

Üle-eestiline elanike kohalike avalike teenuste ja elukeskkonnaga rahulolu uuring Tehniline kirjeldus

1. Uuringu vajalikkus ja taust

Regionaal- ja Põllumajandusministeerium (kuni 1. juulini 2023 Rahandusministeeriumi koosseisus) on koostöös partneritega välja töötanud metoodika andmaks hinnanguid omavalitsuste teenustele ja arendanud veebilehe tulemuste kuvamiseks (minuomavalitsus.ee), mille eesmärk on aidata kaasa kohalike teenuste arendamisele üle Eesti. Selleks antakse veebilehel sadade kriteeriumite kaudu süstematiseeritud ülevaade kohalike omavalitsuste teenuste olukorrast.

Veebilehel info aktuaalsena hoidmiseks uuendatakse registritest pärinevaid andmeid ja KOV küsitluse andmeid veebilehel iga-aastaselt. Mitmes valdkonnas tulemuslikkust hindavate elukeskkonnaga rahulolu uuringu kriteeriumite andmeid uuendatakse iga kahe aasta tagant. Eelmised elukeskkonnaga rahulolu uuringud viidi läbi 2020. a jaanuaris ning 2022. a oktoober-detsembris. Uuringute tulemused on avaldatud minuomavalitsuse veebilehel konkreetsete mõõdikutena, eraldiseisval rahulolu töölaual ja ka anonümiseeritud üksikvastustena¹. Samuti saab andmed alla laadida avaandmete portaalist².

Tellitav elanike rahulolu küsitlus põhineb suures osas 2022.a küsitlusel (jätku-uuring), kuid tehtud on mõningaid kohendusi. Suurem tähelepanu on pandud ühistranspordile ja jäätmemajandusele ning välja on jäänud mitmed isiku eluaseme ja vahetult ümbritseva ehitatud elukeskkonnaga rahulolu hindavad küsimused. Et hindamine oleks regulaarne ning tagasisidestaks hetkeolukorda toimub käesolev uuring iga kahe aasta tagant.

Uuringu läbiviimine on mitme osapoole – Regionaal- ja Põllumajandusministeeriumi kohalike omavalitsuste ning ruumilise planeerimise osakonna, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi võrdsuspoliitikate osakonna, Kliimaministeeriumi ehituse ja elukeskkonna, ringmajanduse ning liikuvuse arengu ja investeringute osakonna, Kultuuriministeeriumi spordi- ja kultuuriväärtust osakonna ja Siseministeeriumi kodakondsuspoliitika ja kodanikuühiskonna osakonna – prioriteet, kes kõik saavad saadud andmeid kasutada valdkonnapoliitika kujundamisel. Elukeskkonnaga rahulolu ja KOV teenustega rahulolu on seatud Eesti 2035 mõõdikuteks andmaks hinnanguid arengutele ja piirkondlikele erisustele. Samuti kasutatakse samu mõõdikuid heaolu arengukavas, regionaalprogrammis ja regionaalse arengu tegevuskava elluviimise hindamiseks.

Elanike kohalike avalike teenuste ja elukeskkonnaga rahulolu uuring võimaldab:

- saada ülevaadet iga omavalitsuse teenustega rahulolu olukorrast ja arenguvõimalustest, et selle pinnal juhtida kohalikku arengut;
- võrrelda elanike omavalitsuse teenustega rahulolu tasemeid, mis aitab kaasa kogemuste jagamisele;
- suurendada ühiskondlikku teadlikkust omavalitsuste teenuste korraldusest ning kodanike informeeritud kaasatust kohalike prioriteetide üle kaasa rääkimisel;
- kujundada regionaal-, haldus- ja ruumilise planeerimise poliitikat, sh arvestamaks piirkondlike erisustega;
- hinnata poliitika kujundamise mõju elanike rahulolule (hinnangutele).

¹ <https://minuomavalitsus.ee/muud-toolauad/elanike-rahulolu-2022>

² <https://avaandmed.eesti.ee/datasets/rahulolu-elukeskkonnaga-kohalikes-omavalitsustes> ja
<https://avaandmed.eesti.ee/datasets/rahulolu-elukeskkonna-ja-avalike-teenustega-kohalikes-omavalitsustes>

Erinevaid rahuloluküsitlusi (nii teenuste kui ka elukeskkonnaga rahulolu) teevad ka kohalikud omavalitsused ise, ent kuna need on tehtud erinevatel meetodilistel alustel, ei võimalda KOVide omavahelist võrdlust ning ei toeta seetõttu ei riigi ega KOV tasandil võrdlevat analüüsi poliitika kujundamise aluseks.

