



Eesti Autokoolide Liit
autokoolideliit@gmail.com

Teie 23.09.2024
Meie 03.10.2024 nr 1.1-6/24/16305-2

Vastus 23.09.2024 pöördumisele

Lugupeetud Eesti Autokoolide Liidu juhatus

Esmalt soovin tänada EAKL Liidu juhatus konstruktiivse ja koostööle orienteeritud kohtumise eest 01.10.2024. Käsitlesime pikalt nii juhtimisõiguse valdkonda puudutavat õigusloomet, sh määruste ülevaatamist, teooriaeksamiküsimustega seonduvat (sh kuidas edasi), sõidueksamite temaatikat kui puudutatud osapoolte vahelist koostööd laiemalt ja seda igal tasandil, sh omavahelist kommunikatsiooni ja selle parendamise võimalusi.

Suures plaanis leppisime kokku, et:

- hakkame korraldama regulaarseid kohtumisi 1x kvartalis, kus on laua taga koos Transpordiameti peadirektor, Liiklusteenistuse direktor ja Sõidukite juhtimisõiguse osakonna juhataja ning vajadusel kaasatud ka teised kolleegid ning Eesti Autokoolide Liidu juhatus ja Liikluskoolitajate Liidu juhatus, kus arutatakse suuremaid tõstatuvaid teemasid, sh mida teha paremini, kus on murekohad, peegeldame ja arutame jne. Kohtumistel saavad olema kaasatud Kliimaministeeriumi esindajad puudutatud valdkonnast;
- järgmine ühine kohtumine toimub novembri alguses. Enne seda kohtume ka Liikluskoolitajate Liidu juhatusega;
- erinevad eksamineerimise ja sõidukijuhtide ettevalmistust reguleerivad määrused vajavad üle vaatamist ja ühtlustamist. Kliimaministeeriumi juhtimisel tuleb moodustada töögrupid ja leppida kokku tööplaan ja tööjaotus, panustada soovivad liidud ja kõrgkoolid;
- uute teooriaeksami küsimuste kasutusele võtmine: esmalt teeme Transpordiameti siseses töögruppides küsimuste ülevaatamise ja parendamise töö ära, siis valideerime ekspertidega. Anname võimaluse määrata mõlemal liidul oma esindajad valideerimisel osalema, lisaks siis meie poolt valitud isikud (nt liiklusjurist, ülikoolide esindajad) ja siis testime küsimusi testgruppides, peale mida hakkame järk järgult uusi küsimusi lisama. Ühine eesmärk võtta uued küsimused kasutusele veel sellel aastal. Samuti kaalume küsimuste avalikustamist;

- sõidueksamineerijate tulemuste tulemuslikkuse osas pöörame tähelepanu nii klienditagasisidele, läbimise protsentide suurematele hälvetele, sõidueksamite vaietele ning tegeleme eksamineerijate koolitamisega, et ühtlustada eksamineerijate tööd ja tõsta teadmisi ning teenuse kvaliteeti. Oleme valmis koostööks ka eksamineerijate koolituste korraldamiseks ülikoolides;
- jälgime, et Transpordiameti poolt läheksid koostööpartneritele alati sisulised ja selgitavad vastused, mitte üksnes viited õigusaktidele;
- kommunikatsioonis ja suhtluses on mõlemad osapooled alati viisakad, lugupidavad ja väärivad ning loomulikult professionaalsed ning räägime sisust ja oleme lahendustele orienteeritud.

Vastame ka pöördumises toodud küsimustele:

1. Uued teooriaeksamid Transpordiametis

Transpordiamet korraldas 2023. aastal hanke uute liiklusteooriaeksami küsimuste saamiseks. Küsimuste uuendamise eesmärk oli eeskätt neid kaasajastada (liikluskeskond muutub, lisandunud on uusi liiklejate grupe, teekattemärgistusi jms) ning muuta kategooriate põhisemaks (oleme saanud korduvat tagasiside klientidelt, et miks puuduvad teooriaeksamil vastava kategooria küsimused ning miks tuleb teha iga kategooria juures sisuliselt B-kategooria teooriaeksam).

