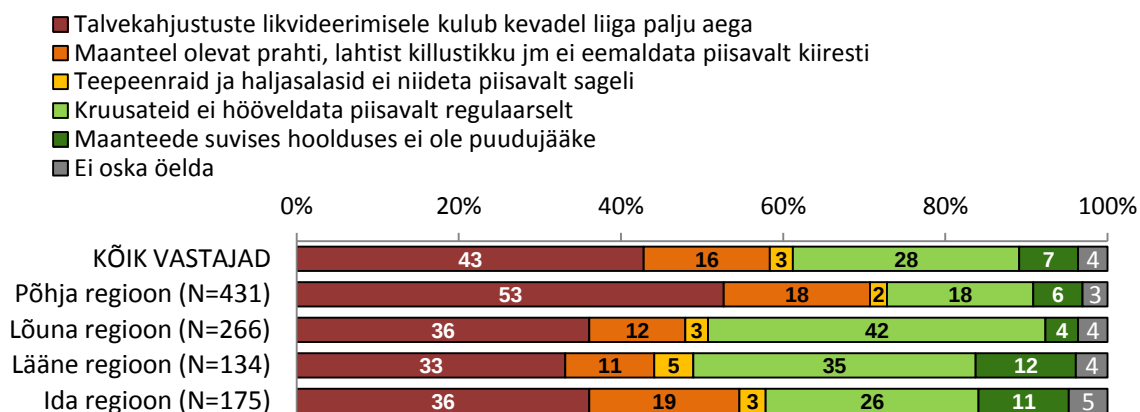
Mis puudutab teisi maakondi, siis keskmisest rohkem rahulolevamaid vastajaid oli samuti Saaremaa ja Järvamaa elanike seas (mõlema maakonna puhul 73%). Kõige rahulolematud olid teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega aga Ida-Virumaal elavad vastajad (ligi 2/5 vastajatest).

2.4. Maantee hoolduse, ehituse ja remondi peamised puudujäägid

Suvine maantee hooldus

Enim mainitud puudujäägiks suvises maantee hoolduses oli kevadel talvekahjustuste likvideerimisele kuluv liiga pikk aeg. Nii arvas 43% vastajatest (Joonis 13). Selle näitaja suurust mõjutab paljuski Põhja regiooni, täpsemalt Harjumaal elavatest uuringus osalenutest pidas pikalt kestvat talvekahjustuste likvideerimist suvise maantee hoolduse peamiseks puudujäägiks. Lõuna ja Lääne regiooni puhul peeti aga peamiseks suvise hoolduse puudujäägiks kruusateede ebaregulaarset hõõveldamist (vastavalt 42% ja 35% vastajatest). Lõuna regiooni tegevuspiirkonda kuuluvast Põlvamaal tõi aga koguni 62% vastajatest välja peamise probleemina kruusateede ebaregulaarse hõõveldamise.

Joonis 13. Peamine puudujääk suvises maantee hoolduses. (%; N = kõik vastajad)

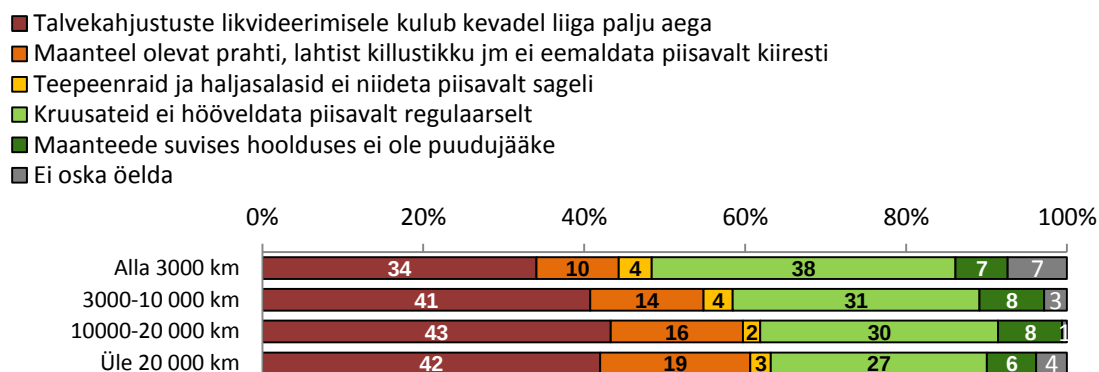


Harjumaal kohtu välja toodud negatiivsed arvamused on tõenäoliselt seotud rahulolematusega Tallinna tänavate remondi osas. Uuringu tulemustest selgus, et ligi pooled nendest vastajatest, kes ekslikult arvasid linnatänavate ehitust, remonti ja hooldust Maanteeameti vastutusalaks, nägid suvise maantee hoolduse olulisemaks puuduseks talvekahjustuste likvideerimiseks kuluva aja (46%). Kuid see ei puuduta ainult Harjumaad, vaid ka Pärnu- ja Tartumaad. Neis kolmes maakonnas oli kõige enam vastajaid, kelle arvates tegeleb Maanteeamet ka linnateedega (vastavalt 30%, 29%, 24%) ning kelle seas oli ühtlasi keskmisest kõrgem osakaal neid, kes pidasid maantee suvise hoolduse peamiseks puudujäägiks talvekahjustuste likvideerimisele kuuluva aja (vastavalt 60%, 50%, 53%). Seega võib oletada, et rahulolematust linna ja vallateedega on kajastunud rahulolus Maanteeameti teehooldusega.

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

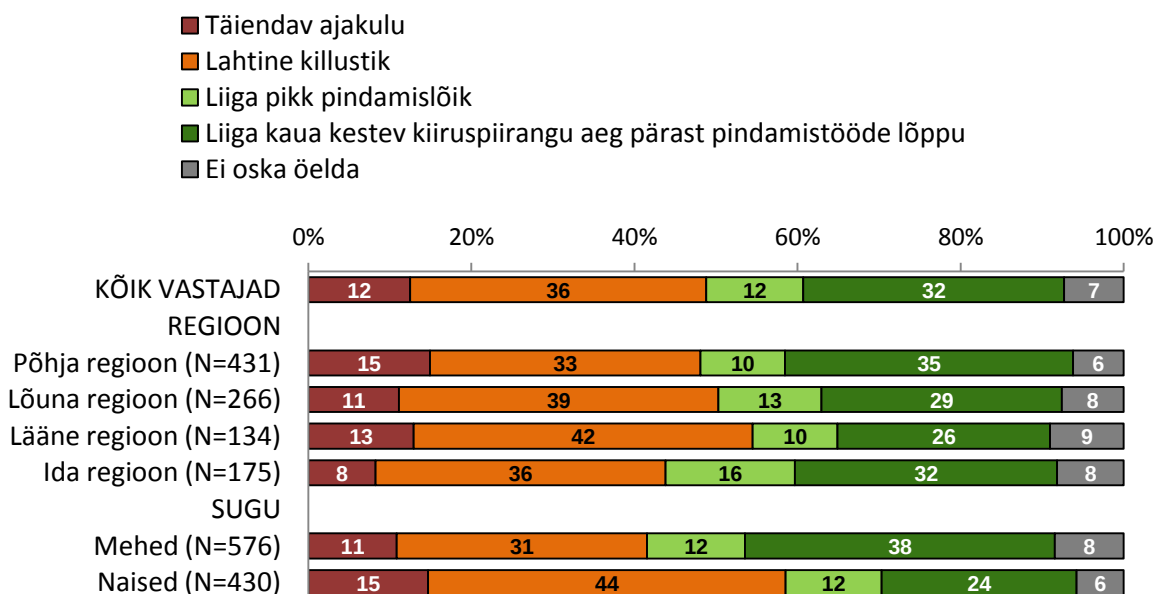
Kõige väiksema läbisõiduga autojuhte häirib suvises hoolduses enam see, et kruusateid ei hõõveldata piisavalt regulaarselt, suurema läbisõiduga autojuhte aga, et talvekahjustuste likvideerimisele kulub kevadel liiga palju aega (vt joonis 14).

Joonis 14. Peamine puudujääk suvises maanteehoolduses Maanteeameti pädevusest teadlike sõidukijuhtide läbisõidu lõikes (%) (N = 733).



Vastajailt küsiti ühtlasi, mis on neile kui sõidukijuhtidele, pindamistöde puhul kõige ebamugavam (Joonis 15). Uuringu tulemustest selgus, et ei ankeedi keele, regiooni ega vanuse lõikes suuri erinevusi selle küsimuse puhul ei esinenud. Huvitav tulemus selgus aga meeste ja naiste arvamuste kõrvutamisel. Naiste jaoks oli pindamistöde puhul kõige ebamugavam lahtine killustik (44%, meeste puhul 31%). Mehed olid aga rohkem häiritud liiga kaua kestvast kiirusepiirangu ajast pärast pindamistöde lõppu (38%, naiste puhul 24%).

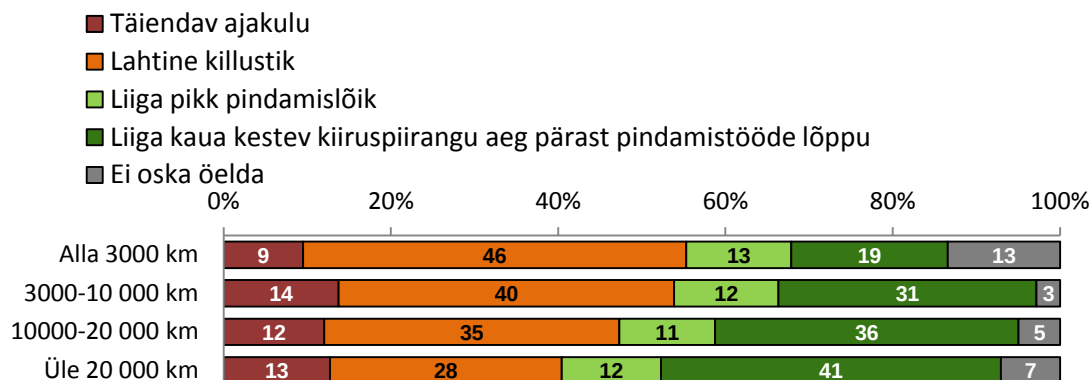
Joonis 15. Mis on Teile sõidukijuhina pindamistöde puhul kõige ebamugavam? Kas ...? (%) (N = kõik vastajad)



Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Huvitavad tulemused selguvad ka vaadates tulemusi sõidukijuhtide läbisõidu lõikes ja eemaldades Maanteeameti pädevusest mitteteadlikud vastajad (vt Joonis 16).

Joonis 16. Mis on Teile sõidukijuhina pindamistöde puhul kõige ebamugavam? Kas ...? (%) ; N = 733, st Maanteeameti pädevusest teadlikud sõidukijuhid)

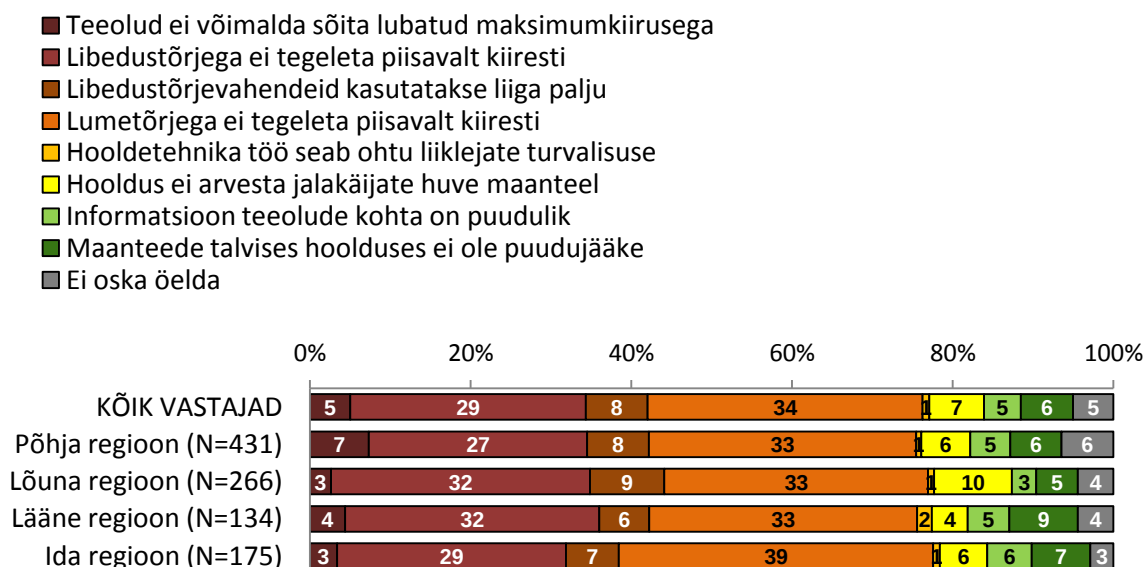


Suurema kogemusega autojuhtide hinnangul on pindamistöde puhul kõige ebamugavam liiga kaua kestev kiiruspiirangu aeg pärast pindamistöde lõppu. Vähesema kogemusega autojuhte häirib aga enam lahtine killustik.

Talvine maanteehooldus

Joonis 17 annab ülevaate talvise maanteehoolduse peamistest puudujääkidest.