2. Hanke ese

Hankega hangitakse järgnevad tegevused:

- a. **Rahvastikuregistrist andmete pärimiseks Andmekaitse Inspeksioonile taotluse ja rahvastikuregistrile päringu ette valmistamine**
Taotluse Andmekaitse Inspeksioonile ja päringu rahvastikuregistrile esitab Regionaal- ja Põllumajandusministeerium, kuid töövõtjal tuleb kokku panna taotlus kui ka päring ning anda sisend andmekorje läbiviimise meetodika, andmete käitlemise ja säilitamise, küsitluse läbiviimise tarkvara osas.
- b. **Valimi koostamine**
Anda sisend rahvastikuregistrist andmete saamiseks esindusliku valimi koostamisel. Vt valimi koostamise tingimused ptk 3. Koostada uuringu läbiviimises esinduslik valim.
- c. **Ankeedi ülevaatamine (sh vene ja inglise keeles) ja vajadusel täiendamine**
Eesti, vene- ja ingliskeelsed ankeedid on lisatud hankedokumentidele (Lisa 2). Vene ja inglise keelde tõlgitud ankeedid tuleb töövõtja poolt üle vaadata ja viia kooskõlla viimase eestikeelse ankeedi versiooniga.
Töö käigus võivad töövõtja ja tellija küsitlusankeeti korrigeerida (nt muuta sujuvuse tagamiseks küsimuste järjekorda või täpsustada filtreid, sõnastust). Muudatused lepitakse osapoolte vahel kokku ning need ei suurenda oluliselt töö/küsitluse mahtu.
- d. **Ankeetide programmeerimine veebi- ja telefoniküsitluseks ja kontrollimine.**
Nii eesti-, vene- kui ingliskeelse veebi- ja telefoniküsitluse programmeerimine ning kontrollimine enne küsitlustöö läbiviimist.
Küsimustiku täitmiseks kuluva aja lühendamiseks on enamik küsimusi valikvastustega. Küsimustikus on mõned küsimused, kus lisaks etteantud vastusevariantidele on võimalik vastajal valida „Muu“, misjärel avaneb vabatekstiväli või on vabatekstiväli vabatahtliku kommentaari lisamiseks valikvastusele. Selliseid küsimusi on ankeedis 13.
- e. **Küsitlustöö läbiviimine, tagades võrreldavuse 2022. a läbiviidud uuringu tulemustega.**
Nii eesti-, vene- kui ingliskeelse veebi- ja telefoniküsitluse läbiviimine. Kuna tellijale on oluline tagada võrreldavus 2022. a uuringu tulemustega, tuleb 2024. a andmekorje läbi viia võimalikult sarnastel meetodilistel alustel.
- f. **Küsitluse meetodikaraporti koostamine**
Küsitlustöö läbiviimise protsessi ja meetodite detailsem kirjeldus, sh uuringu piirangute kirjeldus ning ülevaade esinenud raskustest ja asjaoludest, mis võivad uuringu tulemuste kasutamist mõjutada. Meetodikaraporti osana tuleb esitada 2022.a küsitluse tulemustega võrreldavuse hinnang - millised kahe küsitluse läbiviimise meetodikast tulenevad olulisemad erinevused, kuidas need mõjutavad tulemuste tõlgendamist³.
- g. **Üksikvastuste andmefaili koostamine, korrastamine ja üleandmine**
Üksikvastuste andmefaili kontroll ja korrastamine ning esitamine xls-

³ Küsitlusankeedi muudatused (sõnastuste muudatused, küsimuste lisandumine ja ära jäämine) on ette teada ning neid ei ole vajalik antud hinnangus välja tuua.

formaadis. Nii eesti-, vene kui ingliskeelsete ankeetide vastused tuleks koondada ühte eestikeelsesse faili.