Kutse pakkumuses osalemiseks said kõik sellel hetkel tegevusluba omavad autokoolid koos teadmisega, et edukaks tunnistatakse kuni kolm pakkumust, mis vastavad hanke tingimustele ja saavad hindamisel enim väärtuspunkte. Kusjuures pakkumusi oli võimalik teha üksnes juriidilisel isikul, kes omas pakkumuse esitamise päeval kehtivat liiklusseaduse § 111 kohast tegevusluba või füüsilisel isikul, kes omas pakkumuse esitamise päeval kehtivat liiklusseaduse § 120 nimetatud mootorsõidukijuhi õpetamise õigust tõendavat tunnistust.

Hankes osales 11 pakkujat.

Hanke võitsid PhD Juri Ess, OÜ Teooria ja Vitali Nester. Parimad pakkujad valisime maksumuse ning esitatud proovitöö tulemusena kujunenud väärtuspunktide alusel. Kusjuures proovitööd hindas neljaliikmeline komisjon isikustamata kujul (st komisjon ei teadnud, kelle tööd nad hetkel hindasid).

- Kutse pakkumuses osalemiseks edastasime: 01.02.2023
- Pakkumuste edastamise tähtaeg: 15.02.2023
- Lepingute sõlmimine: märts, 2023
- Tööde teostamine: alates märts, 2023
- Tööde esitamine: august, 2023

Kokku saime hanke tulemusena 1200 uut liiklusteooriaeksami küsimust (iga töö teostaja tegi 400 küsimust). Küsimused koostati vastavalt määrusele nr 50 „*Mootorsõidukijuhi eksamineerimise, talle juhtimisõiguse andmise kord ja juhiloa vormid ning nõuded eksamisõidukitele*“ lisa 2 - Teooriaeksami temaatika ja vastamise piirang ning eksamiküsimuste arv ja temaatika olenevalt eksami sooritamise eesmärgist. Kusjuures teemad jaotati tööde teostajate vahel.

Peale tööde esitamist järgnes küsimuste kontrollimine. Kontrollimise käigus võrreldi küsimuse vastavust eelviidatud määruse lisale 2, liiklusseadusele ning kontrolliti faktilisi vigu. Samuti kontrolliti, kas küsimuse juures on olemas viited, kust küsimuse sisu tuleneb (viidete olemasolu oli hankes üks nõue). Küsimuste kontrollimisel osalesid sõidukite juhtimisõiguse osakonna spetsialistid: juhtimisõiguse valdkonnast, jalgratturite koolitamise ja eksamineerimise

valdkonnast, mootorsõidukijuhtide eksamineerimise valdkonnast, kutseliste juhtide valdkonnast. Samuti kontrolliti üle tõlked- inglise keeles ja vene keeles. Kusjuures küsimusi kontrolliti mitme spetsialisti poolt (st. ühte ja sama küsimust kontrollisid vähemalt 2-3 spetsialisti). Peale kontrollimist said kõik tööde teostajad tagasiside koos parandusvajadustega või viidete lisamise vajadusega.

Peale hanke tulemusena valminud teooriaeksamiküsimuste esitamist ja nende vastuvõtmist 2023. aasta oktoobris, nägime selget vajadust visuaalide ühtlustamiseks (nt visuaalidel erinesid sõidukite kujud, hooned, liiklusmärkide suurus jms). Seetõttu otsustasime ka visuaalidel disaini ühtlustamiseks viia läbi hanke, mis lõppes 2024. aasta veebruari keskel visuaalide vastuvõtmisega. Hanke tehnilistes tingimustes kasutati samu värvikoode, mida ka küsimuste hankes. Samuti oli tingimustes kirjas, et kõik küsimuste koostajate poolt tehtud liiklussituatsioonid, sõidukite suunad, liikluskorraldusvahendid peavad jääma samaks. Visuaale hinnati vastavalt hindamise kriteeriumitele esitatud näidistööde alusel sõidukite juhtimisõiguse osakonna spetsialistide poolt.

Kuivõrd küsimuste sisestamise eel, selgus ka asjaolu, et 2019. aasta hanke tulemusena saadud küsimused on kahetsusväärset võetud kasutusele viie erineva temaatika alusel koostatud testides (va traktor ja tramm), mis tegelikult määrusega muutus (st. enam ei sätestatud viite temaatikat, vaid jaotati teemad sisuliselt kaheks- liiklusohutus ja ülejäänud küsimused), siis otsustas Transpordiamet viia testid määrusega kooskõlla ning tellis vastava arenduse, mis kestis kuni 2024. aasta augusti keskpaigani.