Joonis 17. Peamine puudujääk talvise maanteehoolduses. (%) ; N = kõik vastajad)



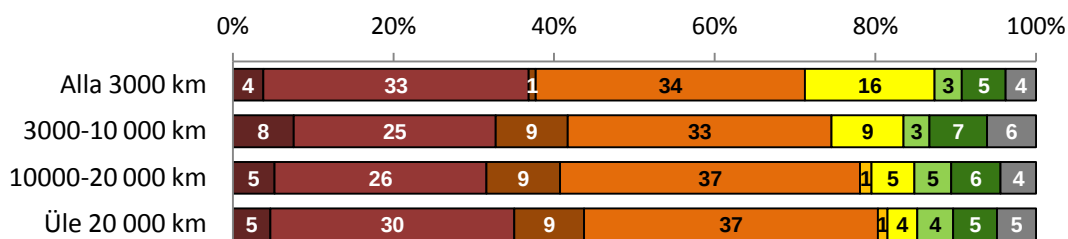
Mingeid märkimisväärsed arvamusnihkeid erinevate tunnuste lõikes selles küsimuses ei esinenud. Üldjoontes, toodi välja kas peamist puudujääki – esiteks, lumetõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti (34% vastustest) ning teiseks, libedustõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti (29%). Maakondade lõikes tajuti puudujäägina lumetõrjega tegelemise aeglust rohkem Ida-Virumaal (49%), Raplamaal (44%) ja

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Võrumaal (47%), kõige vähem aga Põlvamaal (20%) ja Saaremaal (22%). Aeglast libedustõrjega tegelemist mainisid keskmisest rohkem vastajad Jõgevamaalt, Saaremaalt ja Lääne-Virumaalt (vastavalt 40%, 38% ja 38% vastajatest). Põlvamaal elavate inimeste arvates kasutatakse talvises maanteehoolduses liiga palju libedustõrjevahendeid (18%, Eesti keskmine on 8%). Ligi 2/5 Saaremaal elavatest vastajatest on aga arvamusel, et maanteehoolduses ei ole üldse puudujääke (18%, Eesti keskmine 6%). Ülevaate erineva kogemusega sõidukijuhtide arvamusest annab [joonis 18](#).

Joonis 18. Peamine puudujääk talvises maanteehoolduses. (%; N = 733, st Maanteeameti pädevusest teadlikud sõidukijuhid)

- Teeolud ei võimalda sõita lubatud maksimumkiirusega
- Libedustõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti
- Libedustõrjevahendeid kasutatakse liiga palju
- Lumeõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti
- Hooldetehnika töö seab ohtu liiklejate turvalisuse
- Hooldus ei arvesta jalakäijate huve maanteel
- Informatsioon teeolude kohta on puudulik
- Maanteehoolduses ei ole puudujääke
- Ei oska öelda

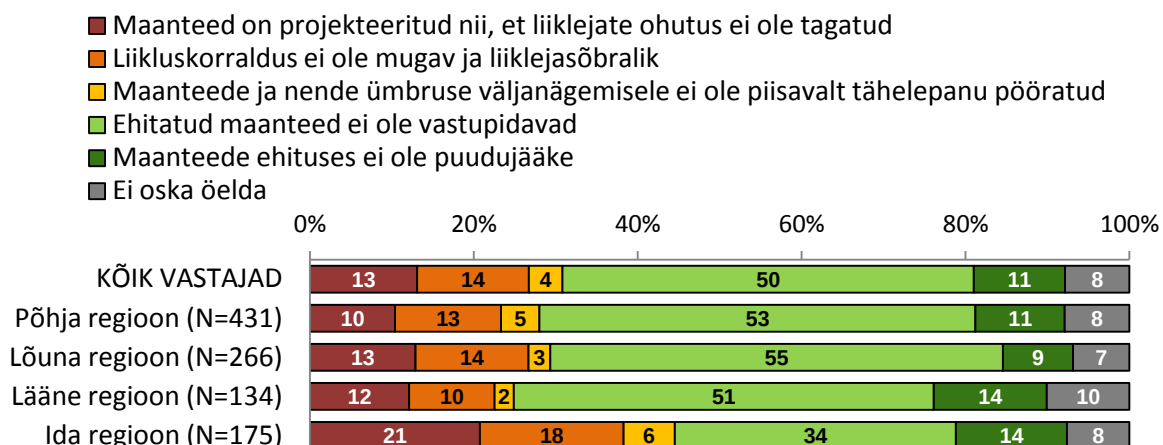


Tulemustest järeldub, et olenemata aastasest läbisõidust, on peamiseks riigimaanteehoolduse talvise hoolduse põhiliseks probleemiks, et lume- ja libedustõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti.

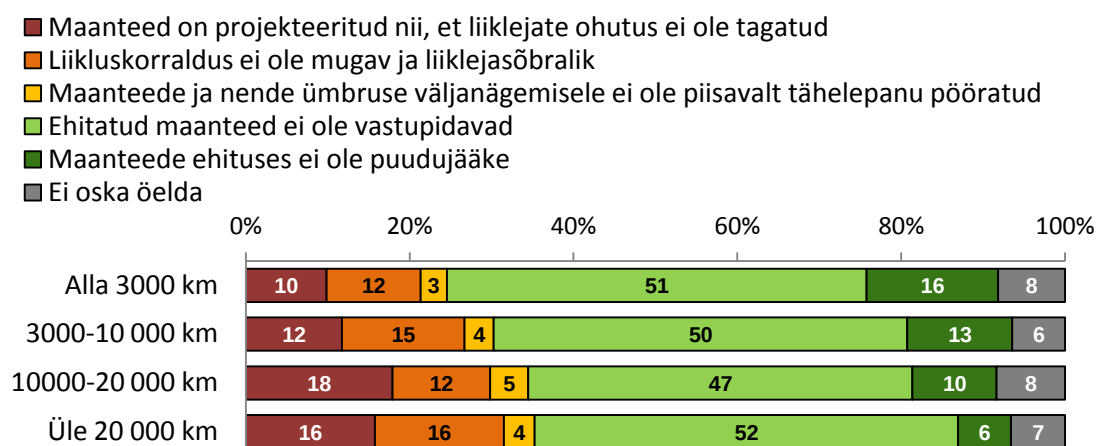
Maantee ehitus

Pooled uuringus osalenutest arvasid, et viimase 5 aasta jooksul ehitatud maanteehoolduse peamine puudujääk on nende halb vastupidavus, 14% hinnangul on aga peamiseks puudujäägiks ebamugav ja liiklejale ebasõbralik liikluskorraldus, 13% - et maanteed on projekteeritud liiklejate ohutust mitte silmas pidades. 4% arvates ei ole maanteehoolduse ja nende ümbruse väljanägemisele piisavalt tähelepanu pööratud. 11% vastajatest arvasid, et maanteehoolduses ei ole puudujääke ning 8% ei osanud sellele küsimusele vastata ([Joonis 19](#)). Regioonide lõikes kehtis eelpoolmainitud ligilähedane jaotus, v.a Ida regioon. Vaid kolmandik Ida regiooni vastajatest arvas, et viimase 5 aasta jooksul ehitatud maanteehoolduse peamiseks puudujäägiks on nende halb vastupidavus. See-eest peeti Ida regioonis võrreldes teiste regioonidega suuremaks probleemiks maanteehoolduse projekteerimist viisil, et liiklejate ohutus pole tagatud (21% vastajatest). Ida regiooni tegevuspiirkonda kuuluvas Järvamaal olid seda meelt terveni 31% vastajatest (Eestis keskmiselt - 13%).

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Joonis 19. Viimase 5 aasta jooksul ehitatud maanteede peamine puudujääk. (%) (N = kõik vastajad)

Joonis 20 võimaldab saada ülevaate väljatoodud puudujääkidest Maanteeameti ülesannetest teadlike sõidukijuhtide aastase läbisõidu lõikes.

Joonis 20. Viimase 5 aasta jooksul ehitatud maanteede peamine puudujääk. (%) (N = 733, st Maanteeameti pädevusest teadlikud sõidukijuhid)

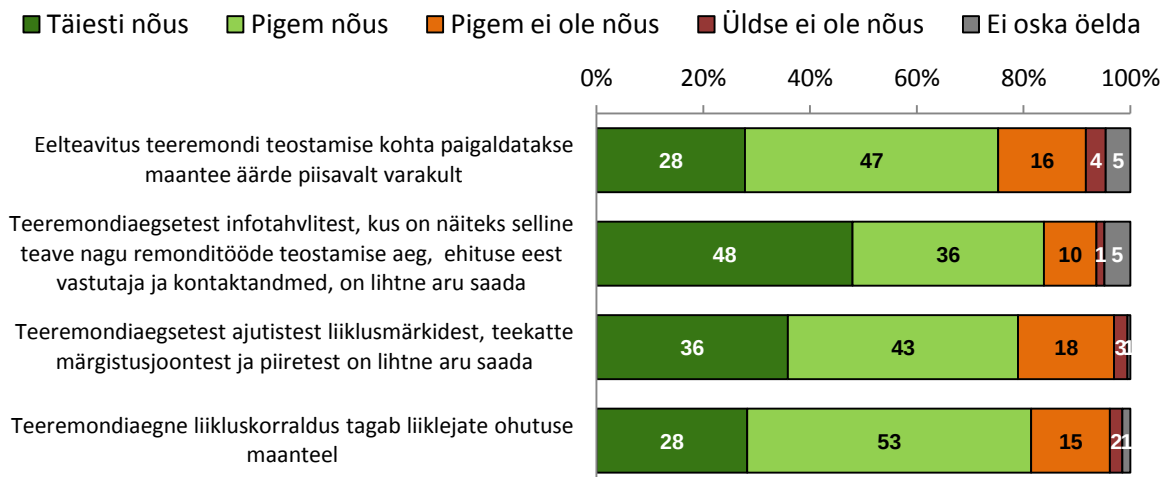
Tulemused näitavad, et kõige suuremaks puudujäägiks peetakse olenemata kogemusest maanteede halba vastupidavust. Suurema kogemusega juhid toovad aga enam välja liikleja ohutusega mitteametamist maanteede projekteerimisel ning ebasõbralikku liikluskorraldust.

3. Maanteeinfo ja liiklusohutus

3.1. Teavitus ajutise liikluskorralduse kohta

75% vastajatest olid nõus sellega, et eelteavitus teeremondi teostamise kohta paigaldatakse maantee äärde piisavalt varakult. 84% kinnitasid, et teeremondiaegsetest infotahvlitest, kus on näiteks selline teave nagu remonditööde teostamise aeg, ehituse eest vastutaja ja kontaktandmed, on lihtne aru saada. Ligi 4/5 vastajate hinnangul on lihtne aru saada ka teeremondiaegsetest ajutistest liiklusmärkidest, teekatte märgistusjoontest ja piiretest ning üle 4/5 vastajate arvates tagab teeremondiaegne liikluskorraldus liiklejate ohutuse maanteel (Joonis 21).

Joonis 21. Kas Te olete nende väidetega ajutise liikluskorralduse kohta täiesti nõus, pigem olete nõus, pigem ei ole nõus või üldse ei ole nõus? (%; N = kõik vastajad)



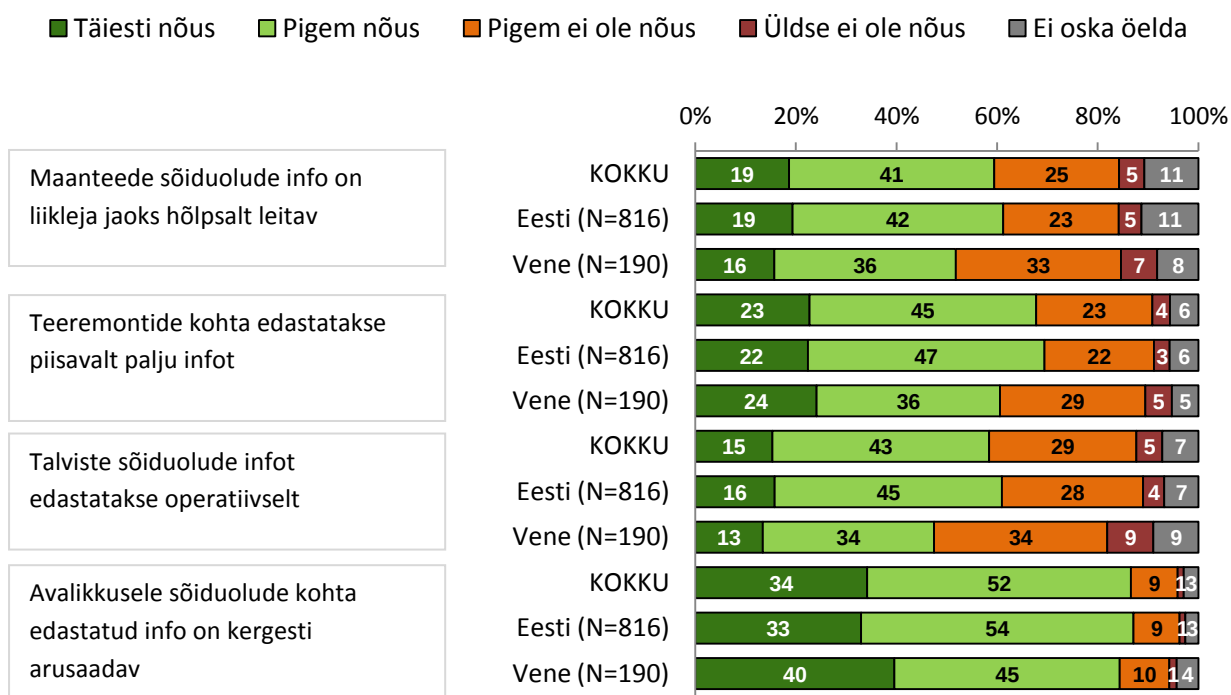
Suuri erinevusi regioonide ega soo lõikes antud väidete puhul ei esinenud. Vanuse lõikes jäi silma vanusegrupp 18-24 aastat. Võrreldes teiste vanusegruppidega, olid 18-24-aastaste vastajate vastused negatiivsemad – selles vanusegrupis oli keskmisest väiksem nõusolevate ning suurem mittenõusolevate vastajate osakaal. Näiteks, kui üleeestiliselt arvas 84% vastajatest, et teeremondiaegsetest infotahvlitest on lihtne aru saada, siis 18-24-aastaste vastajate seas olid sellega nõus vaid 70%. Samuti, kui 81% vastajatest üle Eesti kaldusid arvama, et teeremondiaegne liikluskorraldus tagab liiklejate ohutuse maanteel, siis vanusegrupis 18-24 aastat oli vastav näitaja 72%.

3.2. Info sõiduolude kohta

Mis puudutab informatsiooni sõiduolude kohta, siis kõige rohkem oldi nõus sellega, et avalikkusele on info sõiduolude kohta kergesti arusaadav (87% vastajatest). Üle 2/3 uuringus osalenutest kinnitasid, et teeremontide kohta edastatakse piisavalt palju infot (68%). Ligi 60% vastajatest olid nõus, et talviste sõiduolude infot edastatakse operatiivselt ning et maantee sõiduolude info on liikleja jaoks hõlpsalt leitav. Näitajad regioonide, vanuse ja soo lõikes ei erinenud oluliselt üleeestilistest näitajatest.