Küsitlusega kogutud vastused tuleb töövõtjal kontrollida ja korrastada ning esitada tellijale xls-formaadis andmefailina. Avatud vastustega küsimused tuleb korrastada – puhastada ebasobivad täitmised (suvaliselt sisestatud tähed, ebasünnis keelekasutus, vihakõne vms). Lisaks tuleb avatud vastustest välja selekteerida ja kodeerida vastused, mis sobivad mõne valikvastuse alla. Vene- ja ingliskeelseid avatud vastuseid tõlkida pole vaja. Andmefailis tuleb esitada anonümiseeritud üksikvastused.

Küsitluse tulemuste anonümiseeritud üksikvastuste fail peab olema üles ehitatud viisil, et seda oleks võimalik kasutada andmeanalüüsis ja andmete visualiseerimiseks (Tableau, Power BI jne). Fail tehakse hiljem tellija poolt avalikult kättesaadavaks.

h. Küsitluse tulemusi kajastavate olulisemate koondtulemuste koostamine ja üleandmine.

- i. Töövõtja peab koostama koondtulemuste failid, kus on välja toodud iga küsimuse kohta (v.a vaba tekstiväljaga) vastused järgmistel põhimõtetel: Välja tuleb tuua vastajate arv (sagedustabelid) ning mediaan, keskmine, standardhälve, usaldusnivoo. Kõik vastused tuleb esitada soo, vanuserühma, maakonna, asula tüübi, hariduse, kohaliku omavalitsuse üksuse ja Tallinna puhul linnaosade lõikes. Tellija eeldab, et risttabelid genereeritakse automaatselt küsitluse tulemustest.
- ii. Koondtulemuste failides peavad vastused olema kaalutud lähtudes järgmistest tunnustest: sugu, vanuserühm, maakond, haridus ja Tallinna linnaosad. Koondtulemused tuleb koostada kolmes jaotuses:
 - 1) Kaalutud tulemused kõik vastajad ehk Eesti kokku (erinevatel lehtedel summeeritult koondtulemus ja lisaks soo, vanuserühma, haridustaseme ning asula tüüpide põhiselt).
 - 2) Kaalutud tulemused maakonna põhiselt (erinevatel lehtedel summeeritult maakonna põhine koondtulemus ja lisaks soo, vanuserühma, haridustaseme ning asula tüüpide põhiselt)
 - 3) Kaalutud tulemused kohalike omavalitsuste põhiselt (erinevatel lehtedel summeeritult iga kohaliku omavalitsuse põhine koondtulemus ja lisaks soo, vanuserühma, haridustaseme, asula tüübi ja linnaosa põhiselt).
- iii. Võrdlus eelmise uuringu tulemustega: andmefailid, kus tuuakse välja KOV-i täpsuses erinevused võrreldes eelmise korra uuringu tulemustega (kus küsimused on võrreldavad). Võrdlus tuleb teha iga küsimuse/hinnangu osas KOV põhiste tulemuste lõikes. Failis tuleb ära märkida **statistiliselt oluliselt erinevad tulemused**. Vastaja soo, vanuserühma vmt näitajate põhiste tulemuste võrdlev esitlemine pole vajalik.

2022.a küsitluse tulemuste failinäidised ja üksikvastuste fail on leitavad minuomavalitsuse veebilehelt: [Elanike rahulolu 2022 | Minuomavalitsus](#)

3. Uuringu metoodika ja valim

Küsitlus tuleb läbi viia selliselt, et tagatud oleks võrreldavus 2022. aastal läbi viidud küsitluse tulemustega (küsimuste osas, milles küsimust on korratud), mistõttu on soovitatav 2024. a andmekorje läbi viia võimalikult sarnastel alustel 2022. a andmekorjega. 2022.a küsitluse

tehniline raport on leitav minuomavalitsuse veebis:
<https://minuomavalitsus.ee/media/1120/download>.

Soovime esinduslikku valimit, mille puhul valimiviga omavalitsuste kohta üldistuste tegemisel ei ületaks 8% piiri (90% usaldusnivool). See tähendab, et igast omavalitsusest tuleb saada minimaalselt 110 vastust. Erandiks on Tallinna linn, mille puhul tuleb saada minimaalselt 110 vastus igast linnaosast. Uuringust jäävad välja väikesaare omavalitsused, kus elanike arv jääb alla 1000 (Kihnu, Ruhnu ja Vormsi vald). Sedasi on rahuldavaks minimaalseks vastanute arvuks 9130.