Esialgse valideerimise käigus otsustati kasutusele võtmata jätta suurusjärgus 100 küsimust, mida ka eksamisüsteemi ei sisestatud. Küsimused, mida esmase valideerimise käigus ei sisestatud, olid liialt spetsiifilised, kuid sobilikud, et need hiljem ümbersõnastades kasutusele võtta.

Uued küsimused sisestati liiklusregistrisse kolme sõidukite juhtimisõiguse osakonna ametniku poolt. Küsimuse sisestamine süsteemi toimus kopeerimise ja kleepimise põhimõttel, otse küsimuste autorite esitatud dokumendist. Tõdeme, et sisestamisel tekkis ka vigu - hetkel teadaolevalt on neid ilmnunud üheksal juhul.

Peale küsimuste kasutusele võtmist arvestasime koheselt tagasisidet ning analüüsinud enim valesti vastatud eksamiküsimuste statistikat ja sisu, eemaldasime koheselt juba kasutusele võetud küsimuste hulgast veel suurusjärgus 20 küsimust.

Tagasiside ja eksamitulemused uute küsimustega peegeldasid, et tõenäoliselt oleksime pidanud olema küsimuste hindamisel veelgi konservatiivsemad ja mõistma, et veel enam küsimusi olid jätkuvalt eksamineeritavatele liialt spetsiifilised või nõuavad neilt suuremat keskendumisvõimet või laiemaid teadmisi.

Viimati muudeti teooriaeksami küsimusi 2019. aastal ning tänaseks on need kasutuses olnud juba viis aastat. Teooriaeksamite läbimise muutust toleaege küsimuste uuendamise järel ja nüüd, ei ole õige selliselt võrrelda, kuivõrd eelmisel korral muutus ka teooriaeksami lahendamise põhimõtted. Eelnevalt määruses: „*Vastata tuleb iga küsimuse kõikidele vastusevariantidele, mida on kaks kuni kolm. Küsimus loetakse valesti vastatuks, kui kas või üks vastusevariant on vale või jäetud vastamata.*“ Peale seda määruses: „*Teooriaeksamil tuleb vastata kõikidele küsimustele. Ainult üks vastusevariant on õige. Küsimus loetakse valesti vastatuks, kui vastusevariant on vale või jäetud vastamata.*“ Seega koos küsimuste kasutusele võtmisega muutus küsimustele vastamine- ainult üks vastusevariant on õige.

2. Pädevuse puudumine

Oleme ka omalt poolt välja toonud, et meie Transpordiametis ei ole kindlasti maailma kõige targemad. See ongi ka üks põhjus, miks korraldasime hanke eksamiküsimuste koostamiseks ja edastasime kutse hankes osalemiseks autokoolide listi ehk kutse pakkumuses osalemiseks said kõik sellel hetkel tegevusluba omavad autokoolid.

Oluline on siinkohal ka tuua välja, et kuigi teooriaeksamid toimuvad tahvelarvutis, siis on seal võimalik pilti suurendada. Seega ei pea keegi muretsema, et teooriaeksamil jääksid olulised detailid tähelepanuta.

Transpordiamet eksamiküsimuste sõnastust või teksti muul moel enne nende kasutusele võtmist ei muutnud. Kuivõrd tagasiside on Transpordiametile äärmiselt oluline ning arvestades kõiki asjaolusid otsustasime taastada teooriaeksamid eelmiste küsimustega 30. septembrist.

3. Sõidueksami hindamise kvaliteet

Inimese poolt antavas hinnangus on paratamatult ka subjektiivsust. Inimene annab hinnangu küll lähtudes õigusnormidest ent alati moodustab osa hinnangust ka elukogemus ja emotsioon. Näiteks liiklusohu tekkimine ja tunnetamine ei ole niivõrd konkreetne asi kui näiteks liikluskorraldusvahend. Samuti sõidusujuvus jne.

See on teema, millega amet on tegelenud juba pikemat aega. Näiteks alates 01.02.2020 mindi üle sõidueksamite hindamisel kompetentsipõhisele hindamisele just subjektiivsuse vähendamise eesmärgil.