Veidi rohkem eriarvamusi esines aga võrreldes tulemusi ankeedi keele alusel. Jooniselt 22 on näha, et 2/5 venekeelsetest vastajatest ei pea infot maantee sõiduolude kohta liiklejale kergesti leitavaks. Eestikeelsete vastajate seas on antud näitaja 27% (üleeestiliselt – 30%). Üle kolmandiku venekeelsetest vastajatest ei ole samuti nõus sellega, et teeremontide kohta edastatakse piisavalt infot (eestikeelsetest vastajatest ei ole väitega nõus 25%, üle Eesti – 27% vastajatest). Lisaks ei ole 44% venekeelsetest vastajatest nõus, et talviste sõiduolude infot edastatakse operatiivselt (eestikeelsetest vastajatest ei ole väitega nõus 32%, üle Eesti – 34% vastajatest).

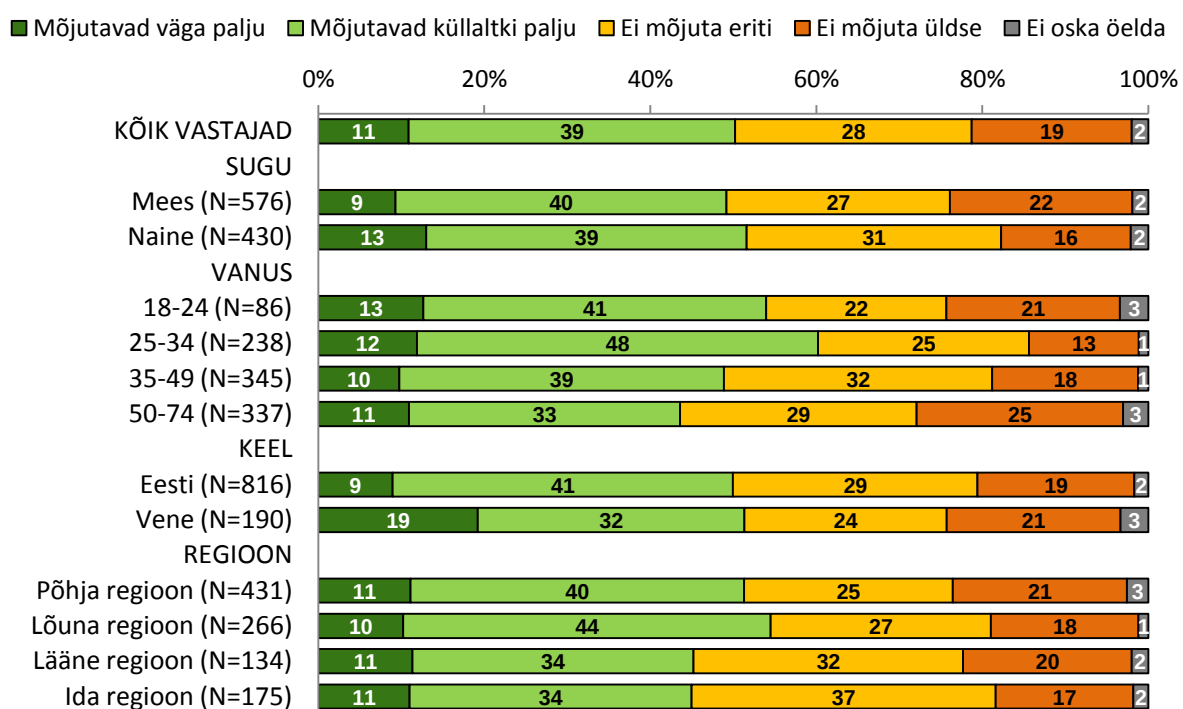
Joonis 22. Kas Te olete nende väidetega sõiduolusid puudutava informatsiooni kohta täiesti nõus, pigem olete nõus, pigem ei ole nõus või üldse ei ole nõus? (%; N = kõik vastajad)



3.3. Liiklusohutuskampaaniad

Üldiselt jagunesid vastajad kaheks peaaegu võrdseks pooleks – need, keda kampaaniad mõjutavad (50%) ja need, keda mitte (48%) (Joonis 23). Soo lõikes olid naised vaid 3% võrra meestest rohkem mõjutatud. Vanuse lõikes teistest erinesid 25-34-aastased vastajad, kellest 60% väitsid, et liiklusohutuskampaaniad mõjutavad nende kui sõidukijuhi käitumist liikluses ja aitavad kaasa kampaanias antud nõuannete järgimisele. 50-74-aastased olid seevastu keskmisest kõige vähem mõjutatud (44%). Keele lõikes mingeid suuri erinevusi ei esinenud, v.a. see, et venekeelsete uuringus osalejate seas on kõige suurem osakaal neid, kes peavad end kampaaniatest väga palju mõjutatuks (19%). Regiooniti pidasid Lääne ja Ida regiooni vastajad end liiklusohutuskampaaniatest keskmisest vähem mõjutatuks (45% mõlema regiooni vastajatest).

Joonis 23. Kuivõrd Maanteeameti liiklusohutuskampaaniad mõjutavad Teie kui sõidukijuhi käitumist liikluses ja aitavad kaasa, et järgiksite kampaanias antud nõuandeid? (%) ; N = kõik vastajad)

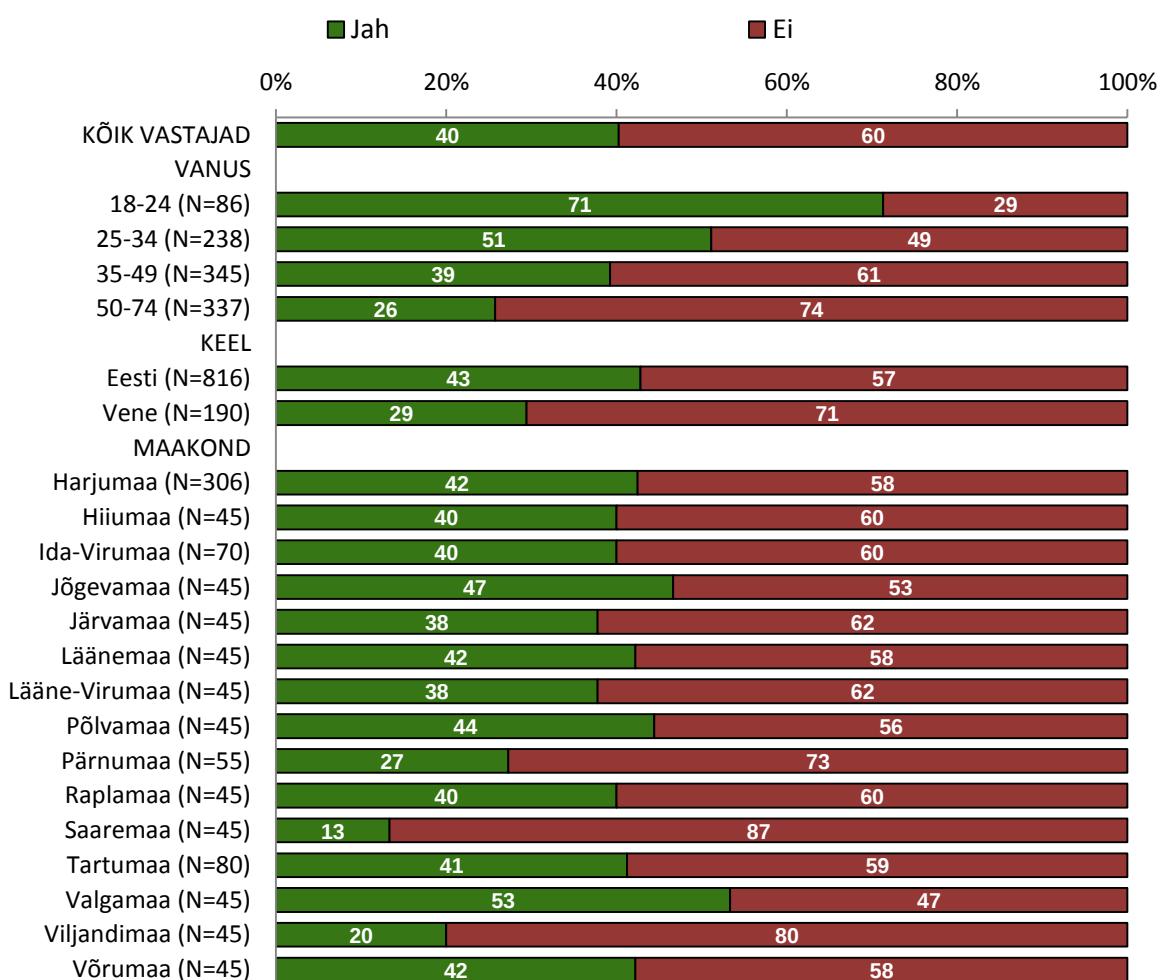


4. Liiklusregistri teenused

4.1. Info liiklusregistri teenuste kohta

Uuringu tulemustest selgus, et viimase kahe aasta jooksul on 40% vastajatest otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuste kohta (Joonis 24). Vanuse lõikes on olemas selge tendents – mida noorem on inimene, seda kõrgem on viimase 2 aasta jooksul informatsiooni otsinute osakaal. Võrreldes venekeelsete vastajatega, on eestikeelsed vastajad informatsiooni mõnevõrra rohkem otsinud (eestikeelsed vastajad 43% ja venekeelsed 29%). Maakondade lõikes otsisid infot kõige enam Valgamaal elavad vastajad (53%) ning kõige vähem Saaremaa vastajad (13%).

Joonis 24. Kas Te olete viimase 2 aasta jooksul otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuste kohta? (%) (N = kõik vastajad)

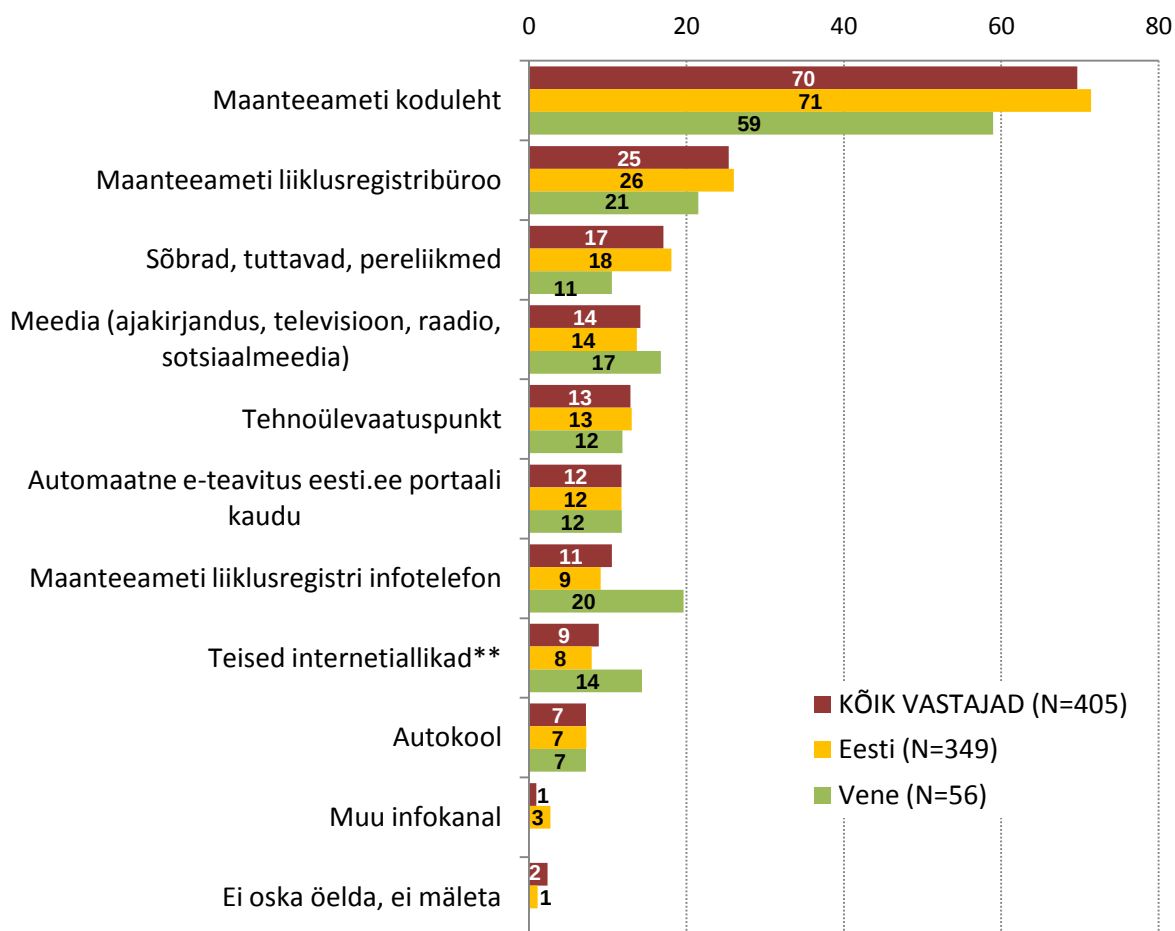


Nendele vastajatele, kes on viimase 2 aasta jooksul otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuse kohta, esitati täpsustav küsimus kasutatud infokanalite kohta. Jooniselt 25 on näha, et kõige levinumaks infokanaliks, mida liiklusregistri teenuste kohta informatsiooni otsimiseks kasutati, oli Maanteeameti koduleht (seda nimetas 70% vastajaist). Sageduselt teine allikas oli Maanteeameti

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

liiklusregistribüroo – seda mainis neljandik vastajaid. 17% vastajatest sai vajaliku info sõprade, tuttavate, pereliikmete kaudu, 14% meedia (ajakirjandus, televisioon, raadio, sotsiaalmeedia) kaudu, 13% pöördus info saamiseks tehnölevaatuspunkti, 12% kasutas automaatset e-teavitust eesti.ee portaali kaudu, 11% helistas Maanteeameti liiklusregistri infotelefonile ning 7% vastajatest sai vajaliku info autokoolist. Kõige sagedamini nimetatud vastuseks, mida ankeedis ei olnud, osutus Internet. 9% vastajatest sai informatsiooni liiklusregistri teenuste kohta teistest internetiallikatest.

