

Sisekaitseakadeemia

Justiitskolledž

Gea Teas

KK070

## **KONTAKTISIKU TÖÖAJA JA ÜLESANNETE ANALÜÜS**

Lõputöö

Juhendaja:  
Sander Põllumäe  
MPA

Tallinn 2010

## ANNOTATSIOON

Kolledž: Justiitskolledž	Kuu ja aasta:
Töö pealkiri: KONTAKTISIKU TÖÖAJA JA ÜLESANNETE ANALÜÜS	
Töö autor: Gea Teas	Olen nõus oma lõputöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas. Allkiri:
<p>Lühikokkuvõte:</p> <p>Käesolev lõputöö on kirjutatud eesti keeles ja lühikokkuvõte vene keeles. Lõputöö maht koos lisadega on 50 lehekülge, hõlmates 5 tabelit ja 6 joonist. Töö kirjutamisel on läbi töödeldud 32 allikat. Tööl on 3 lisa.</p> <p>Lõputöö on jaotatud kolme peatükki, millest esimene käsitleb teema teoreetilisi lähtekohti, teine uurimismeetodite kirjeldusi ja tulemusi ning kolmas peatükk järeldusi ja ettepanekuid.</p> <p>Peamised lõputööd läbivad märksõnad on kontaktisik, klienditeenindus, sundklient, tööülesanded, tööaeg.</p> <p>Lõputöö eesmärgiks on aidata kaasa sellele, et kontaktisiku tööülesanded oleksid täpsemini määratletud (tööülesanded on kaardistatud). Samuti välja tuua milliseid tööülesandeid kontaktisikud tegelikult täidavad ning kui palju neil mingi ülesande täitmise peale aega kulub. Töös keskendutakse Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute tööaja ja tööülesannete uuringule ning tehakse ettepanekud töö efektiivsemaks muutmisel.</p> <p>Andmekogumismeetodiks on tööpäeva kaardistus ja dokumendianalüüs. Tööpäeva kaardistuse andmeanalüüsi ja järelduste tegemiseks kasutas autor analüüsi MS Exceli tabeli abil ja dokumendianalüüsi läbiviimisel ametijuhendite võrdlemist.</p> <p>Kogutud andmete analüüsi peamised tulemused kinnitasid töö hüpoteesi ning saavutati peamised töö eesmärgid.</p> <p>Lõputöö on aktuaalne ja tulemused on olulised vanglas kontaktisikute töö efektiivsemaks muutmisel tulevikus.</p>	
Võtmesõnad: tööpäeva kaardistus, ametijuhendite analüüs, kontaktisik, klienditeenindus, sundklient, tööülesanded, tööaeg.	
Võrkeelsed võtmesõnad: описание рабочего дня и анализ ( функциональных ) служебных обязанностей, контактёр, обслуживание клиента, вынужденный клиент, служебная миссия, рабочее время.	
Säilitamise koht:	
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor: Hannes Liivak	Allkiri:
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Sander Põllumäe	Allkiri:

# SISUKORD

ANNOTATSIOON .....	2
SISUKORD .....	3
TABELITE JA JOONISTE LOETELU .....	4
SISSEJUHATUS .....	5
1. TEOREETILINE TAUST .....	7
1.1 Töö analüüs .....	7
1.2 Kontaktisiku ametikoha kujunemislugu .....	8
1.3 Kontaktisiku ametikoht organisatsioonis .....	10
1.3.1 Juhtimise teooria .....	10
1.3.2 Organisatsiooni struktuur tarbijate järgi .....	10
1.3.3 Kontaktisiku institutsioon .....	11
1.3.4 Eesmärgi olemus ja tähtsus .....	12
1.4 Kontaktisiku ametikoha eesmärk .....	13
1.5 Kontaktisiku ametikoha kohustused ja õigused .....	14
1.6 Kontaktisiku töö klienditeenindajana .....	15
1.7 Kontaktisiku tööülesanded .....	17
1.8 Kontaktisiku töö sundklientidega .....	19
1.9 Kontaktisiku töö koormus ja töö aeg .....	22
2. UURING ANALÜÜS .....	24
2.1 Ametijuhendite analüüs .....	24
2.1.1 Metodoloogia .....	24
2.1.2 Tulemused .....	25
2.1.3 Analüüs .....	28
2.2 Tööaja analüüs .....	29
2.2.1 Metodoloogia .....	29
2.2.2 Tulemused .....	30
2.2.3 Analüüs .....	36
3. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD .....	38
3.1 Järeldused .....	38
3.2 Ettepanekud .....	39
KOKKUVÕTE .....	41
PE3IOME .....	43
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU .....	44
LISA 1. KONTAKTISIKU TÖÖAJA JA ÜLESANNETE ANALÜÜSI, KIRI KONTAKTISIKUTELE .....	47
LISA 2. TÖÖPÄEVA PILDISTUSE JUHEND .....	48
LISA 3. TÖÖPÄEVA PILDISTUSE VORM .....	50

## TABELITE JA JOONISTE LOETELU

Tabel 1. Kontaktisikute ametikohtade arv ja kinni peetute arv seisuga 22.03.2010.....	22
Tabel 2. Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute kvalifikatsiooninõuete võrdlus....	25
Tabel 3. Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute tööülesannete võrdlus.....	26
Tabel 4. Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute õiguste võrdlus.....	28
Tabel 5. Tööülesannete kogumahtude võrdlus tööpäeva pildistuse andmete põhjal.....	32
Joonis 1. Kontaktisikute ametijuhendite kvalifikatsiooninõuete võrdlus protsentuaalselt..	26
Joonis 2. Kontaktisikute ametijuhendites olevate tööülesannete võrdlus.....	28
Joonis 3. Tulpdiagramm tööülesannete kogumahtude võrdluse kohta (minutites).....	33
Joonis 4. Sektordiagramm tööülesannete kogumahtude võrdluse kohta (protsentides).....	34
Joonis 5. Sektordiagramm ühe toimingu kestvuste võrdluse kohta (minutit ühe tööülesande kohta).....	34
Joonis 6. Sektordiagramm arvestusliku tööaja jaotuse ametniku kohta ja määratlemata tööaja kohta.....	35

## SISSEJUHATUS

Kontaktisiku ametikoha sisseviimine 2003 aastal Eesti vanglasüsteemis sai alguse suurenenud vajadusest luua kinnipeetavatele konkreetne „kontakt isik”, kelle poole saavad nad pöörduda oma esmaste probleemidega ja kes aitaks kaasa kinnipeetavate resotsialiseerimisel.