Vastuste representatiivsuse tagamine soo ja vanuserühmiti iga omavalitsuse kaupa ei ole vajalik, kuid valim tuleks koostada selliselt, et vastanute soo ja vanuserühmade tasakaal maakondlikus vaates väga ebaproportsionaalne ei oleks. Lisavalimi koostamisel tuleks arvestada seni vastanute soo ja vanuserühmade suhet maakondlikus vaates.

Veebi- ja telefoniküsitlus

Küsitlus viiakse läbi veebiküsitlusena, mida täiendatakse vastavalt vajadusele telefoniküsitluse abil, tagamaks vastuste esinduslikkuse.

Telefoniküsitluse vajalikkust näeme nendes omavalitsustes, kus vastamisaktiivsus on madalam. Varasema kogemuse põhjal teame, et need omavalitsused on näiteks Sillamäe linn, Lüganuse vald, Narva-Jõesuu linn, Maardu linn, Narva linn, Muhu vald, Alutaguse vald, Mustvee vald, Põltsamaa vald, Setomaa vald ja Loksa linn. Lõplik valik, milliste omavalitsuste puhul rakendatakse lisaks veebiküsitlusele telefoniküsitlust, selgub küsitluse käigus, kuid omavalitsuse lõikes ei ole veebiküsitluse läbiviimisel vastanute arv piisav (vt eespool valimi kirjeldust). Võiks arvestada minimaalselt 300 telefoniküsitluse teel kogutava vastusega.

4. Tegevused ja ajakava

Selleks, et küsitlus oleks võrreldav eelmise küsitlusega, tuleb küsitlemine soovitatavalt teostada oktoobrist detsembrini. Täpne ajakava lepatakse hanke võitjaga kokku. Soovituslik tegevuskava on toodud tabelis 1.

Tabel 1. Soovituslik tegevuskava

1. Avakoosolek	Hiljemalt 10 tööpäeva jooksul alates hankelepingu sõlmimisest
2. Andmekaitse Inspektsiooni taotlus ja rahvastikuregistri andmepäring	Regionaal- ja Põllumajandusministeerium esitab taotluse ja päringu. Pakkujal/hanke võitjal tuleb kokku panna taotlus ja päring.
3. Küsitluse metoodika täpsustamine ja kinnitamine	Töövõtja pakub tähtaja lähtuvalt oma aja- ja tegevuskavast.
4. Küsitluse ettevalmistamine	Töövõtja pakub tähtaja lähtuvalt oma aja- ja tegevuskavast.
5. Küsitluse läbiviimise vahekokkuvõtte esitamine (metoodika, protsess, tekkinud probleemid, lahendusettepanekud)	Töövõtja pakub tähtaja lähtuvalt oma aja- ja tegevuskavast.
6. Küsitluse läbiviimine	Töövõtja pakub tähtaja lähtuvalt oma aja- ja tegevuskavast (oktoobrist detsembrini).
7. Andmetöötlus ja töö üleandmine	Töövõtja pakub tähtaja lähtuvalt oma aja- ja tegevuskavast.

Tegevused võivad toimuda paralleelselt. Töö lõpptähtajas oleme arvestanud suvepuhkuste perioodi jäämisega töö teostamise perioodi sisse. Hanke tulemused antakse üle hiljemalt 31.12.2024.

5. Pakkumuses esitatav info

Pakkuja peab pakkumuses esitama:

- a. pakkumuse maksumuse riigihangete registriväljal „Hindamiskriteeriumid ja hinnatavad näitajad“;
- b. töö kirjelduse, lähtudes tehnilises kirjelduses toodud tingimustest, järgmises ülesehituses:
 - i. küsitluse metoodika, sihtgruppide ja valimi moodustamise kirjeldus ja põhjendatus;
 - ii. uuringu metoodikaga ja läbiviimisega seotud riskide ja nende maandamiseks vajalike tegevuste kirjeldus;
 - iii. uuringumeeskonna koosseis ja rollide jaotus. Pakkuja esitab projektimeeskonna liikmete loetelu, kirjelduse ja CV-d koos rolli kirjeldusega etteantud vormil.
 - iv. uuringu läbiviimise eelduslik aja- ja tegevuskava.
- c. Pakkumuses selgelt välja tuua Pakkuja poolt tagatud veebi- ja telefoniküsitluse vastamise määr.