Joonis 25. Milliseid infokanaleid Te olete viimase 2 aasta jooksul kasutanud, et liiklusregistri teenuste kohta informatsiooni saada? (vastasid need, kes on viimase 2 aasta jooksul otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuse kohta).



*Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

** Vastusevarianti „Internet“ ei olnud algses vastajatele esitatud infokanalite loetelus. Kuna vastajad mainisid seda sageli „muu“ kategooria all, siis on see analüüsi etapis eraldi välja toodud.

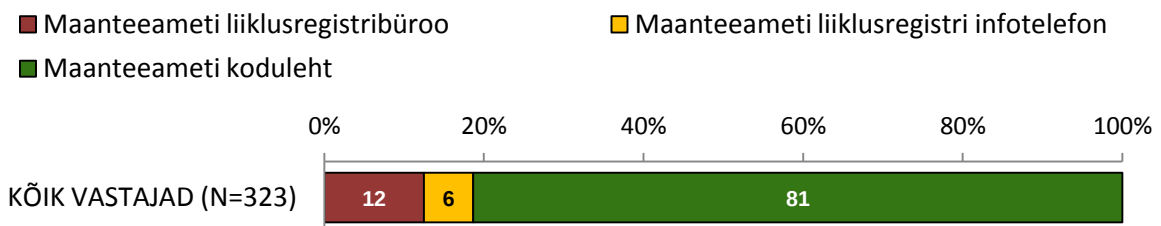
Lisaks üle-eestilistele näitajatele tulevad jooniselt 25 välja eesti- ja venekeelsete vastajate infokanalite eelistused. Maanteeameti koduleht osutus kõige populaarsemaks infokanaliks mõlemate seas – seda kasutas 71% eestikeelsetest ja 59% venekeelsetest vastajatest). Nagu ka üle-eestiliselt, oli eesti- ja venekeelsete vastajate hulgas Maanteeameti liiklusregistribüroo populaarsuselt teine infoallikas (seda kasutas 26% eestikeelsetest ja 21% venekeelsetest vastajatest). Kui eestikeelsete

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

vastajate seas kujunesid kolmandana eelistatud infokanaliks sõbrad, tuttavad ja pereliikmed (18%), siis venekeelsete vastajate jaoks oli selleks Maanteeameti liiklusregistri infotelefon (20%). Samuti kasutasid venekeelsed vastajad võrreldes eestikeelsetega rohkem Internetti (vastavalt, 14% ja 9%). Ka meedia kaudu informatsiooni saamine oli venekeelsete vastajate seas levinum kui eestikeelsete vastajale seas hulgas (vastavalt, 17% ja 14%).

Nendelt vastajatelt, kes on viimase 2 aasta jooksul otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuse kohta Maanteeameti infokanalitest küsiti lisaks, millist Maanteeameti infokanalit (liiklusregistribüroo, liiklusregistri infotelefon, koduleht) on nad selleks kõige sagedamini kasutanud. Jooniselt 26 on näha, et üle 4/5 vastajatest on otsinud informatsiooni Maanteeameti kodulehelt, 12% pöördudes Maanteeameti liiklusregistribüroosse ning 6% helistades Maanteeameti liiklusregistri infotelefonile. Erilisi arvamusi erinevate regioonide, vanuse ega soo lõikes antud küsimuse puhul ei esinenud. Silma jäi vaid see, et teistest enam eelistavad Maanteeameti liiklusregistribüroosse pöörduda Saaremaal elavad (25%), Lääne regiooni (20%) ning 50-74-aastased (22%) vastajad (üle-eestiline näitaja on 12%). Maanteeameti liiklusregistri infotelefonile teistest enam eelistavad helistada Raplamaal elavad vastajad (18%, üle-eestiline näitaja on 6%). Maanteeameti kodulehte kasutavad teistest enam Võrumaal elavad vastajad (94%, üle-eestiline näitaja on 82%).

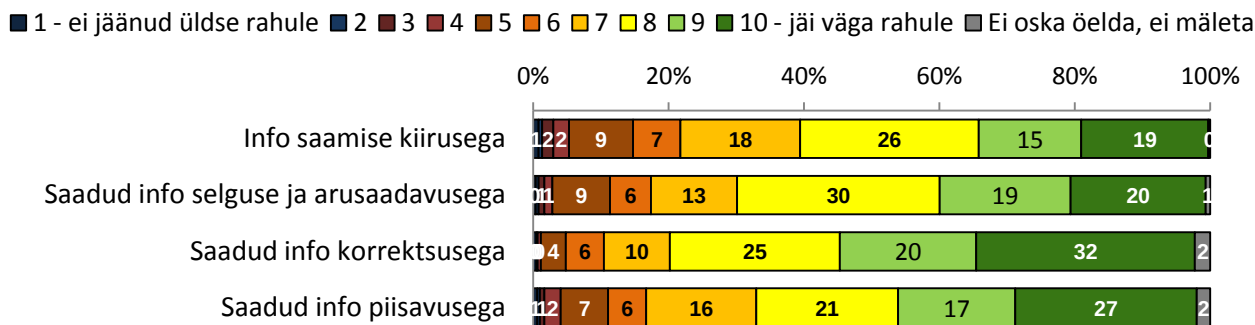
Joonis 26. Millist Maanteeameti infokanalit Te olete viimase 2 aasta jooksul liiklusregistri teenuste kohta informatsiooni saamiseks kõige sagedamini kasutanud? (vastasid need, kes on viimase 2 aasta jooksul otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuse kohta Maanteeameti infokanalitest)



Joonis 27 ja joonis 28 näitavad viimase 2 aasta jooksul Maanteeameti infokanalitest informatsiooni otsinud vastajate rahulolu kasutatud infokanalitega. Joonisel 27 on toodud detailne rahulolunäitajate jaotus 10-pallilisel skaalal. Joonis 28 aga pakub lihtsustatud lahendust juba eelpool kirjeldatule (kus algne 10-palliline skaala on tulemuste parema jälgitavuse huvides muudetud 4-palliliseks: rahulolematu suhtumine (hinnang 1-4), neutraalne suhtumine (hinnang 5-6), rahulolev suhtumine (hinnang 7-8), väga rahulolev suhtumine (hinnang 9-10)).

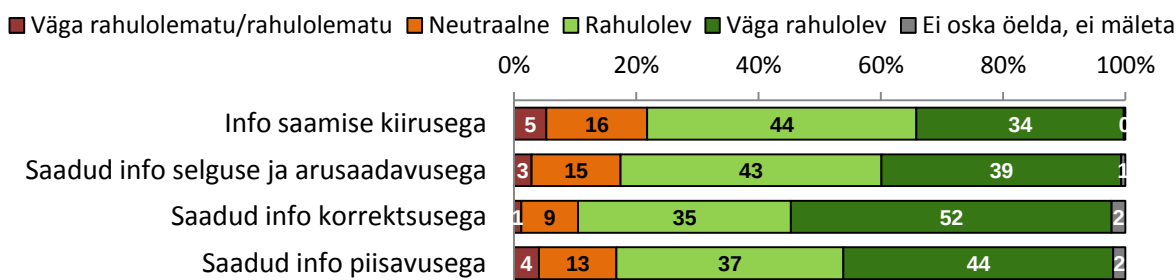
Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Joonis 27. Rahulolu Maanteeameti infokanalitega liiklusregistri teenuste kohta informatsiooni saamisel. (vastasid need, kes on viimase 2 aasta jooksul otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuse kohta Maanteeameti infokanalitest, N=323)



Uuringu tulemused näitasid üsna kõrget rahulolu Maanteeameti infokanalitega liiklusregistri teenuste kohta info otsimisel (Joonis 28). Kõige enam oldi rahul saadud info korrektsusega – 87% vastajatest oli sellega kas rahul või väga rahul. 82% mõnda Maanteeameti infoallikat kasutanud vastajat jäid rahule saadud info selguse ja arusaadavusega, 81% - saadud info piisavusega ning 78% on märkinud end olevat rahul või väga rahul Maanteeameti allikatest info saamise kiirusega. Jooniselt 28 on näha, et rahulolematuid vastajaid on üsna vähe. Neutraalsete hinnangute osakaal jääb nelja hinnatava näitaja puhul 9%-13% piiresse.

Joonis 28. Rahulolu Maanteeameti infokanalitega liiklusregistri teenuste kohta informatsiooni saamisel. (vastasid need, kes on viimase 2 aasta jooksul otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuse kohta Maanteeameti infokanalitest, N=323)



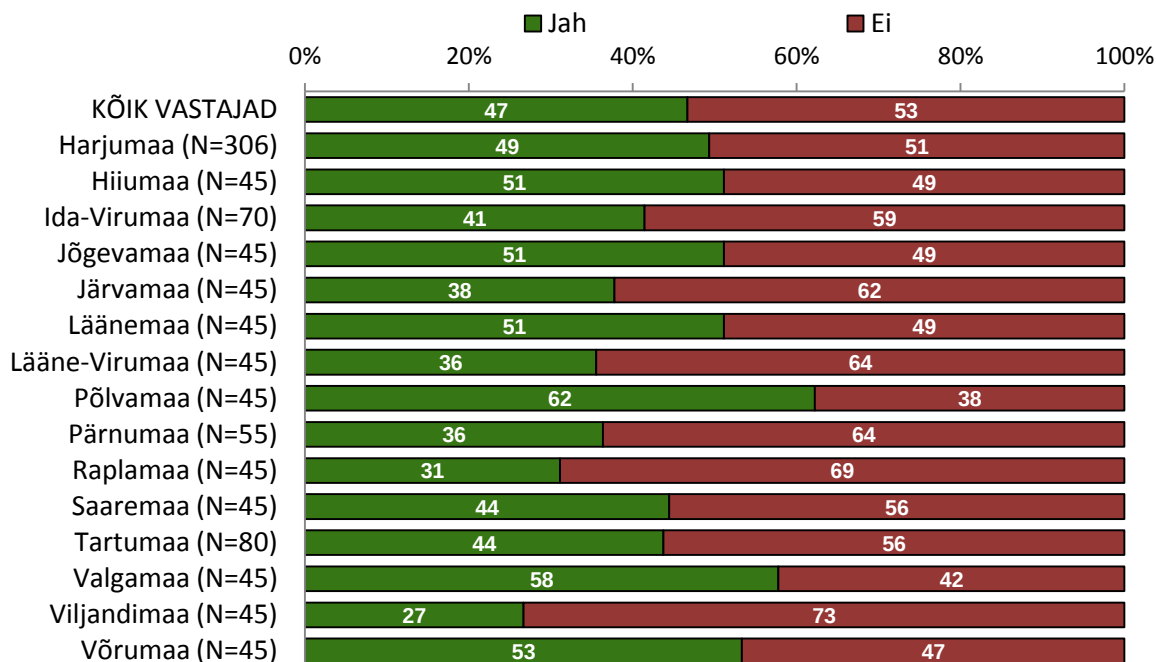
4.2. Maanteeameti liiklusregistribüroode ja tehnöülevaatuspunktide külastamine

Maanteeameti liiklusregistribüroode külastamine

Viimase 2 aasta jooksul on mõnda **Maanteeameti liiklusregistribürood** isiklikult külastanud 47% uuringus osalenutest. Kõige rohkem külastasid liiklusregistribüroosid Põlvamaa ja Valgamaa elanikud (vastavalt 62% ja 58%) (Joonis 29). Kõige vähem Maanteeameti liiklusregistribüroode külastajaid oli Viljandimaalt ja Raplamaalt (vastavalt 27% ja 31%).

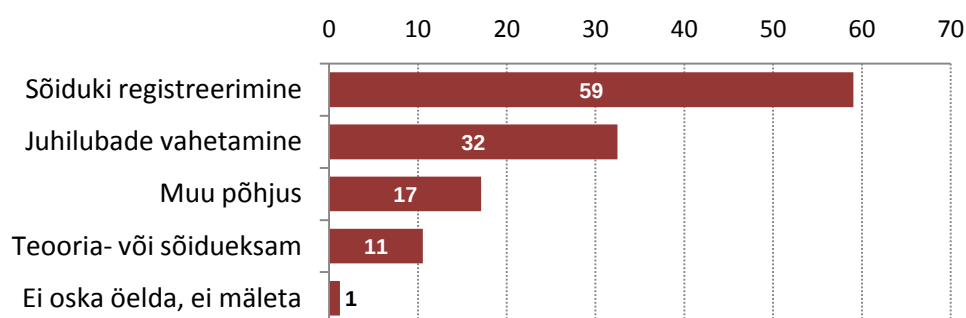
Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Joonis 29. Kas Te olete viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnda Maanteeameti liiklusregistribürood? (%) ; N = kõik vastajad)



Uuringus osalejaid, kes on viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnda Maanteeameti liiklusregistribürood, paluti nimetada ka pöördumise põhjuseid. Selgus, et kõige enam vastajaid külastas Maanteeameti liiklusregistribürood seoses sõiduki registreerimisega (59%). Ligi kolmandik vastajatest pöördus Maanteeameti liiklusregistribüroosse selleks, et vahetada juhilube. 11% tegid seda teooria- või sõidueksami sooritamise eesmärgil (Joonis 30). 17% vastanutest olid Maanteeameti liiklusregistribüroosse pöördumiseks muud põhjused, millest levinuimad olid autonumbrite/ tehnilise passi/digikaardi vahetus, juhilubade saamine, juhilubades nime muutmine, sõiduki arvelt mahavõtmine, sõiduki müük, sõiduki ümberregistreerimine, sõiduki omaniku vahetuse registreerimine, juhilubadesse uue kategooria saamine, autoõpetaja tunnistuse taotlemine, konsultatsioon, koolitus, kutsetunnistuse saamine, arstitõendi viimine.