Vanglas on inspektor-kontaktisikutel töö tegemiseks sundkliendid (kinnipeetavad), kelle üle tuleb teostada järelevalvet ja samas osutada abi, anda infot, et nad saaksid kohaneda uue sundkeskkonnaga, milleks on vangla. See seab inspektor-kontaktisikutele suure vastutuse ja teatavad eeldused selle ametikoha täitmisel. Inspektor-kontaktisik peaks olema hea pingetaluvuse ja hea suhtlemisoskusega, suutma lihtsamaid probleeme ise lahendada ning ametiülesandeid täites käituma viisakalt nii kinnipeetavate kui ka teiste ametnikega suhtlemisel.

Antud teemat võib pidada aktuaalseks kuna kontaktisikutele on antud Eesti vanglasüsteemis suur vastutus oma tööülesannete täitmisel (nt riskihindamiste koostamine, põhjalike distsiplinaarmenetluste läbi viimine jne) ning see roll suureneb pidevalt, võrreldes selle ametikoha loomisega. Samuti on kontaktisikutel raske oma tööaega planeerida, kui iga hetk tuleb juurde tööülesandeid mida ei osanud planeerimise käigus ette näha. Kui algusaastatel oli kontaktisiku roll pigem järelevalvefunktsiooni tagamine, siis käesolevaks hetkeks on see muutunud pigem sotsiaaltöötaja rolliks. Lisaks on autori arvates probleemiks ka kontaktisiku ametikoha ebapopulaarsus vanglaametnike hulga ning mõistmatus selle töö olemusest.

Antud lõputöö eesmärk on aidata kaasa sellele, et kontaktisiku tööülesanded oleksid täpsemini määratletud (tööülesanded on kaardistatud). Samuti välja tuua milliseid tööülesandeid kontaktisikud tegelikult täidavad ning kui palju neil mingi ülesande täitmise peale aega kulub ja teha analüüsi järelduste põhjal ettepanekud kontaktisiku töö parandamiseks.

Autor sõnastab hüpoteesi järgmiselt: kontaktisiku tööaeg ja töö iseloom ei võimalda täita tema töö ülesandeid, ei võimalda kinnipeetavat suunata õiguskaualekäitumisele.

Lõputöö koosneb kolmest osast. Esimeses osas tuuakse välja töö analüüsi mõiste ning kirjeldatakse kontaktisiku ametikoha kujunemislugu, tuuakse välja tema ametikoht organisatsioonis ning ametikoha eesmärgid ja kontaktisiku tööülesanded. Samuti antakse ülevaade kontaktisiku, kui klienditeenindaja tööst vanglas sundklientidega kelleks on kinnipeetavad. Töö teine osa koosneb läbiviidud uuringute metodoloogiast, tulemustest ja analüüsist. Kolmandas osas tuuakse välja järeldused ja tehakse ettepanekud kontaktisiku töö parandamiseks.

Lõputöö raames aidatakse eesmärgi saavutamisele kaasa sellega: a) analüüsitakse Tallinna, Murru ja Viru vangla kontaktisikute ametijuhendeid; b) viiakse läbi kontaktisikute tööpäeva pildistus (tööaja kaardistus), c) tööpäeva pildistuse analüüsimise tulemusena selgitatakse välja milliseid tööülesandeid kontaktisikud täidavad ja kui palju neil mingi ülesande täitmise peale aega kulub. Tööpäeva analüüsi tulemuste põhjal saab teha ettepanekud, millistest tegevustest võiks loobuda (anda nt valvuritele) ja millised tegevused vajavad ümberkorraldamist.

Lõputöö vormistamisel lähtus autor 2009 aastal Sisekaitseakadeemia poolt välja antud kirjalike üliõpilastööde koostamise ja vormistamise juhendist.

Lõputöö koostaja on väga tänulik töö juhendajale, Sisekaitseakadeemia õppetooli juhataja-  
lektor Sander Põllumäele asjakohase abi ja nõuannete eest.

# 1. TEOREETILINE TAUST

## 1.1 Töö analüüs

Oluline lõik personalijuhtimises on töö analüüs. Selle väljundiks on töökirjeldused ja ametijuhendid. Töökirjeldused võetakse aluseks ametijuhendite koostamisel, mida sageli kasutatakse töölepingu lisadena. (Alas 2008:100)

Töö analüüsiks nimetatakse töö täpset määratlemist ja tundmaõppimist organisatsiooni sees ning see seisneb nende tegevuste analüüsis, mida töötajal iga päev teeb, samuti tarvilike töövahendite ja töötingimuste kirjeldamises. (Alas 2008:100)

Töö analüüs seisneb eelkõige hinnangu andmisel sellele, missuguseid omadusi, oskusi ja teadmisi töö tegija vajab. Töö hindamine on mõeldud eelkõige selleks, et kindlaks teha, kui palju töötajatele tuleks maksta. Töö analüüsi viiakse läbi kolmel juhul: organisatsiooni loomisel, uue ameti sisseviimisel, töö tehnoloogia või metodoloogia olulisel muutmisel. (Alas 2008:101)

Töö analüüsi hakati kasutama juba XIX sajandil. Esimesena hakkas valdkonnaga tegelema juhtimise teadusliku koolkonna rajaja F. Taylor, kes püüdis leida kõige efektiivsemat võimalust iga tööelemendi teostamiseks. (Alas 2005: 46)

Tänapäeval on töö analüüs omandanud kindla koha ettevõtte juhtimises. Kasu töö analüüsist on kahepoolne. Juhtkonna jaoks on antud tööst lähtudes peamine aspekt, et töö analüüs aitab hinnata ja vajadusel parandada organisatsiooni struktuuri vastavalt eesmärkidele, samuti saab kogutud materjali põhjal edaspidi hinnata töötajate toimetulekut. Töötaja kasu analüüsi tulemustest on samuti mitmekülgne. Töö analüüs loob selge ettekujutuse tööaja peamistest kohustustest, annab aluse nõudmaks töökoha paremaks muutmist ja ümberkorraldamist ning olulist infot selleks, et edaspidi respektierida tööga toimetuleku hindamist. (Alas 2005:47)

Töö analüüs on antud lõputöö peamine meetod, et välja selgitada vangla kontaktisiku töö nõrgad kohad, et vajadusel teha ettepanekud töö ümberkorraldamiseks.