Eksamineerijad läbivad regulaarselt täiendkoolitusi:

- 2023. aastal läbisid kõik eksamineerijad rasketehnika teemalise koolituse, kus selgitati antud masinate eripärasid, tähelepanekuid, millega eksamineerimisel arvestada ning täiendati ka praktilisi sõiduuskuseid.
- 2023. aastal läbisid kõik eksamineerijad vaimse tervise hoidmise ja suhtlemise koolituse keerukate klientidega hakkama saamiseks.
- 2024. aastal läbisid kõik eksamineerijad mototeemalise koolituse, kus selgitati antud masinate eripärasid, tähelepanekuid, millega eksamineerimisel arvestada ning täiendati ka praktilisi sõiduuskuseid.
- 2024. aasta oktoobris on tulemas eksamineerijatele koolitus, kus käsitletakse kompetentsipõhist hindamist.

Koolitused toimuvad eesmärgil, et eksamineerimise kvaliteet oleks veel enam ühtlustatud.

Samuti viiakse vastavalt õigusaktidele läbi regulaarselt eksamineerijate kvalifikatsioonikontrolle. Regulaarne kvalifikatsioonikontroll viiakse läbi vähemalt ühel korral aastas ühe kuni mitme sõidueksami põhjal, mis valitakse juhuvalimi teel (st. eksamineerija ei tea, milline tema sõidueksam osutub kvalifikatsioonikontrolli aluseks). Lisaks oleme oluliselt suuremat tähelepanu pööranud saabunud tagasisidele, mille põhjal oleme suurendanud ka erakorralise kvalifikatsioonikontrollide läbiviimist.

2023. aastal on perioodilised kvalifikatsioonikontrollid viidud läbi vastavalt nõuetele- hinnati 39 eksamineerijat- 38 sooritatud tulemusega ja ühel juhul tulemus oli mittesooritatud. Täiendav kvalifikatsioonikontroll teostati, sest perioodilise kvalifikatsioonikontrolli käigus avastati olulisi

puudusi sõidueksamite läbiviimisel ja hindamisel. Täiendav kontroll näitas, et eksamineerija ei ole talle perioodilise kvalifikatsioonikontrolli käigus teatavaks tehtud puuduseid likvideerinud. Samuti ei õnnestunud temal ka eksamineerija õiguste taastamine ning tema töösuhe lõppes. Sarnane olukord toimus ka tänavu. Transpordiamet suhtub kvalifikatsioonikontrollidesse väga tõsiselt ning tegemist ei ole kindlasti meie arvates formaalse nõudega.

Lisaks eeltoodule oleme muutnud ka atesteerimise põhimõtteid. Lisaks esmasele atesteerimisele viib läbi ka järgnevale kategooriale atesteerimist alati eksamite teenusehaldur – ikka eesmärgil, et tagada ühtsem hindamine üle Eesti.

Oluline on siinkohal tuua ka CIECA kinnitus, et teie pöördumises viidatud standardit ei ole komisjon ette näinud. Selgitame lisaks, et Transpordiamet on CIECA liige alates 1996. aastast alates. Teeme väga laiapõhjalist koostööd nii CIECA esindajatega kui ka kolleegidega teistest riikidest. Sellel eesmärgil oleme suurendanud ka töörühmade arvu võrreldes varasemaga, kus Eesti aktiivselt kaasa lööb.

Loodetavasti tehtud pingutused aitavad liikuda ühtlasema hindamise suunas ning mõistagi oleme valmis igakülgeks koostööks ka edaspidi – kas siis eksamineerijate koolitamisel või konstruktiivsete ettepanekute kuulamisel ja elluviimisel.

4. Sõidueksami läbiviimine ei vasta määrusele

Sõidueksami kestus

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 2006/126/EÜ ei määra otseselt sõidueksami kestust. Sõidueksami kestus võib varieeruda sõltuvalt liikmesriigist ja eksami tüübist. Tavaliselt kestab sõidueksam umbes 25 kuni 40 minutit, kuid täpne kestus sõltub riiklikest regulatsioonidest ja eksami sisust.

Direktiivi 2006/126/EÜ lisa 2 punkt 10 sätestab, et eksami kestus ja läbitav vahemaa peavad olema piisavad, et hinnata lisa B osas sätestatud oskusi ja käitumist. Teelsõitmiseks kulunud aeg ei võiks mingil juhul olla A-, A1-, A2-, B-, B1- ja BE-kategooria puhul alla 25 minuti ning muude kategooriate puhul alla 45 minuti. Siia hulka ei kuulu taotleja vastuvõtmine, sõiduki ettevalmistamine ja kontrollimine liiklusohutuse seisukohalt, erimanöövrid ja praktilise eksami tulemuse teatavastegemine.