Joonis 30. Milliste toimingutega seoses Te olete viimase 2 aasta jooksul Maanteeameti liiklusregistribüroosse pöördunud? (vastavad need, kes on viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnd Maanteeameti liiklusregistribürood, N=469)



*Kuna iga vastaja võis anda mitu vastust, siis võib protsentide summa olla 100-st suurem.

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Tabelis 2 on välja toodud vastajate rahulolu liiklusregistribüroode teenindusega üldiselt ja maakondade lõikes.

Tabel 2. Rahulolu Maanteeameti liiklusregistribüroo teenindusega. Keskmine hinnang skaalal 1-10; vastasid need, kes on viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnda Maanteeameti liiklusregistribürood (N = 469).

	Üldine rahulolu	Teeninduse kiirus	Teeninduse keskkond	Klienditeeninda ja vastutulelikkus ja sõbralikkus	Klienditeenindaja aktiivsuse lahenduste leidmisel	Klienditeenindaja kompetentsus
KOKKU	8,2	7,6	8,4	8,5	8,6	8,8
Haapsalu	9,0	8,5	9,2	9,2	9,2	9,4
Jõgeva	7,8	8,1	7,7	8,4	8,5	8,2
Jõhvi	7,6	7,3	8,2	7,8	7,7	8,1
Kuressaare	8,8	8,3	9,1	9,1	9,2	8,9
Kärdla	8,8	8,7	9,4	9,2	9,0	9,2
Narva	7,2	7,7	9,0	7,9	7,4	6,9
Paide	9,2	9,0	9,0	9,0	9,3	9,1
Põlva	8,8	8,3	8,7	9,0	8,8	8,5
Pärnu	8,6	7,3	9,0	8,7	8,6	8,8
Rakvere	8,5	8,0	8,0	8,1	8,1	8,7
Rapla	9,1	9,1	9,3	8,9	9,3	9,2
Saue	8,3	8,3	8,8	8,8	8,4	8,9
Tallinn	7,9	7,0	8,0	8,6	8,8	8,9
Tartu	8,4	7,4	8,3	8,5	8,4	8,9
Valga	8,6	8,6	8,6	8,6	8,6	9,1
Viljandi	8,8	8,9	9,0	8,8	9,1	9,3
Võru	7,4	7,2	7,5	7,3	7,8	8,1

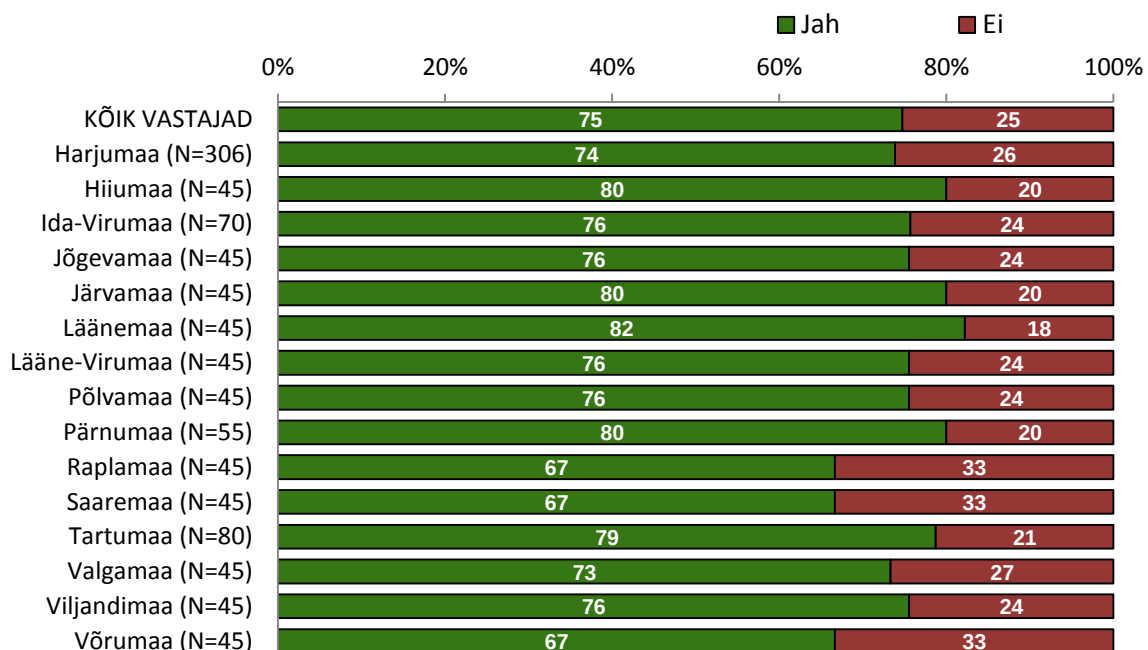
Keskmisest enim kõrgemaid hinnanguid Maanteeameti liiklusregistribüroode teenindusele andsid Haapsalu, Paide ja Rapla liiklusregistribüroosid külastanud vastajad. Keskmisest enam madalamaid hinnanguid andsid Võrus ja Narvas asuvat liiklusregistribüroo külastanud vastajad.

Tehnöölevaatuspunktide külastamine

Viimase 2 aasta jooksul on **tehnöölevaatuspunkti** isiklikult külastanud 75% uuringus osalenutest. Maakondade lõikes on tehnöölevaatuspunktide külastamise jaotus üsna ühtlane (Joonis 31).

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Joonis 31. Kas Te olete viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnda tehnöülevaatuspunkti?
(%; N = kõik vastajad)



Tabelist 3 selgub, et keskmisest enim kõrgemaid hinnanguid anti Järvamaal, Hiiumaal, Jõgevamaal ja Viljandimaal asuvate tehnöülevaatuspunktide teenindusele. Keskmisest madalamaid hinnanguid anti Tartumaal, Valgamaal, Võrumaal ja Põlvamaal asuvate tehnöülevaatuspunktide teenindusele.

Tabel 3. Rahulolu tehnöülevaatuspunkti teenindusega. (keskmine hinnang skaalal 1-10; vastasid need, kes on viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnda tehnöülevaatuspunkti (N = 752))

	Üldine rahulolu	Teeninduse kiirus	Teeninduse keskkond	Klienditeenindaja vastutulelikkus ja sõbralikkus	Klienditeenindaja aktiivsuse lahenduste leidmisel	Kliendi-teenindaja kompetentsus
KOKKU	8,9	9,0	8,4	8,9	8,9	9,0
Harjumaa	9,0	9,0	8,4	9,0	8,9	9,1
Hiiumaa	9,3	9,4	8,4	8,9	9,2	9,5
Ida-Virumaa	9,1	9,1	8,2	9,0	9,0	9,1
Jõgevamaa	9,0	9,3	9,0	9,2	9,1	9,3
Järvamaa	9,5	9,6	8,9	9,5	9,5	9,5
Läänemaa	9,1	9,5	8,6	9,1	9,2	9,2
Lääne-Virumaa	8,5	8,7	8,8	8,8	8,7	9,0
Põlvamaa	8,5	8,5	8,3	8,4	8,6	9,0
Pärnumaa	8,6	8,7	8,1	8,7	8,7	8,8
Raplamaa	9,1	9,0	8,2	8,8	9,0	9,1
Saaremaa	8,9	9,0	8,0	8,7	9,0	9,3
Tartumaa	8,6	8,9	8,0	8,5	8,6	8,8
Valgamaa	9,0	8,3	7,9	8,4	8,4	8,7
Viljandimaa	9,3	9,1	9,0	9,3	9,0	9,1
Võrumaa	8,7	9,0	8,5	8,3	8,8	8,9

4.3. Rahulolu võrdlus Maanteeameti liiklusregistribüroode ja tehnoülevaatuspunktide teenindusega

Viimati külastati kõige enam Tallinnas (31%), Tartus (17%) ja Saue linnas (10%) asuvaid **Maanteeameti liiklusregistribüroosid** ning Harjumaal (38%), Tartumaal (14%) ja Ida-Virumaal (9%) asuvaid **tehnoülevaatuspunkte**.

Tabel 4 annab võrdleva ülevaate sellest, kuidas vastajad olid rahul Maanteeameti liiklusregistribüroo ja tehnoülevaatuspunkti teenindusega. Hinnang anti viimasele külastusele. Tabelist on näha, et tehnoülevaatuspunkti teenindust hinnatakse kõrgemalt, kui liiklusregistribüroo teenindustaset.

Tabel 4. Rahulolu Maanteeameti liiklusregistribüroo ja tehnoülevaatuspunkti teenindusega.
(keskmine hinnang skaalal 1-10; vastasid need, kes on viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnd Maanteeameti liiklusregistribürood (N = 469) või tehnoülevaatuspunkti (N = 752))

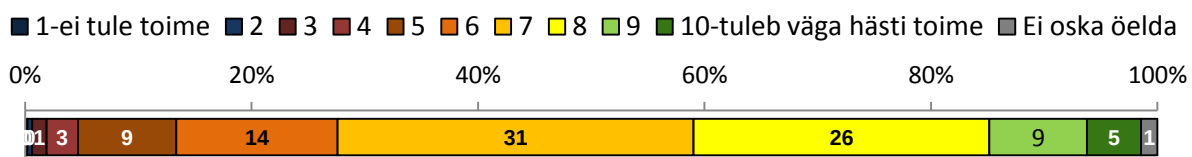
	Viimane liiklusregistribüroo külastus	Viimane tehnoülevaatuspunkti külastus
teenindusega üldiselt	8.2	8.9
teeninduse kiirusega	7.6	9.0
teeninduse keskkonnaga: ruumid, ootamis- ja istumisvõimalused, ruumikus jms	8.4	8.4
klienditeenindaja vastutulelikkuse ja sõbralikkusega	8.5	8.9
klienditeenindaja poolse aktiivsusega lahenduste leidmisel	8.6	8.9
klienditeenindaja kompetentsuse ja asjatundlikkusega	8.8	9.0

Maanteeameti liiklusregistribüroo teenindusega oldi vähem rahul kui tehnoülevaatuspunkti teenindusega. Erandiks on rahulolu teeninduse keskkonnaga: ruumid, ootamis- ja istumisvõimalused, ruumikus jms, kus viimane liiklusregistribüroo külastus ja viimane tehnoülevaatuspunkti külastus said ühesuguse keskmise hinnangu.

5. Üldine hinnang Maanteeameti tegevusele

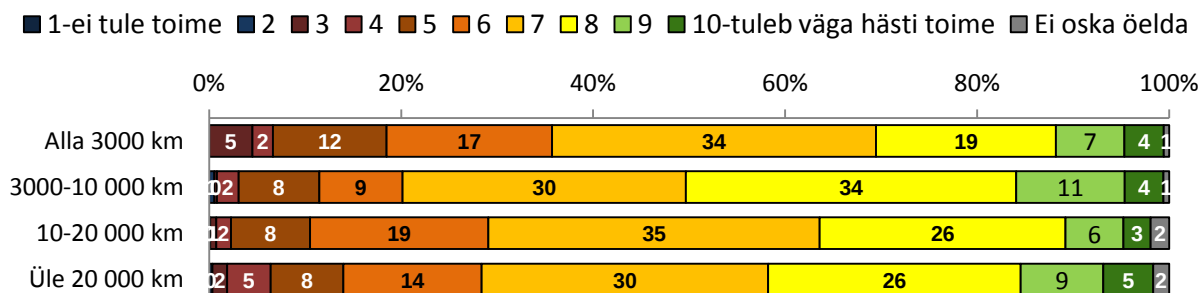
Lõpetuseks paluti vastajail hinnata Maanteeameti toimetulekut oma ülesannetega. Joonis 32 annab detailse ülevaate, kuidas hindasid vastajad 10-pallilisel skaalal Maanteeameti tegevust.

Joonis 32. Kuivõrd hästi Teie arvates Maanteeamet oma ülesannete täitmisega toime tuleb? (%; N = kõik vastajad)



Tulemused joonisel 33 viitavad asjaolule, et Maanteeameti tööd hindavad kõrgelt erineva kogemusega sõidukijuhid. Positiivse tulemusena saab välja tuua, et veidi kõrgemad hinnangud on kogenumatel sõidukijuhtidel.

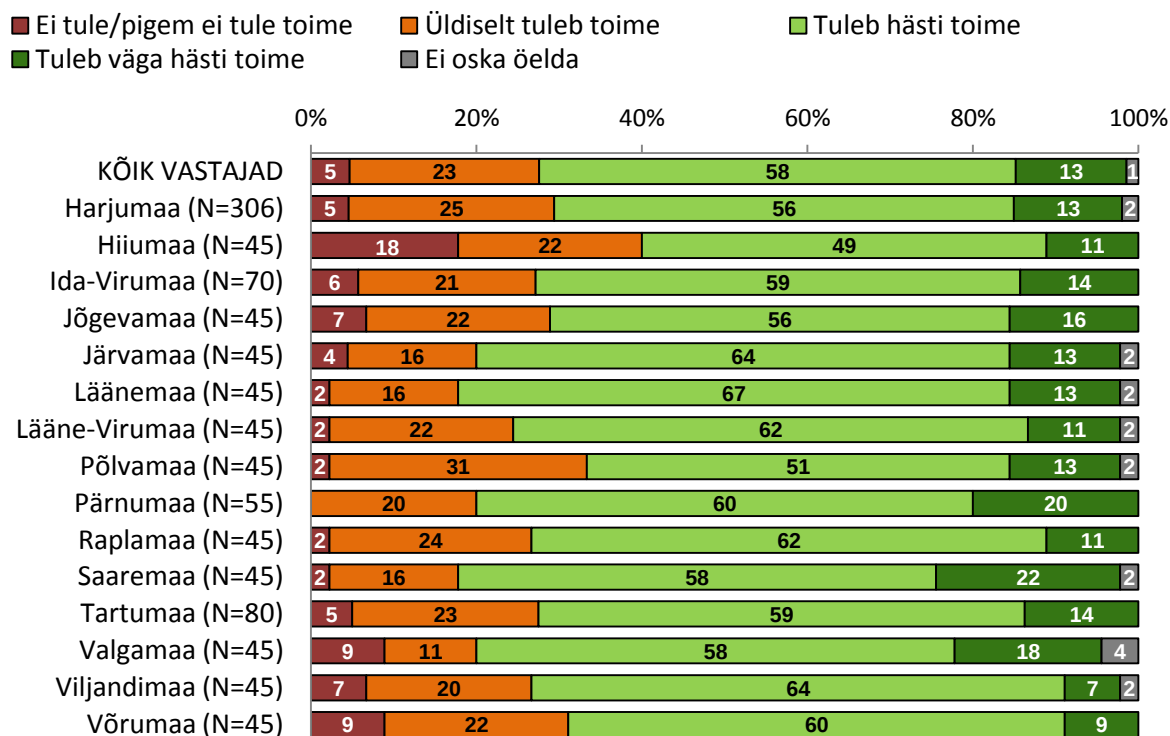
Joonis 33. Kuivõrd hästi Teie arvates Maanteeamet oma ülesannete täitmisega toime tuleb (Maanteeameti pädevusest teadlike sõidukijuhtide läbisõitude lõikes)? (%; N = 733)



Joonis 33 annab arusaamist lihtsustava ülevaate – 10-palliline skaala on tulemuste parema jälgitavuse huvides muudetud 4-palliliseks: hinnang 1-4 tähendab, et vastajate arvates ei tule Maanteeamet oma ülesannetega toime. Hinnangu 5-6 andsid need vastajad, kelle arvates tuleb Maanteeamet oma ülesannetega üldiselt toime. Need, kes hindasid Maanteeameti tegevust 7 või 8 punktile, arvasid et Maanteeamet tuleb oma ülesannetega hästi toime ning need, kes andsid hinnanguks 9 või 10 punkti, hindasid Maanteeametit oma tööülesannetega väga hästi toime tulevaks.