Töö analüüsi on eesti vanglates ennegi läbi viidud, nii 2003 aastal inspektor-kontaktisiku kompetentsikaardi koostamisel, kui ka 2007 kontaktisiku kompetentsi mudeli koostamisel. Samuti 2007 aastal justiitsministeeriumi tellimusel viidi läbi analüüs ja koostati 2008 aastal

kokkuvõte HR Outsourcing OÜ konsultantide Marko Marastu ja Riina Rohelaan poolt „Tartu Vangla vangistusosakonna töökorralduse analüüs”.

Justiitsministeeriumi poolt 2007 aastal tellitud töö üldiseks eesmärgiks oli analüüsida Tartu Vangla vangistusosakonna sektsioonides eksisteerivat tänast töökorraldust ning teha ettepanekud selle parandamiseks. Töö on mõeldud kasutamiseks abimaterjalina Tartu Vangla organisatsiooni ümberkorraldamiseks tulemusüksustel põhineva töökorralduse juurutamisel. Antud töö eesmärgiks oli saada Tartu Vangla vangistusosakonna töötajatelt informatsiooni järgmiste tegurite kohta: tööalane info liikumine, koostöö, töötajate koormatus ja töö intensiivsus, tööülesannete ajaline varieeruvus, töö spetsialiseerituse ja mitmekülgsuse tase, rutiinsete ja operatiivülesannete osakaal. (Marastu ja Rohelaan 2008:5)

## 1.2 Kontaktisiku ametikoha kujunemislugu

Eesti vanglate personalivaldkonnas 2003. aasta olulisemaks tegevuseks oli kontaktisiku ametikoha juurutamine kogu vanglasüsteemile. 2002. aastal alanud projekti eesmärgiks oli luua kinnipeetava vanglasiseseid suhteid koordineeriv ametikoht, mis tagaks seniste teenistujate oskuste efektiivsema kasutuse ja meelitaks vanglatööle uusi inimesi. Nii uuele ametikohale asujad kui ka nende otsesed juhid läbisid täiendõppe. Koostati kompetentsikaart, mille alusel on võimalik korrigeerida korrektsioonieriala õppekava. Kavandatu ei ole jäänud pelgaks ümbernimetamiseks – tööjaotust muutes on saavutatud kvalitatiivne muutus järelevalvetöös. Kinnipeetaval on kindel isik, kelle poole oma probleemidega pöörduda. Lisaks efektiivsemale tööjaotusele võib tähendada ka tööga rahulolu tõusu. Ametnikele on loodud lisavõimalus rakendada oma erialast kompetentsust. Paljudele juba ametis olnud teenistujatele oli tegu karjäärihüppega. Projekti tulemusena on suurenenud võimalus värvata uusi töötajaid. Projekti auhinnati PARE, EBS Juhtimiskoolituse Keskuse, CVO Grupi ja Eesti Kaubandus-Tööstuskoja parima personaliprojekti konkursil. (Eesti...2004:22)

Projekti algusfaasis tutvus justiitsministeerium ka Rootsi kogemusega, kuid üks ühele kasutatavat praktikat ei leidnud. Pigem oli sellest kasu analüüsimisel, mida ise teistmoodi teha. Uue ametikoha sisuks oli katta senisest paremini töökohustusi, mis muidu said lahendatud muude tööde kõrvalt. Eesmärk oli muuta tööjaotust ja luua kinnipeetava vanglasiseseid suhteid koordineeriv ametikoht, inspektor-kontaktisik. Kontaktisiku



põhiülesanneteks said infovahetus kinnipeetava ja ametkondade vahel, tema olmeprobleemide lahendamine, individuaalse täitmiskava elluviimise jälgimine, juhendamine ning muu asjaajamine. Kontaktisik sai ühendavaks lüliks valvuri, teiste baasüksuste ja kinnipeetava vahel. Esimese tööloiguna kirjeldati loodav ametikoht, lepiti kokku värbamiskriteeriumides ja -protseduurides ning kavandati täiendkoolituse plaan. Viimane hõlmas peale otsese tööskuste ka suhtlemispsühholoogiat, enesekehtestamise treeninguid, kriisikäitumist, haldusmenetlust ja arvutiõpet. Täiendkoolitusse kaasati lisaks kontaktisikutele ka otsesed juhid. Ettevalmistusprotsessis ja koolituses osales 103 teenistajat. Organisatsioonisiseste uute karjäärivõimaluste kõrval vaadati üle ka korrigeerimisõppekava ja teavitati õppeasutusi, kust oodata järelkasvu nimetatud ametikoha täitmiseks. Lisaks senisest efektiivsemale tööjaotusele tõusis pärast projekti hoomatavalt ka tööga rahulolu ning võimalus värvata tööle uusi sihtrühmi. Kontaktisikutel avanes võimalus saada uuel karjääriteel nõu ning end oma ametikohal arendada. (Saar 22.03.2004)

Kontaktisiku ametikoha loomisel 2003 aastal töötas justiitsministeerium välja ka inspektor-kontaktisiku kompetentsikaardi. Kompetentsikaardis on välja toodud inspektor-kontaktisiku tööks vajalikud oskused, mis põhinevad teadmistel, hoiakutel ja võimetusel. Samas on seal ka inspektor-kontaktisiku põhikompetentsid ning hinnang, millisel määral on kontaktisikul olemas tööülesannete täitmiseks vajalik kompetents ehk kompetentsiaste. (Inspektor-kontaktisiku kompetentsikaart 2003)