Riikide võrdluses on Eesti sõidueksami praegune 35-minutiline kestus (pluss 10 minutit harjutuste sooritamiseks) üks pikemaid. Näiteks Austrias, Bulgaarias, Horvaatias, Taanis, Fääri saartel, Prantsusmaal, Saksamaal, Iirimaal, Lätis, Leedus, Luksemburgis, Maltal, Sloveenias, Hispaanias ja Rootsis on teelsõitmiseks kulutatav aeg vähemalt 25 minutit. 30-minutilist teelsõitmise aega rakendatakse Tšehhis, Soomes, Suurbritannias, Šveitsis. Belgias, Islandil, Põhja-Iirimaal, Madalmaades on teelsõitmiseks kulutatav aeg 35 minutit. 40-minutilist või pikemat teelsõitmise aega kasutatakse vaid Ungaris, Norras, Poolas ja Portugalis.

Määruse nr 50 § 10 lg 13 sätestab, et sõidueksami kestus ja läbitav vahemaa peab võimaldama hinnata kvalifikatsiooninõuetes sätestatud oskusi ja käitumist. Teelsõitmiseks kulunud aeg ei tohi piiratud juhtimisõiguse, AM-, A-, B-, BE-kategooria ja B-kategooria kuni 4250 kg täismassiga autorongi ning A1-, A2- ja B1-alamkategooria sõidueksamil olla vähem kui 35 minutit ning muude kategooriate puhul vähem kui 45 minutit. Kui Eestis sõidueksamid kestavad vähemalt 35 minutit, siis on täidetud direktiivi 2006/126/EÜ nõue.

25.08.2020 seletuskirja (kooskõlastatud 14.09.2020 ning avaldatud 01.10.2020) kohaselt muudatusega lühendati A-, B-, BE-kategooria ja B-kategooria autorongi 3500 kg kuni 4250 kg ning A1-, A2- ja B1-alamkategooria sõidueksami minimaalset teelsõitmiseks kulutatavat aega 35 minutile, senise 45 minuti asemel. AM-kategooria ja piiratud juhtimisõiguse taotlemise eksami sõidueksami vähimat kestust tõsteti seniselt 25 minutilt 35 minutile. Eelnõu esitati arvamuse ja ettepanekute esitamiseks ka Eesti Autokoolide Liidule ja Liikluskoolitajate Liidule. Menetluse käigus avalikke kommentaare ei esitatud.

Seega anti eksamineerijale sõidueksami pikkuse määramisel rohkem kaalutusõigust ja kui juhikandidaat on ettenähtud aja jooksul sooritanud positiivse tulemusega kõik etteantud ülesanded, ei ole vajadust sõidueksami sõiduosa kunstlikult pikemaks venitada. Kui eksamineerija ei ole selle ajaga veendunud juhtimisõiguse taotleja oskustes, sõidetakse pikemalt.

Maanteeameti tolealeegse analüüsi käigus selgus, et kuivõrd mittesooritatud tulemusega eksamid lõppevad reeglina enne 35 minutit, siis võib väita, et minimaalse eksamikestuse lühendamine 35 minutile ei too endaga kaasa täiendavat ohtu, et liiklusesse lubatakse isikud, kelle sõiduoskus ei ole piisav.

Vaadates aastate lõikes ühe ja sama eksamineerija juures läbitavust, siis muudatus määruse sõnastuses teelsõitmiseks kulunud aja osas ei ole kuidagi mõjutanud eksamite läbimist.

Samuti viitavad sõidueksamite läbimise protsendid (B-kategooria: esimene katse ja kõik katsed kokku) sellele, et teelsõitmiseks kulunud aja sätestamine ja muutmine oleks kuidagi seda trendi statistiliselt mõjutanud. Ka läbimise protsentide võrdlus kuude lõikes 2020. aastal (oktoobrist, mil hakkas kehtima 35 minutiline teelsõitmiseks kulunud aeg ja enne seda maist, mil rakendati seda esmakordselt eksamile tulnute osas) näitab, et sõidueksamitel teelsõitmiseks kulunud aja sätestamine ei ole erinevusi toonud.