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Joonis 34. Kuivõrd hästi Teie arvates Maanteeamet oma ülesannete täitmisega toime tuleb (maakondade lõikes)? (%) ; N = kõik vastajad



Üle 70% uuringus osalenuist olid arvamusel, et Maanteeamet tuleb oma ülesannete täitmisega kas hästi või väga hästi toime. Saaremaa, Pärnumaa ja Läänemaa vastajate seas oli see protsent lausa 80%. Kõrgeimaid hinnanguid Maanteeameti tegevusele andsid õige enam Saaremaa ja Pärnumaa vastajad (vastavalt 22% ja 20% vastajatest). Pärnumaa jäi silma, kuna selle maakonna vastajate seas ei olnud ühtegi vastajat, kes peaks Maanteeametit oma ülesannetega mitte toime tulevaks. Seevastu Hiiumaal oli kõige rohkem neid, kelle hinnangul ei saa Maanteeamet oma ülesannetega hakkama (18%).

6. Liiklejate poolt välja toodud murekohad liiklusohutuse tagamisel ning ettepanekud Maanteeameti liiklusregistribüroo korraldusele

Järgnevas peatükis on toodud grupeerituna liiklejate poolt välja toodud peamised liiklusohutust puudutavad murekohad, mis vajaksid liiklejate arvates lahendusi ning Maanteeameti liiklusregistribüroo korraldust puudutavad ettepanekud, millega Maanteeamet oma tulevases tegevuses arvestada võiks. Kõigepealt küsiti uuringus osalenuilt, millised on nende arvates peamised murekohad või probleemid, mis vajavad lahendamist, et liiklusohutus oleks Eesti maanteedel paremini tagatud. Saadud vastused on jaotud mitmesse kategooriasse. Toodud probleemidest mainiti kõige enam teede ehituse ja hoolduse kvaliteediga seotuid murekohti, samuti liiklus- ja sõidukultuuriga seotuid probleeme.

Peamised murekohad või probleemid, mille lahendamine aitab tagada paremat liiklusohutust Eesti maanteedel:

1. Teeehituse mõistlikkuse ja kvaliteediga seotud murekohad:

- teekatte kvaliteet ei ole vastupidav;
- teede ehitus on ebamõistlik;
- uute liiklussõlmede lahendused on poolikud;
- ristmiku on liiga suured;
- kõrvalteede mahaõõite ja taskuid on liiga vähe;
- puuduvad möödasõidurajad;
- sõiduteed on liiga kitsad;
- mitmerealisi teid on liiga vähe;
- kahesuunalisi teid on liiga vähe;
- teepeenrad on liiga pehmed (pole asfalteeritud);
- teepeenrad on liiga kitsad;
- teeperve kraavid on liiga ohtlikud ja sügavad.

2. Teede hoolduse kvaliteediga seotud murekohad:

- vähene libedusetõrje ja lumekoristus;
- teeremonte ei teostata kvaliteetselt;
- kruusateede hooldus on halb;
- lahtine killustik teedel;
- kõrvalteede olukord on halb;
- märgiste hooldus on halb;
- halb ja aeglane teede puhastus;
- halb ja aeglane teede parandus pärast talve;
- teed on talvel puhastamata;
- liiga palju on teeauke.

3. Liikluskorraldusega (sh teeremondi ajal) seotud murekohad:

- teede märgistus on halb, ebaselge ja arusaamatu;

- kauakestvad teeremondid on liiklust segavad;
- valgusfooride vähesus;
- sõidukiirus on liiga suur;
- lubatud piirkiirus on liiga suur;
- kiiruspiiranguid on liiga palju,
- kiirus ei ole reguleeritud vastavalt tee seisukorrale;
- teekattemärgistused ei ole remondi ajal näha;
- ajutisi liiklusmärke ei võeta õigeaegselt ära.

4. Liiklus- ja sõidukultuuriga seotud murekohad:

- ebaviisakad autojuhid;
- kihutajad, kiiruseületajad;
- liikluses on väga palju liikluseeskirjade eirajaid;
- alla piirkiiruse sõitvad autod takistavad liiklust;
- jalakäijad ei kanna pimedas helkurit.

5. Liiklusohutuse tagamisega (sh jalakäijate ja jalgratturite ohutuse tagamisega) seotud murekohad:

- jalgratturitel ei ole sõiduradasid (sh suurtel maanteedel);
- jalgrattarajad on kitsad;
- jalakäijatele pole käimiseks ruumi;
- kergliiklusteid on vähe;
- teede valgustus on halb;
- loomade liikumisrajad on märgistamata;
- puuduvad loomapiirded;
- helkivaid liiklusmärke on vähe.

6. Liiklusjärelvalvega seotud murekohad:

- liiklust reguleerivaid politseinikke on vähe;
- liiklusjärelvalvet ja kontrole on vähe;
- kiiruskaameraid on vähe;
- liikluseeskirjade rikkujatele määratakse liiga leebed karistused.

7. Informeerimisega seotud murekohad:

- info puudulikkus;
- vähe teavituskampaaniaid.

Lisaks toodi murekohtadena välja, et tagatud ei ole loomade ohutus ei ole tagatud ning liikluses tekitavad probleeme kas liiga noored või liiga eakad juhid.

Maanteeameti liiklusregistribüroo töökorralduse täiustamise ettepanekud

Nendelt uuringus osalejatelt, kes on viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnda Maanteeameti liiklusregistribürood, küsiti, mis võiks liiklusregistribüroo töös olla paremini korraldatud. Ligi neljandik küsimusele vastanutest mainisid, et liiklusregistribüroos on liiga pikad

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

järjekorrad ning arvasid, et töötajaid võiks olla rohkem (23%). Paremaks võiks minna ka klienditeenindamise kvaliteet – 6% vastanutest arvasid, et teenindajad võiksid olla asjatundlikumad/pädevamad, 5% vastanutest sooviksid saada viisakamat klienditeenindust. Lisaks toodi välja järgmisi soovitusi ja ettepanekuid:

1. Info ja infotöötajate vähesus:

- võiks olla rohkem infot erinevate teenuste kohta (sh vene keeles);
- võiks olla rohkem infot seaduste muutmiste kohta;
- infotöötajaid võiks olla rohkem.

2. Lahtiolekuaeg ja büroode arv:

- liiklusregistribürood võiksid olla avatud laupäeviti;
- liiklusregistribüroode lahtiolekuajad võiksid olla paindlikumad;
- tuleks pikendada õhtuseid lahtiolekuaegu;
- büroosid võiks rohkem olla.

3. Asjaajamise korraldus:

- võiks olla enam võimalusi ajada asju interneti teel, võiks rohkem arendada e-teenuseid;
- dokumendid võiksid valmida kiiremini;
- tuleks vähendada bürokraatiat;
- võiks olla võimalus aega ette broneerida;
- maksmisviis võiks olla mugavam;
- teenustasud võiksid olla odavamad/teenuseid võiks pakkuda tasuta.

Lisaks leiti et liiklusregistribüroodes võiks olla klientidele rohkem ruumi ning istekohti.

KOKKUVÕTE

Ajavahemikul 17. september kuni 3. oktoober 2013 viis uuringufirma Saar Poll OÜ läbi küsitluse 1006 juhilube omava ja regulaarselt sõidukit juhtiva isiku seas. Valim koostati juhuvaliku alusel. Küsitlus toimus telefoniintervjuuna, CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) meetodil.

Enamik uuringus osalenuist teadis, et **Maanteeameti tegevusvaldkondadeks** on riigimaantee ehitus, remont ja hooldus ning maantee sõiduolude kohta info edastamine (vastavalt 89% ja 83%). Kõiki Maanteeameti funktsioone oskas ära märkida 45% vastajatest. Vähem oldi kursis sellega, et Maanteeameti vastutusalasse kuulub ka liikluskasvatus ja liikluskampaaniate korraldamine ning erinevate liiklusregistritoimingute teostamine (vastavalt 69% ja 57%). Ligi neljandik vastanutest aga arvas ekslikult ka linnatänavate ehituse, remondi ja hoolduse Maanteeameti tegevusvaldkondade hulka. Maakondade lõikes sellist valearvamust esines keskmisest enam Harjumaal, Pärnumaal ja Põlvamaal elavate vastajate seas. Maanteeameti tegevustest olid teadlikumad need sõidukijuhid, kes läbivad aastas rohkem kilomeetreid, st kogenumad autojuhid. Kuna rahulolu Maanteeameti teenustele sõltub palju ka liiklejate teadlikkusest Maanteeameti ülesannete osas, saab rahulolunäitajaid kindlasti osaliselt tõsta ka läbi teadlikkuse tõstmise.

Riigimaantee **suvises hoolduse kvaliteediga** oldi üldjoontes rohkem rahul kui **talvise hoolduse kvaliteediga**. Tulemused näitavad, et mida rohkem inimene sõidab, seda vähem ollakse rahul riigimaantee suvises hooldusega. Talvise hooldusega on samuti vähem rahul suurema läbisõiduga autojuhid. Maakondade lõikes olid maantee hoolduse kvaliteediga kõige rahulolevamad Järvamaa, Lääne-Virumaa, Saaremaa ja Pärnumaa vastajad. Kõrge rahulolematuse tõttu jäid silma Hiiumaa, Põlvamaa ja Valgamaa vastajad. Viimase 5 aasta **jooksul ehitatud riigimaantee kvaliteediga** kõige rahulolevamad olid Pärnumaa ja Saaremaa vastajad. Rahulolematuid oli aga kõige enam Lääne-Viirumaal. Raplamaa, Läänemaa ja Põlvamaa puhul olid rahulolu näitajad samuti teistest madalamad. Väiksema kogemusega sõidukijuhid on teede ehituse kvaliteediga rahulolematumad. Sellest olenemata toovad nii suurema kui ka väiksema kogemusega autojuhid välja, et uued ehitatud teed piisavalt vastupidavad. **Teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega riigimaanteedel** olid kõige rahulolevamad Raplamaa, Saaremaa ja Järvamaa elanikud. Kõige rahulolematumad aga Ida-Virumaal elavad vastajad. Erinevate läbisõitudega autojuhtide lõikes on rahulolu teeremondiaegse liikluskorraldusega üsna sarnane. Enamuse uuringus osalenute arvates on teavitused ajutise liikluskorralduse kohta maanteedel selged ja arusaadavad ning paigaldatud maantee äärde piisavalt varakult.

Enim mainitud **puudujäägiks suvises maantee hoolduses** oli see, et talvekahjustuste likvideerimisele kulub kevadel liiga palju aega. Antud näitaja oli aga suuresti mõjutatud Põhja regiooni, täpsemalt, Harjumaal vastajate arvamusel. Kõige väiksema läbisõiduga autojuhte häirib suvises hoolduses enam see, et kruusateid ei hõõveldata piisavalt regulaarselt, suurema läbisõiduga autojuhte aga, et talvekahjustuste likvideerimisele kulub kevadel liiga palju aega. Suurema kogemusega autojuhtide hinnangul on pindamistöde puhul kõige ebamugavam liiga kaua kestev kiiruspiirangu aeg pärast pindamistöde lõppu. Vähesema kogemusega autojuhte häirib aga enam lahtine killustik.

Lõuna ja Lääne regioonis peeti peamiseks suvises hoolduse puudujäägiks hoopis kruusateede ebaregulaarset hõõveldamist. **Talvise maantee hoolduse peamiseks puudujäägiks** peeti seda, et

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

lumetõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti. Maakondade lõikes tajusid seda keskmisest rohkem Ida-Virumaal, Raplamaal ja Võrumaal elavad vastajad, kõige vähem aga Põlvamaa ja Saaremaa elanikud. Lumetõrjega liiga aeglasele tegelemisele järgnes libedustõrjega liiga aeglane tegelemine. Seda mainis keskmisest rohkem vastajaid Jõgevamaalt, Saaremaalt ja Lääne-Virumaalt. Viimase 5 aasta jooksul **ehitatud maanteede peamiseks puudujäägiks** peeti nende halba vastupidavust. Nii arvasid pooled uuringus osalenutest. Regioonide lõikes oldi eriarvamusel Ida regioonis, kus vaid kolmandik vastajatest arvas, et ehitatud maanteed ei ole vastupidavad. Ida regioonis peeti suureks probleemiks liiklejate ohutuse tagamisega mitteametist maanteede projekteerimisel.