2006 aastaks oli aga kontaktisiku ametikoha olukord muutunud. Kontaktisiku ametikoha maine oli langenud. Aja jooksul oli põhiülesannete kõrvale liidetud hulk teisi ülesandeid, mis hakkasid takistama ametikoha põhiülesannete täitmist. Lisandunud oli soov anda kontaktisikutele täiendavaid ülesandeid riskihindamise valdkonnas. Justiitsministeeriumi vanglateosakond 2007 aastal otsustas viia läbi võrdluse suuremate vanglate vahel (väiksemates vanglates ei olnud nii tungivat vajadust ümberkorralduste järgi). Võrrelnud erinevate vanglate kontaktisikute ametijuhendeid ametikoha eesmärgiga ning võttes arvesse ametikohale esitatavaid nõudeid, sai koostatud uus ametijuhend. Ametijuhendi koostamisel võeti arvesse ka töötaja kaardistuse tulemusi. (Inspektor-kontaktisiku kompetentsimudel 2007:4)

### 1.3 Kontaktisiku ametikoht organisatsioonis

Organisatsiooniteooria keskendub organisatsiooni olemuse ja talitlemise seaduspärasuste selgitamisele. Püütakse kindlaks teha, mis on organisatsiooni õigeks kujundamiseks, heaks käigushoidmiseks, eesmärkide saavutamiseks ning edukaks käekäiguks põhjapaneva tähtsusega, - see aluseline, mida kõikjal ja alati tuleb arvestada. (Üksvärv 2008:59)

Vanglate kontaktisikud kuuluvad struktuurüksuse poolest vangistusosakonna alla. Kontaktisiku vahetu juht on peaspetsialist. Kontaktisiku nimetab ametisse Vangla direktor.

#### 1.3.1 Juhtimise teooria

Organisatsiooni- ja juhtimisteooria kujutab endast organisatsiooni ja juhtimise seaduspärasuste ja põhitõdede kogumit. Teooria sisuks on seisukohad ja järeldused selle kohta, mis on määratav ja millest tuleb lähtuda, et organisatsioon ja juhtimine täidaks oma eesmärgi. (Alas 2008:23) Koolkondade tuntumad esindajad on: Frederic Taylor (teadusliku juhtimise koolkond), Max Weber (Bürokraatia koolkond), Eliyahu M. Goldratt (Piirangute teooria) jne (Alas 2008:24-31).

Organisatsioon on inimeste ühendus, kellel on ühised eesmärgid, mille poole tööd tehes püüelda. Organisatsioonisisene tegevus on teadlikult koordineeritud, organisatsioonil on olemas struktuur, teatud materiaalsed, immateriaalsed ja füüsilised ressursid ja organisatsioon toimib ja tegutseb pidevalt. (Valk 2003:11)

Vanglas kontaktisiku põhiliseks tegevusvaldkonnaks ja eesmärgiks on mille poole tööd tehakse kinni peetavate vangistuse täideviimine.

#### 1.3.2 Organisatsiooni struktuur tarbijate järgi

Struktuuri puhul peetakse silmas eelkõige tarbijate erinevaid huve ning allüksused luuakse suhtlemaks klientide eri rühmadega. Selliselt jaotatakse näiteks pankades, kus on eraldi osakonnad. Saab kasutada klientide teenindamiseks vajalikke esioskustega spetsialiste. (Alas 2008:85)

Kõikide ettevõtete ja organisatsioonide tegevus põhineb alati mingite tarbijagruppide vajaduste rahuldamisel ja tarbijate probleemide lahendamisel pakutavate kaupade ja teenuste abil. (Joutsenkunnas ja Heikurainen 1997:23)

Eesti vanglates on struktuurüksused jaotatud erinevalt. Murru, Tallinn ja Harku vangla on struktuuripõhised (laagertüüpi) vanglad ning Tartu ja Viru on tulemusüksustel (kambertüüpi) põhinevad vanglad. Samuti on justiitsministri 25. märtsi 2008. a määrusega nr 9 alusel välja toodud kinni peetavate isikute paigutamise kord vanglatesse. Eelpool toodud määruses sätestatakse täpselt kinnipeetute ja vahistatute paigutamise üldjuhud, piirkonnad, erandjuhud, ümberpaigutamise kord ja ümberpaigutamise erandjuhud. (Täitmiskava. Justiitsministri 25. märtsi 2008. a määrus)

### **1.3.3 Kontaktisiku institutsioon**

Inspektor-kontaktisik on II klassi vanglainspektor (VangS § 112 lg 1 p 3) ja ametiastmele vastav ettevalmistusteenistus on rakenduskõrgharidus (VangS § 119 lg 2).

Struktuurüksus on vangistusosakond (Murru Vangla põhimäärus § 14), mille põhiülesandeks on tagada kinnipeetavate kinnises vanglas või avavanglas vangistusest tulenevate õiguste ja kohustuste täitmine ning korraldada uue kuriteo toimepaneku riskide vähendamisele suunatud tegevusi (Murru Vangla põhimäärus. Vastu võetud justiitsministri määrusega 11. juuli 2002).

Kontaktisiku tööd organisatsioonis (edaspidi vanglas) võib võrrelda pangatelleri tööga pangas. Ta on klientide (edaspidi kinnipeetavate) esmavajaduste-, probleemide lahendaja, vastuvõtja, edastaja, juhendaja (suunaja õiguskuulekale käitumisele ja õiguskorra kaitsmine).

VangS § 105 lg 1 alusel on vangla justiitsministeeriumi valitsemisalas olev valitsemisasutus, mille ülesanne on vangistuse, eelvangistuse ja karistusjärgse kinnipidamise täideviimine seaduses sätestatud korras (Vangistusseadus 14.06.2000).

VangS § 2 alusel kinnipeetav on vanglas vangistust kandev süüdimõistetud (Vangistusseadus 14.06.2000).