Sõidueksami pikkus: teelsõitmiseks kulunud aeg vähemalt 35 minutit, millele lisandub kuni 10 minutit harjutuste sooritamise aeg ning sellele lisaks ohutusekontroll, sõidueksami sissejuhatus ja sõidueksami kokkuvõtte kestab kokku suurusjärg 50-60 minutit, mis on piisav, et hinnata hea ettevalmistuse saanud juhikandidaadi teadmisi, oskusi, käitumist ja hoiakute vastavust juhi kvalifikatsiooninõuetele.

Asulaväline sõit

Direktiivi 2006/126/EÜ lisa 2 punkt 10 sätestab eksami toimumise kohta, ehk see osa eksamist, mille käigus hinnatakse erimanöövreid, võib toimuda spetsiaalsel eksamiks kohandatud platsil. Võimaluse korral peaks see osa eksamist, mille käigus hinnatakse liikluskäitumist, toimuma teedel väljaspool asulaid, kiirliiklusega teedel ja kiirteedel (või samalaadsetel teedel) ja mitmesugustel linnatänavatel (elamurajoonides, kiirusepiiranguga 30 ja 50 km/h aladel, linnasisestel kiirliiklusega teedel), kus esineb eri tüüpi probleeme, millega juhid tõenäoliselt kokku puutuvad. Samuti on soovitatav, et eksam toimuks mitmesuguse liiklustiheduse tingimustes. Teelsõidu aega tuleks kasutada optimaalselt, et hinnata taotlejat kõikidel liiklusaladel, mis võivad ette tulla, pöörates erilist tähelepanu ühelt alalt teisele üleminekule.

Määruse nr 50 § 11 lg 2 sätestab, et sõidueksami teises järgus peab eksamineeritav sõidukit iseseisvalt, ohutult, säästlikult ja sujuvalt juhtima erineva liiklustihedusega asula- ja asulavälistel teedel ning olema võimeline sõidukiirust kohandama vastavalt tee- ja ilmaoludele. Kui tee- ja

ilmaolud lubavad, siis peab eksamineeritav olema võimeline juhtima sõidukit suurima lubatud kiirusega.

Vastavalt Tarnspordiameti sisemisele töökorraldusele (sõidueksami läbiviimise kord- kinnitatud 21.08.2024 nr 1.1-7/24/98) punkt 8.16.2. sätestab, et asulavälisel teel sõites tuleb eksamineerijal kontrollida ja hinnata, kuidas eksamineeritav tuleb toime sõiduki juhtimisega suuremal sõidukiirusel. Kui tee-, ilma- ja liiklusolud lubavad, siis peab eksamineeritav olema võimeline juhtima sõidukit riigisisese piirkiirusega (esmase ja piiratud juhtimisõiguse taotlemise puhul kuni 90 km/h). Kiiruse valikul tuleb arvestada eksamineeritava mõistlike kaalutlusi (kui ei küsi põhjendust, siis ei saa öelda, et tegevus on põhjendamatu). Sõidukiiruse hindamine toimub konkreetse eksamisõiduki spidomeetri järgi. Sama korra punkt 8.16.3. sätestab, et sõidueksami marsruut tuleb eksamineerijal kujundada nii, et asulavälisel teel sõidetakse ettenähtud sõiduajast vähemalt 1/3. Asulavälisel teel peab sõidu marsruut hõlmama 80-90 km/h kiiruse ala (va mopeed ja neljarattaline mopeed), sõltumata asjaolust, kas tee-, ilma- ja liiklusolud lubavad seal konkreetsel ajahetkel juhtida sõidukit lubatud suurima sõidukiirusega või mitte.

Tallinna teenindusbüroost algavad sõidueksamid

Tallinna teenindusbüroo asub Heli tänaval, mis võib töepoolest lisada pinget, et jõuda viia läbi sõidueksam vastavalt sisemisele töökorrale (määrusele vastavad sõidueksamid igal juhul) ning jõuda tagasi järgenvaks eksamiks.

See on samuti kindlasti asi, millega tegeleb Transpordiamet ka edaspidi, et leida optimaalsemad võimalused tagada igal korral kindlalt sisemisele töökorrale vastavad sõidueksamid.

Kokkuvõtvalt vastab sõidueksami läbiviimine määrusele.