Mis puudutab **informatsiooni sõiduolude kohta**, siis kõige rohkem oldi nõus sellega, et avalikkusele sõiduolude kohta edastatud info on kergesti arusaadav ning et teeremontide kohta edastatakse piisavalt palju infot (vastavalt 87% ja 68%). Väiksem osa vastajatest oli nõus sellega, et talviste sõiduolude infot edastatakse operatiivselt ning et maanteede sõiduolude info on liikleja jaoks hõlpsalt leitav (vastavalt 58% ja 59%). Regioonide, vanuse ja soo lõikes ei olnud üle-eestilistes näitajates olulisi erisusi, aga ankeedi keele lõikes võis täheldada eriarvamusi. Näiteks, venekeelsetel uuringus osalejatel oli raskem leida informatsiooni maanteede sõiduolude kohta. Võrreldes eestikeelsetega arvas vähem venekeelseid vastajaid, et talviste sõiduolude infot edastatakse operatiivselt ning teeremontide kohta edastatakse piisavalt palju infot.

Maanteeameti korraldatavad **liiklusohutuskampaaniad** avaldasid mõju ligikaudselt pooltele uuringus osalenutele. Naised olid vaid mõne protsendi võrra meestest rohkem mõjutatud, liiklusohutuskampaaniatest keskmisest vähem mõjutatud olid eakamad vastajad. Samuti arvasid end Lääne ja Ida regiooni vastajad liiklusohutuskampaaniatest keskmisest vähem mõjutatuks.

Viimase kahe aasta jooksul on mõne **liiklusregistri teenuse kohta informatsiooni** otsinud 2/5 vastajatest. Levinuimaks **infokanaliks** osutus Maanteeameti koduleht (seda nimetas 70% vastajatest), millele järgnes Maanteeameti liiklusregistribüroo (25%). Kolmandaks infokanaliks kujunesid sõbrad, tuttavad ja pereliikmed (17%), kuid antud infokanali osatähtsus oli populaarsuselt kolmas vaid eestikeelsete vastajate seas (18%). Venekeelsed vastajad eelistasid informatsiooni saamiseks helistada Maanteeameti liiklusregistri infotelefonile (20% vastanutest).

Viimase 2 aasta jooksul on mõnda Maanteeameti liiklusregistribürood isiklikult külastanud **ligi pooled uuringus osalenutest**. Kõige rohkem külastasid liiklusregistribürood Põlvamaal ja Valgamaal elavad vastajad, kõige vähem Viljandimaa ja Raplamaa elanikud. Kõige sagedasem Maanteeameti liiklusregistribüroosse pöördumise põhjus oli sõiduki registreerimine (59%), millele järgnes juhilubade vahetamine (32%). Teooria- või sõidueksami sooritamise eesmärgil pöördus Maanteeameti liiklusregistribüroosse 11% vastanutest. Muude külastamise põhjustena toodi välja autonumbrite/tehnilise passi/digikaardi vahetust, juhilubade saamist ja juhilubades nime muutmist, sõiduki arvelt mahavõtmist, sõiduki müüki ja ümberregistreerimist, autoõpetaja tunnistuse taotlemist jne. Mõnda tehnoloogiatehasepunkt on viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud 3/4 uuringus osalenutest. Maanteeameti liiklusregistribüroo teenindusele panid vastajad madalamaid hinnanguid kui tehnoloogiatehasepunkt teenindusele.

Üle 70% uuringus osalenuist olid arvamusel, et **Maanteeamet tuleb oma ülesannete täitmisega** kas hästi või väga hästi toime. Kõige kõrgemad hinnangud Maanteeameti tegevusele andsid vastajad Saaremaalt, Pärnumaalt ja Läänemaalt. Hiiumaal oli seevastu kõige rohkem neid, kelle arvates ei saa Maanteeametit oma ülesannetega hakkama.

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

Üldkokkuvõttes olid kõige rahulolevamad erinevate Maanteeameti teenustega ning nende kvaliteediga Saaremaa ja Pärnumaa vastajad. Hiidlased olid aga kõige rahulolematud ja kriitilisemad Maanteeameti tegevuse ja pakutavate teenuste suhtes.

LISA 1. Eestikeelne küsitlusankeet

Tere, minu nimi on _____ ja ma helistan Teile uuringufirmast Saar Poll. Me viime hetkel Maanteeameti tellimusel läbi uuringut 18-74-aastaste sõidukijuhtide seas. Kas Teie leibkonnas on selliseid inimesi?

KUI LEIBKONNAS ON MITU SELLIST INIMEST: Kas ma saaksin rääkida Teie leibkonnast selle 18-74-aastase juhilube omava ja regulaarselt sõidukit juhtiva isikuga, kellel oli leibkonnas viimati sünnipäev?

KUI VASTAJA ON VÄLJA SELGITATUD:

(KUI TEGEMIST EI OLE ALGUL TELEFONILE VASTANUD INIMESEGA, SIIS TUTVUSTAGE END UUESTI:

Tere, minu nimi on _____ ja ma helistan Teile uuringufirmast Saar Poll.)

Me viime läbi uuringut, et saada teada sõidukijuhtide hinnangud Maanteeameti poolt pakutud teenuste kvaliteedi kohta. Maanteeamet soovib rakendada sõidukijuhtidelt saadud ettepanekuid oma teenuste arendamiseks üle-eestiliselt, et tervikuna paraneks liiklusohutus.

Kõik vastajad on uuringusse sattunud juhuvaliku teel ja ka Teie telefoninumber on valitud juhuslikult. Intervjuu võtab aega kuni 20 minutit. Nagu iga küsitlus, on ka see anonüümne. Teie vastuseid kasutatakse vaid üldanalüüsi tegemiseks.

D0. Millises keeles Te soovite vastata? ÜKS VASTUS

1. Eesti keeles
2. Vene keeles

D1. Kas Teil on autojuhiload? ÜKS VASTUS

1. Jah
2. Ei → TÄNAGE JA LÕPETAGE INTERVJUU

D2. Kas Te juhite regulaarselt mõnd sõidukit? VAJADUSEL LUGEGE: Sõiduk võib olla sõiduauto, väikebuss, kaubik, veoauto, buss, mootorratas või mopeed. ÜKS VASTUS

1. Jah
2. Ei → TÄNAGE JA LÕPETAGE INTERVJUU

D3. Millises maakonnas Te praegu elate? ÜKS VASTUS → JÄLGIDA KVOOTI

1. Harjumaa
2. Hiiumaa
3. Ida-Virumaa
4. Jõgevamaa
5. Järvamaa
6. Läänemaa
7. Lääne-Virumaa
8. Põlvamaa
9. Pärnumaa
10. Raplamaa
11. Saaremaa
12. Tartumaa
13. Valgamaa
14. Viljandimaa
15. Võrumaa

D4. Kui vana Te olete? → JÄLGIDA KVOOTI

KIRJUTAGE VASTAJA VANUS TÄISAASTATES. _____ aastat → KUI VASTAJA VANUS EI OLE VAHEMIKUS 18-74 AASTAT, SIIS TÄNAGE JA LÕPETAGE INTERVJU

D5. Vastaja sugu (MÄRKIGE KÜSIMATA!) → JÄLGIDA KVOOTI

1. Mees
2. Naine

K1. Alustuseks ma loen Teile ette erinevaid liiklusega seotud tegevusvaldkondi. Palun öelge, millised neist kuuluvad Maanteeameti tegevusvaldkondade hulka. LUGEGE 1-5 ETTE. ANDKE IGA KATEGOORIA JÄREL VASTAJALE AEGA ÕELDA, KAS MAANTEEMET TEGELEB SELLEGA VÕI MITTE. VÕIB OLLA MITU VASTUST.

1. Riigimaanteede ehitus, remont ja hooldus
2. Linnatänavate ehitus, remont ja hooldus
3. Liiklusregistritoimingud, näiteks sõiduki juhtimisõiguse andmine, sõidukite registreerimine, tehnoülevaatuste korraldamine
4. Liikluskasvatus ja liiklusohutuskampaaniate korraldamine
5. Maantee sõiduolude kohta info edastamine
9. EI OSKA ÕELDA

LUGEGE VASTAJALE ETTE:

Enne järgmiste küsimustega jätkamist täpsustan üle, mis on tänasel päeval Maanteeameti peamised tegevusalad, et Te oskaksite hinnanguid andes just neile mõelda. Maanteeamet tegeleb kõigi eelnevalt loetletud valdkondadega, välja arvatud linnatänavate ehitus, remont ja hooldus. Seetõttu palun mõelge hinnanguid andes ainult riigimaanteedele, mitte aga linnatänavatele ja kohalikele ehk vallateedele. Vastake nende Eesti maanteede kohta, mida olete ise viimase 12 kuu jooksul kasutanud.

MAANTEEDE HOOLDUS

Räägime esmalt maanteede hooldusest.

K2. Kuidas Te olete rahul riigimaanteede suvise hoolduse kvaliteediga? Suvine hooldus sisaldab kevadist teekatete auguremonti, kruusateede hõõveldamist, liiklusmärkide korrastamist, teepeenarde ja teeäärsete alade niitmist ning muid heakorratöid. Hinnake palun 10-pallilisel skaalal, kus 1 tähendab, et Te ei ole suvise hoolduse kvaliteediga üldse rahul, ja 10 tähendab, et olete väga rahul. ÜKS VASTUS

Ei ole üldse rahul									Väga rahul	EI OSKA ÕELDA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

K3. Milline järgnevatest on Teie arvates peamine puudujääk suvises maanteede hoolduses? LUGEGE 1-4 ETTE. ÜKS VASTUS.

1. Talvekahjustuste likvideerimisele kulub kevadel liiga palju aega
2. Maanteel olevat prahti, lahtist killustikku jm ei eemaldata piisavalt kiiresti
3. Teepeenraid ja haljasalasid ei niideta piisavalt sageli
4. Kruusateid ei hõõveldata piisavalt regulaarselt
8. MAANTEEDE SUVISES HOOLDUSES EI OLE PUUDUJÄÄKE
9. EI OSKA ÕELDA

K4. Mis on Teile sõidukijuhina pindamistöode puhul kõige ebamugavam? Kas ...? LUGEGE 1-4 ETTE. ÜKS VASTUS.

1. Täiendav ajakulu
2. Lahtine killustik
3. Liiga pikk pindamislõik
4. Liiga kaua kestev kiiruspiirangu aeg pärast pindamistöode lõppu
9. EI OSKA ÕELDA

K5. Kuidas Te olete rahul riigimaantee talvise hoolduse kvaliteediga? Talvine hooldus sisaldab teede lumest puhastamist, libedustõrjet ning liiklusmärkide ja piirete puhastamist. Hinnake palun 10-pallilisel skaalal, kus 1 tähendab, et Te ei ole talvise hoolduse kvaliteediga üldse rahul, ja 10 tähendab, et olete väga rahul. ÜKS VASTUS

Ei ole üldse rahul									Väga rahul	EI OSKA ÕELDA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

K6. Milline järgnevatest on Teie arvates peamine puudujääk talvises maantee hoolduses? LUGEGE 1-7 ETTE. ÜKS VASTUS.

1. Teeolud ei võimalda sõita lubatud maksimumkiirusega
2. Libedustõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti
3. Libedustõrjevahendeid kasutatakse liiga palju
4. Lumetõrjega ei tegeleta piisavalt kiiresti
5. Hooldetehnika töö seab ohtu liiklejate turvalisuse
6. Hooldus ei arvesta jalakäijate huve maanteel
7. Informatsioon teeolude kohta on puudulik
8. MAANTEEDE TALVISES HOOLDUSES EI OLE PUUDUJÄÄKE
9. EI OSKA ÕELDA

MAANTEEDE EHITUS JA REMONT

Järgnevalt räägime uute riigimaantee ehitamisest.

K7. Kuidas Te olete rahul viimase 5 aasta jooksul ehitatud riigimaantee kvaliteediga? Valminud teede kvaliteeti hinnates võtke arvesse liiklusohutuse tagamist, liiklemise sujuvust, lahenduste selgust, maantee väljanägemist, tee vastupidavust jm. Hinnake palun 10-pallilisel skaalal, kus 1 tähendab, et Te ei ole ehitatud maantee kvaliteediga üldse rahul, ja 10 tähendab, et olete väga rahul. ÜKS VASTUS

Ei ole üldse rahul									Väga rahul	EI OSKA ÕELDA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

K8. Milline järgnevatest on Teie arvates viimase 5 aasta jooksul ehitatud maantee peamine puudujääk? LUGEGE 1-4 ETTE. ÜKS VASTUS.

1. Maanteed on projekteeritud nii, et liiklejate ohutus ei ole tagatud
2. Liikluskorraldus ei ole mugav ja liiklejasõbralik
3. Maantee ja nende ümbruse väljanägemisele ei ole piisavalt tähelepanu pööratud
4. Ehitatud maanteed ei ole vastupidavad
9. MAANTEEDE EHITUSES EI OLE PUUDUJÄÄKE

10. EI OSKA ÕELDA

Järgmiseks teemaks on teeremontide aegne liikluskorraldus riigimaanteedel. Palun mõelge oma kogemustele viimase 12 kuu jooksul.

K9. Kuidas Te olete rahul teeremondiaegse ajutise liikluskorraldusega riigimaanteedel? Mõelge sellele valdkonnale tervikuna, sealhulgas nii ajutiste viitade, liiklusmärkide, märgistusjoonte, piirete, fooride, reguleerijate kui ka muude vahendite kasutamisele. Hinnake palun 10-pallilisel skaalal, kus 1 tähendab, et Te ei ole ajutise liikluskorraldusega üldse rahul, ja 10 tähendab, et olete väga rahul. ÜKS VASTUS

Ei ole üldse rahul										Väga rahul	EI OSKA ÕELDA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

K10. Ma loen Teile ette erinevaid väiteid ajutise liikluskorralduse kohta ja palun iga väite puhul öelda, kas Te olete sellega täiesti nõus, pigem olete nõus, pigem ei ole nõus või üldse ei ole nõus. LUGEGE VÄITED A-D ETTE. ÜKS VASTUS IGAS REAS.