Vangistusseadus ei too välja konkreetselt kontaktisiku mõistet. Vangistuseaduse § 111 kohaselt on vanglaametnik vanglas teenistuses olev ametnik, kelle ülesanne on kinnipeetava, vahistatu ja karistusjärgselt kinnipeetava kinnipidamine ja järelevalve,

julgeoleku tagamine vanglas ning kohtueelse menetluse toimetamine vanglas toimepandud kuritegedes, samuti sellealase tegevuse juhtimine. (Vangistuseseadus 14.06.2000)

Kontaktisik on kinnipeetavate probleemide edastaja, lahendaja. Ta on side vangla erinevate osakondade ja kinnipeetava vahel. Kinnipeetavad ei saa ise minna vangla direktori juurde vaid paljud probleemid lahendab kontaktisik.

### **1.3.4 Eesmärgi olemus ja tähtsus**

Igal organisatsiooni üks tähtsamaid jooni on tegutsemise sihikindlus. Asutustel või nende allüksustel on kindlad eesmärgid, mille nimel nad tegutsevad, ning mis teeb nende tegevuse vajalikuks. Vastupidisel juhul puudub neil mõte ning nende tegevus on küsitav. Eesmärk on nii juhtimise kui ka eri tegevusvaldkondade toimingute alg ja lõpp-punkt. Eesmärk kujutab mingit kindlat lõpptulemust, mida tahetakse saavutada. (Üksvärav 2008:105)

VangS § 6 alusel on vangistuse täideviimise eesmärk kinnipeetava suunamine õiguskuulekale käitumisele ja õiguskorra kaitsmine, mille täideviimist korraldatakse vanglas või avavanglas (Vangistuseseadus 14.06.2000).

Nimetatud sihtide saavutamisele on suunatud kogu vangistuse täideviimise organisatsioon ja selle raames läbiviidavad tegevused (Madise 2009:11).

Kontaktisiku ülesanne on kinnipeetavaga luua tööalased usalduslikud suhted, siis saab alles ellu viima hakata kinnipeetavate resotsialiseerimist, mille eelduseks peab olema vahetu suhtlemine kinnipeetava ja kontaktisiku vahel. Selle eesmärgi nimel püüab kontaktisik kinnipeetavat suunata õiguskuulekale teele läbi vahetu suhtluse, õigusaktide tutvustamise, iseloomustuste ja muude dokumentide vormistamise, distsiplinaarmenetluste ja sotsiaalprogrammide läbi viimise.

Organisatsiooni koostisosadeks on allüksused (osakonnad), mis koosnevad üksteisega tihedalt seotud töökohtadest. Allüksus võib olla väga erineva suuruse ja iseseisvusega, kuid tal peavad olema organisatsiooni eesmärkidest ja tegevusest tulenevalt kindlalt piiritletud ja optimaalses mahus tööülesanded. Viimase määratlemisel võidakse tugineda tegevusele, tootele, piirkonnale, kliendile jt. (Türk 2001:25)

Kontaktisiku tööülesanded on tihedalt seotud sotsiaalosakonna ülesannetega vanglas.

Organisatsiooni teevad elavaks, talitlevaks ja tulemusi andvaks inimesed. Organisatsiooni edu tagatiseks on oskuslikud inimesed, kes saavad püstitatud eesmärkide saavutamiseks hakkama. Organisatsiooni väärtus on suuresti kindlaks määratud seal töötavate inimeste väärtustega. Inimesed on seetõttu iga ettevõtte või asutuse vältimatu ja kõige tähtsam koostisosa ja vara.(Üksvärv 2008:181)

Töö autori arvates kasutab kontaktisik oma töös palju teiste ametnike töökogemusi ja soovitusi, samuti enda isiklike kogemusi, kuna puudub konkreetne juhend/käsiraamat. Konkreetsete töövaldkondade (riskihindamised, ITK-d) kohta korraldatakse vähe koolitusi ning teadmiste omandamine toimub praktilise töö käigus ning sisse tuleb ka palju vigu. Tihti toimubki õppimine läbi iseenda vigade.

#### 1.4 Kontaktisiku ametikoha eesmärk

Ametikoht on ametliku organisatsiooni esmane lüli, mille kogum annab siseehituse täieliku mustri. Töökoht koos oma asukoha, varustuse ja kujundusega on seevastu paik, kus ametikohast tulenevaid ülesandeid ja kohustusi täidetakse. Ametikoht on organisatsiooni siseehituse algsis, mida esindab üksikisik. Ametikoht moodustatakse, et täide viia kindlapiirilisi ülesandeid ja kohustusi, mis on jõukohased ühele inimesele. Kogu toimingute kogumit piiritlevateks peamisteks teguriteks on inimese vaimsed ja kehalised võimed. (Üksvärv 2008:156)

Inspektor-kontaktisiku ametikoha eesmärk on kinnipeetavate õiguskulekale käitumisele suunamine läbi kinnipeetava kohta info omamise ning seeläbi kinnipeetava esmaste vangistuse ja sotsiaalse toimetulekuga seonduvate küsimuste lahendamine (Inspektor-kontaktisiku ametijuhend. Murru Vangla direktori 12.12.2007 käskkiri nr 1303-p.).

Õiguskuleka käitumise all ei mõelda mitte kinnipeetava parandamist ja ümberkasvatamist karistuse kandmise ajal, vaid üksnes tema suunamist sellisele eluviisile. See tähendab, et ta peaks peale vabanemist suutma käituda nii, et ei pane toime kuritegusid. Sellise sõnastusega tahab vangistusseadus rõhutada, et riigi ülesanne ei ole kasvatada uut inimest, vaid riik peab piirduma üksnes isiku suunamisega õiguskulekale käitumisele. (Sootak ja Pikamäe 2001:18-19)

Karistuse täideviimine peab looma eeldused, et vabanenud isik oleks võimeline lahendama probleeme ja konflikte ilma kuritegusid toime panemata (Sootak ja Pikamäe 2001:19).