5. Koostöö puudumine autokoolidega

Transpordiamet nõustub, et valdkonna määrused peavad olema omavahel kooskõlas ja seetõttu toodi ka sõidukite juhtimisõiguse osakonna poolt EAKL sügisesel seminaril välja, et määrused ja nende koosmõjud tuleb üheskoos üle vaadata. Samuti rääkis osakond soovist, et koos ministeeriumi esindajaga koolidele välja pakkuda regulaarsed kohtumised, kus infot vahetada, ettepanekuid arutada jne. Ka ettepanekute osa, mis vahetult enne EAKL seminari edastati, lepidi kokku, et saame koos ministeeriumiga kokku ja hakkame üheskoos määrustega tööle.

Transpordiamet toetab kindlasti teie mõtteid ja ettepanekuid määruste ülevaatamise ja kaasajastamise osas ning on valmis igati sellesse koostöös panustama.

BE-kategooria

Kirjavahetused koolitajate teenusehalduri poolt näitavad, et juba esimeses kirjas on öeldud, et nõuded on BE-kategooria sõiduki kohta, mis sobivad õpetamiseks ja eksamisõidukiks. Samuti ei ole kirjas toodud, et alates tänasest enam eksameid ei toimu (koolitajate teenusehalduri kiri 20.06.2024). Sama selgitab ka koolitajate teenusehalduri järgmine sellekohane kiri. Oluline on markeerida, et tegemist ei olnud otsusega, vaid hetkel kehtiva õigusruumiga.

Tervisetõendi nõue ja tõlgi nõue

Ka tervisetõendi ja tõlgi nõue on koolitajate teenusehalduri poolt korduvalt erinevates infokirjades selgitatud (kirjad: 10.11.2022 – kiri sisaldab nii tervisetõendi nõude meeldetuletust kui ka tõlgi nõude meeldetuletust, 29.12.2023 – kiri sisaldab tervisetõendi nõude meeldetuletust, 19.06.2024

– kiri sisaldab tõlgi nõude meeldetuletust, 04.09.2024 – kiri sisaldab tervisetõendi kui ka tõlgi nõude meeldetuletust).

Siinkohal on taaskord oluline markeerida, et tegemist ei ole uute nõuete või Transpordiameti otsusega, vaid juba kehtivatest õigusaktidest tulenevate nõuetega.

6. Reaalsete töötulemuste varjamine

Viidatud soovitusindeks on meie jaoks tõepoolest oluline indikaator, kuivõrd see on reaalne ja otse klientidelt saabuv tagasiside moonutamata kujul. Analooget teenusega rahulolu tagasisidet kogub Transpordiamet enamuse oma avalike teenuste kohta.

Transpordiamet kasutab oma teenuste (sh eksamineerimise protsessi) kasutajakogemuse monitoorimiseks ja kliendirahulolu mõõtmiseks soovitusindeksit. Soovitusindeksi puhul jälgitakse nii klientide hinnangut kui ka kommentaaridena antud selgitusi. Klientidele edastatakse peale teenuse kasutamist tagasiside vorm, kus teenuse kasutaja saab vastata küsimustele ning anda hinnang skaalal. Skaala on nullist kümneni, kus null on „ei ole üldse tõenäoline“ ja kümme on „väga tõenäoline“. Kliendid jaotatakse nende skooride põhjal kolme rühma: soovitajad (hinnang 9-10), neutraalsed (hinnang 7-8) ja mittesoovitajad (hinnang 0-6). Soovitusindeks kujuneb soovitajate protsendi ja mittesoovitajate protsenti lahutamise tehte tulemusena.

Aasta	Soovitajaid	Mittesoovitajaid	Soovitusindeks
2017	5560 / 78%	841 / 12%	66%
2018	5242 / 79%	704 / 11%	68%
2019	5425 / 79%	720 / 10%	69%
2020	5378 / 82%	592 / 9%	73%
2021	7004 / 82%	807 / 9%	73%
2022	7008 / 84%	669 / 8%	76%
2023	5929 / 82%	638 / 9%	74%

Kokkuvõtvalt

Oleme tänulikud teie edastatud arvamuse ja ettepanekute eest. Oleme jätkuvalt valmis koostööks, et üheskoos parandada liiklusohutust ja tõsta liikluskultuuri taset meie teedel ja tänavatel.

Lugupidamisega,

(allkirjastatud digitaalselt)

Priit Sauk
peadirektor

Ave Smirnov
58134906, Ave.Smirnov@transpordiamet.ee