		Täiesti nõus	Pigem nõus	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	EI OSKA ÕELDA
A	Eelteavitus teeremondi teostamise kohta paigaldatakse maantee äärde piisavalt varakult	1	2	3	4	9
B	Teeremondiaegsetest infotahvlitest, kus on näiteks selline teave nagu remonditööde teostamise aeg, ehituse eest vastutaja ja kontaktandmed, on lihtne aru saada	1	2	3	4	9
C	Teeremondiaegsetest ajutistest liiklusmärkidest, teekatte märgistusjoontest ja piiretest on lihtne aru saada	1	2	3	4	9
D	Teeremondiaegne liikluskorraldus tagab liiklejate ohutuse maanteel	1	2	3	4	9

MAANTEEINFO

Maanteeameti, täpsemalt Maanteeinfokeskuse üheks tegevusvaldkonnaks on riigimaanteedel sõiduolusid puudutava informatsiooni kogumine ja edastamine.

K11. Ma loen Teile ette erinevaid väiteid sõiduolusid puudutava informatsiooni kohta ja palun iga väite puhul öelda, kas Te olete sellega täiesti nõus, pigem olete nõus, pigem ei ole nõus või üldse ei ole nõus. LUGEGE VÄITED A-D ETTE. ÜKS VASTUS IGAS REAS.

		Täiesti nõus	Pigem nõus	Pigem ei ole nõus	Üldse ei ole nõus	EI OSKA ÕELDA
A	Maanteedel sõiduolude info on liikleja jaoks hõlpsalt leitav	1	2	3	4	9

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

B	Teeremontide kohta edastatakse piisavalt palju infot	1	2	3	4	9
C	Talviste sõiduolude infot edastatakse operatiivselt	1	2	3	4	9
D	Avalikkusele sõiduolude kohta edastatud info on kergesti arusaadav	1	2	3	4	9

LIIKLUSOHUTUS

Vahetame teemat ja räägime liiklusohutusest.

K12. Millised on Teie hinnangul need peamised murekohad või probleemid, mis vajavad lahendamist, et liiklusohutus oleks Eesti maanteedel paremini tagatud? KIRJUTAGE VASTUS SÕNA-SÕNALT ÜLES.

K13. Maanteeamet on aastaid korraldanud kampaaniaid, mille käigus on liiklejatele antud erinevaid nõuandeid ohutuks liiklemiseks. Näiteks lubatud piirkiirusest kinnipidamine, kaine peaga sõitmine, turvavöö ja lapse turvavarustuse kasutamine, jalakäijate ja ratturite märkamine liikluses. Kuivõrd sellised liiklusohutuskampaaniad mõjutavad Teie kui sõidukijuhi käitumist liikluses ja aitavad kaasa, et järgiksite kampaanias antud nõuandeid? LUGEGE 1-4 ETTE. ÜKS VASTUS.

1. Mõjutavad väga palju
2. Mõjutavad küllaltki palju
3. Ei mõjuta eriti
4. Ei mõjuta üldse
9. EI OSKA ÖELDA

LIIKLUSREGISTRI TEENUSED

Järgnevalt huvitavad meid Teie kokkupuuted liiklusregistri teenustega. Liiklusregister tegeleb nende teenustega, millega varem tegeles Autoregistrikeskus ehk ARK. Siia hulka kuuluvad sõiduki juhtimisõiguse andmine ja juhilubade väljastamine, sõidukite registreerimine, sõidukite tehnölevaatuste korraldamine jms.

K14. Kas Te olete viimase 2 aasta jooksul otsinud informatsiooni mõne liiklusregistri teenuse kohta? ÜKS VASTUS

1. Jah
2. Ei → JÄTKAKE K18

KUI K14=1: **K15. Milliseid infokanaleid Te olete viimase 2 aasta jooksul kasutanud, et liiklusregistri teenuste kohta informatsiooni saada? LUGEGE 1-9 ETTE. VÕIB OLLA MITU VASTUST.**

1. Maanteeameti liiklusregistribüroo
2. Maanteeameti liiklusregistri infotelefon
3. Maanteeameti koduleht
4. Automaatne e-teavitus eesti.ee portaali kaudu
5. Tehnölevaatuspunkt
6. Autokool
7. Meedia (ajakirjandus, televisioon, raadio, sotsiaalmeedia)

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

8. Sõbrad, tuttavad, pereliikmed
 9. Muu infokanal, milline? _____
 99. EI OSKA ÕELDA, EI MÄLETA

KUI K15=1-3: **K16. Millist Maanteeameti infokanalit Te olete viimase 2 aasta jooksul liiklusregistri teenuste kohta informatsiooni saamiseks kõige sagedamini kasutanud?** LUGEGE 1-3 ETTE. ÜKS VASTUS.

1. Maanteeameti liiklusregistribüroo
2. Maanteeameti liiklusregistri infotelefon
3. Maanteeameti koduleht

KUI K15=1-3: **K17. Järgnevalt mõelge palun kõige sagedamini kasutatud infokanalile ja hinnake, kuivõrd Te jäite rahule liiklusregistri teenuste kohta informatsiooni saamisega. Hindamisel kasutage 10-pallilist skaalat, kus 1 tähendab, et Te ei jäänud üldse rahule, ja 10 tähendab, et jäite väga rahule. Kuivõrd rahule Te jäite...?** LUGEGE KATEGORIAD A-D ETTE. ÜKS VASTUS IGAS REAS.

		Ei jäänud üldse rahule	Jäi väga rahule	EI OSKA ÕELDA, EI MÄLETA
A	Info saamise kiirusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
B	Saadud info selguse ja arusaadavusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
C	Saadud info korrektsusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
D	Saadud info piisavusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99

K18. Kas Te olete viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnd Maanteeameti liiklusregistribürood? ÜKS VASTUS

1. Jah
2. Ei → JÄTKAKE K23

KUI K18=1: **K19. Milliste toimingutega seoses Te olete viimase 2 aasta jooksul Maanteeameti liiklusregistribüroosse pöördunud?** LUGEGE 1-4 ETTE. VÕIB OLLA MITU VASTUST.

1. Juhilubade vahetamine
2. Teooria- või sõidueksam
3. Sõiduki registreerimine
4. Muu põhjus, milline? _____
9. EI OSKA ÕELDA, EI MÄLETA

KUI K18=1: **K20. Millises linnas asuvat Maanteeameti liiklusregistribürood Te viimati külastasite?** ÜKS VASTUS

1. Haapsalu
2. Jõgeva
3. Jõhvi
4. Kuressaare
5. Kärdla
6. Narva
7. Paide
8. Põlva
9. Pärnu
10. Rakvere

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

11. Rapla
12. Saue
13. Tallinn
14. Tartu
15. Valga
16. Viljandi
17. Võru

KUI K18=1: **K21. Ma palun Teil nüüd meenutada viimast liiklusregistribüroo külastust ja hinnata sealset teenindust. Hindamisel kasutage 10-pallilist skaalat, kus 1 tähendab, et Te ei jäänud üldse rahule, ja 10 tähendab, et jäite väga rahule. Kuivõrd rahule Te jäite liiklusregistribüroos ... ?**

LUGEGE KATEGOORIAD A-F ETTE. ÜKS VASTUS IGAS REAS.

		Ei jäänud üldse rahule	Jäi väga rahule	EI OSKA ÕELDA, EI MÄLETA
A	teenindusega üldiselt	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
B	teeninduse kiirusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
C	teeninduse keskkonnaga: ruumid, ootamis- ja istumisvõimalused, ruumikus jms	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
D	klienditeenindaja vastutulelikkuse ja sõbralikkusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
E	klienditeenindaja poolse aktiivsusega lahenduste leidmisel	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
F	klienditeenindaja kompetentsuse ja asjatundlikkusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99

KUI K18=1: **K22. Mis võiks Teie arvates olla liiklusregistribüroo töös paremini korraldatud?**

KIRJUTAGE VASTUS SÕNA-SÕNALT ÜLES.

K23. Kas Te olete viimase 2 aasta jooksul isiklikult külastanud mõnd tehnölevaatuspunkti? ÜKS VASTUS

1. Jah
2. Ei → JÄTKAKE K26

KUI K23=1: **K24. Millises maakonnas asuvat tehnölevaatuspunkti Te viimati külastasite? ÜKS VASTUS**

1. Harjumaa
2. Hiiumaa
3. Ida-Virumaa
4. Jõgevamaa
5. Järvamaa
6. Läänemaa
7. Lääne-Virumaa
8. Põlvamaa
9. Pärnumaa

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

10. Raplamaa
11. Saaremaa
12. Tartumaa
13. Valgamaa
14. Viljandimaa
15. Võrumaa

KUI K23=1: **K25. Ma palun Teil nüüd meenutada viimast tehnöülevaatuspunkti külastust ja hinnata sealset teenindust. Hindamisel kasutage 10-pallilist skaalat, kus 1 tähendab, et Te ei jäänud sellega üldse rahule, ja 10 tähendab, et jäite väga rahule. Kuivõrd rahule Te jäite tehnöülevaatuspunktis ... ? LUGEGE KATEGOORIAD A-F ETTE. ÜKS VASTUS IGAS REAS.**

		Ei jäänud üldse rahule	Jäi väga rahule	EI OSKA ÕELDA, EI MÄLETA
A	teenindusega üldiselt	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
B	teeninduse kiirusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
C	teeninduse keskkonnaga: ruumid, ootamis- ja istumisvõimalused, ruumikus jms	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
D	klienditeenindaja vastutulelikkuse ja sõbralikkusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
E	klienditeenindaja poolse aktiivsusega lahenduste leidmisel	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99
F	klienditeenindaja kompetentsuse ja asjatundlikkusega	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99

ÜLDINE HINNANG

K26. Me oleme nüüd rääkinud erinevatest Maanteeameti ülesannetest: ohutute ja sujuvate sõidutingimuste loomine maanteedel, liiklejate teavitamine sõiduoludest, elanike liikluskasvatus ning liiklusregistri toimingute korraldamine. Kui kõike seda arvesse võtta, kuivõrd hästi Teie arvates Maanteeamet oma ülesannete täitmisega toime tuleb? Hinnake palun 10-pallilisel skaalal, kus 1 tähendab, et ei tule üldse toime, ja 10 tähendab, et tuleb väga hästi toime. ÜKS VASTUS

Ei tule üldse toime	Tuleb väga hästi toime	EI OSKA ÕELDA
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		99

Lõpetuseks veel üks küsimus Teie kui sõidukijuhi kohta.

D6. Kui suur on Teie ligikaudne läbisõit aastas? LUGEGE 1-4 ETTE. ÜKS VASTUS.

1. Alla 3 000 kilomeetri
2. 3 000-10 000 kilomeetrit
3. 10 000-20 000 kilomeetrit
4. Üle 20 000 kilomeetri
9. EI OSKA ÕELDA

Suur tänu, et leidsite aega uuringus osaleda!

LISA 2. Poolavatud küsimuste muud vastused

K15. Milliseid infokanaleid Te olete viimase 2 aasta jooksul kasutanud, et liiklusregistri teenuste kohta informatsiooni saada?

- ARK sisestatud netiotsingusse
- E-teenus panga kaudu
- Google (3x)
- Internet (x31)
- Internet, neti.ee
- Politsei infonumber 6123000
- Saade "Roolivõim"

K19. Milliste toimingutega seoses Te olete viimase 2 aasta jooksul Maanteeameti liiklusregistribüroosse pöördunud?

- Abikaasa juhilubade vahetamine
- Arstitõendi viimine (x2)
- Arvele võtmine, arvelt mahavõtmine.
- Sõiduki arvelt maha võtmine (x5)
- Sõiduki müük (x3)
- Auto vormistamine Eestisse
- Autojuhi kutsetunnistus (x4)
- Autoliisingu lõpetamine
- Autonumbrite vahetus (x2)
- Autoõpetaja tunnistuse taotlemine
- Digikaardi vahetus
- Digikaart juhtimisrežiimi kohta (x2)
- Digimeeriku kaardi saamine
- Elukaaslane sai load ja temaga koos külastasin
- Info küsimine (x2)
- Info lubatud tasuta auto tonnaži kohta
- Juhi juhendaja tunnistuse saamine (x3)
- Juhilubade kättesaamine
- Juhilubade saamine, sh esmakordselt (x5)
- Juhilubades nime muutmas
- Juhilubadesse uue kategooria saamine
- Järelhaagise tehnilist passi oli vaja.
- Kaasjuhi luba
- Kodus sooritatud sõiduki ost-müük tekitas olukorra, kus uus omanik ei võtnud sõidukit oma nimele arvele ja MUPO võlad hakkasid tulema endisele omanikule ning MUPO ütles, et endine omanik on ise selles süüdi. Politseilt saadud vihje kohaselt läksin ise ARK'i ostu-müügilepinguga ja ARK vormistas sõiduki minu nimelt ära, et alles siis lahenes minu probleem. Seaduse lünk on selles, et mitte kusagil pole öeldud, et endine omanik peaks ise minema ARK'i ja sõiduki oma nimelt maha arvama.

Arvamusuuring Maanteeameti pakutavatest avalikest teenustest

- Konsultatsioon
- Koolitaja kaardi saamine
- Koolitus
- Kraav jooksis umbe peale teeremonti, see tehti mõne aja pärast korda.
- Kullerina kauba viimine
- Käisin teist inimest abistamas juhilubade saamisel
- Küsisin infot sõiduki registrist mahavõtmise kohta.
- Mootorpaadi registreerimine
- Numbri kaotus
- Numbri vahetus
- Numbri varguse pärast uue numbri tellimine
- Nõuküsimine
- Ostu-müügilepingud
- Peterburi tee mudelit uurimas.
- Projekte käisin kooskõlastamas.
- Sõidu juhendaja tõend (x2)
- Sõiduki arvelt maha võtmine, registrimärgi duplikaadi väljastamine.
- Sõiduki kindlustamine
- Sõiduki omaniku vahetuse registreerimine (x7)
- Tehnilise passi vahetus (x7)
- Tehnilise passi vahetus (registreerimise tunnistuse)
- Tehnilise passi vahetus (aadressi muutus)
- Tehnilise passi vahetus (tütar abiellus ja vahetas nime).
- Tehnilisse passi kasutaja lisamine.
- Tehnoülevaatus (x2)
- Täiendkoolitus, auto ümberregistreerimine.
- Vormistasin enda nimele liisitud auto.