Kontaktisiku ülesanne ei ole kinnipeetava ümber kasvatamine vaid kinnipeetava suunamine õiguskuulekale teele ehk teisisõnu kinnipeetava resotsialiseerimine naasmiseks tava ellu ilma kuritegusid sooritamata. Kuidas seda efektiivselt teha ja millised on inspektor-kontaktisiku ülesanded ja kuidas peaks ta neid täitma nii, et neil oleks ka tulemus, sellele küsimusele soovib antud töö vastuseid leida.

## 1.5 Kontaktisiku ametikoha kohustused ja õigused

Kohustused kuuluvad ametikoha juurde. Kui inimene tunnistab ametikoha vastuvõetavaks ja asub sellele, siis see akt eeldab, et ta kiidab heaks ka ametikohaga kaasnevad kohustused. (Üksvärv 2008:240)

Olemuselt peidavad kohustused endas kahte külge – tegevuslikku ja suhtumuslikku. Tegevuslik kohustus tähendab tööde sooritamist ja ülesannete täitmist viisil, mis lähtub esitatud nõuetest, ettekirjutustest, normidest. Tehtut hinnatakse selle järgi, mil määral see vastab nõuetele. Suhtumuslik kohustus tähendab samade asjade tegemist võimalikult hästi, täpselt, õigesti, kiirelt. Suhtumuslik kohustus tähendab töös millegi enama ülesnäitamist kui lihtsalt selle töö ärategemine. See on enam kui kohusetunne päev-päevalt oma töö ja toimetused korralikult ära teha. Kõrge suhtumuslik kohustumine ehk kohusetunne on otsitud ja hinnatud omadus. (Üksvärv 2008:241)

Vangistusseadusest tulenevalt kontaktisiku ametikohaga kaasnevad ka teatavad kohustused, millest tuleb rangelt kinni pidada: ametisaladuse hoidmise kohustus (VangS § 132), teatamiskohustus (VangS § 33), vormiriietuse kandmise kohustus (VangS § 134) ja teenistusosalased piirangud (VangS § 135).

Kui inimesele teha midagi kohustuslikuks, läheb tal sellega hakkama saamiseks tarvis ka õigusi. Õigused kujutavad võimu otsuste langetamiseks, korralduste andmiseks ja sammude astumiseks, mis on vajalikud enda või teiste tegevuse suunamiseks ja korraldamiseks. (Üksvärv 2008:242)

Kontaktisiku tööülesannete edukaks täitmiseks vajalikud õigused on: saada oma ülesannete täitmiseks vajalikke dokumente ja informatsiooni, saada täiendkoolitust tööandja kulul. Saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid ja teha vahetule juhile ettepanekuid oma osakonna töökorralduse parandamiseks. (Inspektor-kontaktisiku ametijuhend 12.12.07)

## 1.6 Kontaktisiku töö klienditeenindajana

Kontaktisiku tööd vanglas võib võrrelda kui klienditeenindajaga. Kontaktisiku töö eelduste juures on väga oluline klienditeenindusoskus ehk oskus suhelda ja probleeme lahendada. Klienditeenindaja tööks vajaliku kvalifikatsiooni moodustavad mitmed eri komponendid: omadused, teadmised, oskused, võimed ja hoiakud, mis on olulised ka kontaktisiku igapäevase töö tegemisel.

Loomulikult peavad töötajad olema kvalifitseeritud. Klienditeenindaja kvalifikatsioon koosneb kahest peamisest osast: oma ala tehnilistest kutseoskustest ja klienditeenindusoskustest. Tehniliste kutseoskuste all mõeldakse inimese teadmisi ja oskusi mida nõutakse teenuse realiseerimisel. (Joutsenkunnas ja Heikurainen 1997:40)

Kontaktisikult eeldatakse tööülesannete edukaks täitmiseks kõrgharidust, soovitatavalt sisekaitseakadeemia (korrektsiooni või politsei), eesti keele oskust kõrgtasemel ja ühe võõrkeele oskust kesktasemel, kõrget moraaltunnetust, kontseptuaalset mõtlemist, head pingtaluvust, head suhtlemis-, kuulamis- ja eneseväljendusoskust, häid teadmised vanglasüsteemist ja karistuse täideviimise põhimõtetest, aja planeerimise oskus, erivahendite kasutamise oskus ja valmidust vastutusrikkaks tööks. Samuti eeldatakse vangistust reguleerivate õigusaktide tundmist ja teadmisi resotsialiseerimise programmidest. (Inspektor-kontaktisiku ametijuhend 12.12.07)

Töö millega kontaktisik peab igapäevaselt tegelema on kahese iseloomuga, millest ühe poole moodustab järelvalve ja kontroll oma kliendi üle ning teise poole kliendi sotsiaalne nõustamine ja abistamine.

Klienditeenindusoskuste all aga mõeldakse niisuguseid oskusi, võimeid ja hoiakuid, mis teevad võimalikuks sundimatu suhtlemise kliendiga. Kõige tähtsamal kohal niisuguste oskuste hulgas on kindlasti inimesetundmine, võime klienti siiralt kuulata, õige suhtumine klientidesse ja iseendasse kui teenindajasse ning piisavad üldteadmised erinevatelt aladelt, mis teevad võimalikuks vestlused erinevate klientidega. (Joutsenkunnas ja Heikurainen 1997:40)

Erinevates uuringutes on selgunud, et esmatähtis on see, kuidas teenindaja teenust või toodet pakub: millise suhtumise ja emotsiooniga ta seda teeb. (Teenindaja...25.11.2009)

On täheldatud, et inimesed, kes elus iseseisvalt hakkama saavad ja kellel pole raskusi teistega suhtlemisel, saavad ka oma tööga paremini hakkama ja tunnevad sellest suuremat rõõmu. (Virovere jt. 2005:46)

Kontaktisikute töö eeldabki suurel määral iseseisvat mõtlemist ja kaalutlemisoskust, kuidas oma tööga paremini hakkama saada.

Teenus on oma loomult protsess, mis kujuneb mitmest suhtlemissituatsioonist ja mille lõpptulemuseks on mingi sündmus. Teenuse olemusse kuulub ka see, et klient võtab ise teenuse tootmisest osa. Teenust toodetakse osaliselt samal ajal, kui seda tarbitakse. (Joutsenkunnas ja Heikurainen 1997:27)

Teenindajaks olemine eeldab erinevaid oskusi ja võimeid ning pidevat enesetäiendamist. Organisatsioonikultuuri ja teeninduskultuuri kujundavad ettevõttes töötavad inimesed. Seepärast tuleb juhtidel väga tõsiselt suhtuda personali valikusse. (Teenindaja...25.11.2009)

Kontaktisik on kinnipeetava usaldusisik, kelle probleeme kuulab ja teeb iseseisvalt vajalikud otsused probleemi lahendamiseks, kaasates vastavalt probleemile julgeoleku-, sotsiaal- või muu ametniku.

Psühholoogias eeldatakse, et suhtlevatel partneritel on ettekujutus sellest, kuidas käituda erinevates olukordades. Inimene on pidevalt teatud rollides. Inimesed suhtlevad rollide kaudu. Rolliootused on käitumisootused, mida esitatakse mingi rolli täitjale. Rollikujutus on teenindaja ettekujutus oma tööst ja käitumisest. Rolliootuste ja -kujutluse lahknemine on aga oluline konflikti allikas. (Teenindaja...25.11.2009)

Kontaktisik peab olema hea suhtlemisoskusega. Ta peab olema võimeline suhtlema erinevat tüüpi kinnipeetavate ja ka teiste ametnikega, sest kontaktisiku töö on tihedalt seotud teiste osakondade ametnike tööülesannetega.

Mida paremini teenindaja oma rolli tunneb, seda parem on tema töösooritus. Küll aga tuleb seda rolli mitme erineva mätta otsast vaadelda: kuidas näevad seda ettevõtte omanikud ja juhid, milline arusaam on klientidel ja teenindajatel endil. Erinevaid arusaamu kõrvutades saab palju väärtuslikku infot selle kohta, kuidas oma rollis täita kliendi ootusi. (Teenindaja...25.11.2009)

Rolli all mõistame ühiskonna või grupi poolt normatiivselt heakskiidetud käitumisviisi, mida oodatakse teatud kindlal positsioonil olevalt indiviidilt. Rollid peegeldavad indiviidi



tasandil norme ja võimusuhteid. Teatud tegevuse eest vastutavalt või teatud positsioonil olevalt isikult oodatakse positsioonikohast käitumist. Seega annab roll inimesele tegutsemisvõimalusi, aga ühtlasi piirab tema käitumist. (Virovere jt. 2005:43)

Töö autori arvates kontaktisikul on suur roll kinnipeetavate õiguskuulekale käitumisele suunamisel. Ta on kinnipeetava „klienditeenindaja” teiste vangla osakondade ja igapäevaste olmeprobleemide lahendamisel. Samuti peab kontaktisik olema võimeline kinnipeetava käitumist jälgima ja ette nägema, kuna ta puutub igapäevaselt kõige rohkem kinnipeetavatega kokku. Ohu märkide ilmnemisel saab ta koheselt reageerida, andes sellest teada julgeolekuosakonnale.

## 1.7 Kontaktisiku tööülesanded

Töökirjeldus on töö või ülesande täitmiseks vajalike tegevuste loetelu. Töökirjelduses tuuakse ära töö või ülesande eesmärk ja mida selle saavutamiseks tuleb teha, missuguseid oskusi on vaja, missugused õigused ja vastutus tööga kaasnevad, kirjeldatakse seoseid teiste tööde või ülesannetega ning töötingimusi (vajalikke vahendeid). (Üksvärav 2008:259)

Kontaktisiku töö sisuks on nii öelda igapäevase lähitöö tegemine kinni peetava isikuga. Ühe inspektor-kontaktisiku teenindada on ca 30-40 kinnipeetavat. Ta kannab olulist rolli kinni peetava isiku olmeliste ja igapäevase vanglaelu korraldamisel ning nõustab teda erinevate valikute ja küsimuste korral. Kontaktisik aitab täide viia kinnipeetavale koostatud individuaalset täitmiskava, eesmärgiga suunata kinnipeetav õiguskuulekale käitumisele ja taaselülitada ta normaalsesse ühiskonnaellu peale vabanemist. (Kutsealade... 20.07.2008)

Tulemuslik töö põhineb just kontaktisiku ratsionaalsel võimel vanglas kinnipeetavate mõjutamisel ja panna neid liikuma seaduskuuleka käitumise suunas.

Ratsionaalne intelligentsus tähendab inimese võimet konstruktiivselt mõelda, arutleda ja probleeme lahendada. (Virovere jt. 2005:47)

Vabadusekaotuse täideviimine jaguneb teoreetiliselt kolme faasi: vastuvõtt, põhifaas ja vabastamisfaas. Vastuvõtufaas algab kinnipeetava vanglasse saabumisega ja selle eesmärk on kaasaaitamine kinnipeetava kohanemisele vanglaeluga ning kinnipeetava sotsiaalse tausta ja nende tegurite väljaselgitamine, mis on soodustanud kuriteo toimepanemist. Vastuvõtufaasis koostatakse kinnipeetavale individuaalne täitmiskava, mis sisaldab

kinnipeetava eesmärgid, mida ta peab vanglas saavutama ning ajagraafikut, millal ta peab need eesmärgid saavutama. Täitmiskava koostatakse kinnipeetavaga vanglasse vastuvõtmisel läbi viidud intervjuudest saadud andmete põhjal, mis ajaks selgitatakse välja kinnipeetava varasem elukäik ja pannakse paika abinõud kinnipeetava resotsialiseerimiseks (haridusvajadus, töövõime, oskused jne). (Kasemets 4/2001:29)

Igapäevase jooksva töö puhul kasutatakse enim ametijuhendeid. Eelkõige suures asutustes, kus on palju kitsapiiriliste tööde ja ülesannetega ametikohti. Ametijuhend on üksiktöötaja seisundi, põhikohustuste, -õiguste ja -vastutuse kirjeldus. Ametijuhendi eesmärk on välja tuua ametikoha töötava inimese tegevuse olulised jooned, nõuded tema tegevuse suhtes ning seda mõjutavad tegurid. (Üksvärv 2008:259)

Kontaktisiku tööülesanneteks on ametijuhendist tulenevalt: vanglasse saabunud kinnipeetava informeerimine tema õigustest ja kohustustest ning vangla erinevate struktuuriüksuste funktsioonidest ja tegevusvaldkondadest. Vangistuse täideviimist rekureerivate õigusaktide seal hulgas vangla sisekorraeeskirja ja kodukorra tutvustamine kinnipeetavale. Kinnipeetava kohta vastava valdkonna ametnikule informatsiooni edastamine kinnipeetava probleemide ennetamiseks ja/või lahendamiseks. Kinnipeetava informeerimine tema isikuarve liikumistest ja jäägist. Ülevaate omamine kambrite seisukorrast ja seal olevatest asjadest Kinnipeetava individuaalse täitmiskava (ITK) koostamine ja täitmise järgimine. Kinnipeetavate vastuvõtt ja nendega individuaalselt vestlemine, lahendamaks vanglas viibimisega seonduvaid küsimusi ja tekkinud probleeme. Kinnipeetavalt päevakava täitmise nõudmine ja kontrollimine. Riskihindamiste korraldamine oma eluosakonna kinnipeetavatele. Ennetähtaegse vabastamise iseloomustuse koostamine ning vajadusel nende koostamiseks hindamismeeskonna kokkukutsumine, vajadusel vangla esindamine kohtus. Kinnipeetavatele toimetuleku- ja vabanemiseelse ettevalmistuse treeningu läbi viimine. Vanglasisesse töökorralduse määratud andmete kandmine kinnipeeturegistrisse. Nõutavate aruannete ja informatsiooni esitamine ning kirjade vastuste koostamine. Kinnipeetava avalduste ja taotluste lahendamine oma pädevuse piires. Kinnipeetavate vaiete eelmenetluse läbi viimine, nende nõustamine vaiete vormistamisel. (Inspektor-kontaktisiku ametijuhend 12.12.07)

## 1.8 Kontaktisiku töö sundklientidega

Vanglas on kontaktisikutel sihtgrupiks ja töö tegemiseks „sundkliendid” (kinnipeetavad), kelle üle tuleb teostada järelevalvet ja samas osutada abi, anda infot, et nad saaksid kohaneda uue sundkeskkonnaga, milleks on vangla. See seab kontaktisikutele suure vastutuse ja teatavad eeldused selle ametikoha täitmisel. Kontaktisik peaks olema hea pingetaluvuse ja hea suhtlemisoscusega, suutma lihtsamaid probleeme ise lahendada ning ametiülesandeid täites käituma viisakalt nii kinnipeetavate kui ka teiste ametnikega suhtlemisel.

Kliendid on siinkohal sundkliendid sellepärast, et nad ei ole ise seda teenust valinud, mida neile pakutakse. Tegelikult peaksid need kliendid aktiivselt nende teenuste vastu võitlema. Nad võivad arvata, et see on neile mittevajalik ja pealetükkiv. Kliendid saavad seda teenust kohtu korraldusel või muu legaalse sanktsiooni alusel. (Trotter 2008:2).

Enamik kroonilisi tootlikke kurjategijaid on politseile hästi tuntud. Pärast vanglast vabastamist muutuvad nad sageli uuesti aktiivseks ning varsti nad tabatakse ja saavad süüdistuse. Kui neid teatud ajaks vanglasse paigutatakse ja siis vabastatakse, jätkavad nad tavaliselt kuritegusid. Probleemiks pole mitte nende avastamine ega isegi teatud ajaks teovõimetuks muutmine. Tsükel on vaja katkestada. Muidugi on selleks ajaks, kui need kurjategijad meile tuntuks saavad, nad ka tavaliselt oma kriminaalse karjääri kõige aktiivsema faasi lõpus. Nende vangistamine sel ajal tähendab tohutut ressursside raiskamist ja on muutmas vanglasüsteemi teatud osa geriaatriliseks hooldussüsteemiks. Nii teeme põhimõtteliselt liiga palju liiga hilja. (Hilborn 2007:133)

Viimane tõhusa ravi põhimõte on vajadus pakkuda teenuseid sellises stiilis ja viisil, mis vastab kurjategijate õppimisstiilile ja -võimetele. Näiteks kuuluvad edukamad programmid kognitiiv-käitumuslikku ja sotsiaalse õppimise koolkonda. (Hilborn 2007:137)

Kurjategijate rehabilitatsiooni kavandades on kõige tähtsam suunata see nende kriminogeensetele vajadustele. Riskitegurid on staatilised või dünaamilised ennustajad. Staatilised ennustajad on seotud vanuse ja sooga. Dünaamilised ennustajad hõlmavad väärtusi, käitumisi, sotsiaalseid suhteid jne. Kriminogeenne kirjeldab käitumist, hoiakuid või asjaolusid, mis seostuvad antisotsiaalse käitumisega. Riskitegurite suur nelik on

antisotsiaalsed väärtused ja hoiakud, antisotsiaalsed kaaslased, kriminaalne minevik ja antisotsiaalne isiksus. „Mõistet „vajadus” kasutatakse praktilisel põhjusel, kuna see kannab endas lootust, et kui vähendatakse kriminogeenseid tegureid, siis väheneb (tulevase) kriminaalse tegevuse võimalus. Riski- ja kaitsetegurid on lihtsalt tulevase kriminaalse käitumise ennustajad.” Kriminogeensed vajadused on seega individuaalsete riskitegurite muutuv osa. Neile vajadustele suunatud programmid võivad olla olemuslikult rehabilitatiivsed. Mittekriminogeensetele vajadustele suunatud programmid võivad olla kasulikud või soovitatavad muudel põhjustel (nagu sotsiaalne õiglus), aga nad ei tekita kurjategija rehabilitatsiooni. (Hilborn 2007:138)

Lähenemisviisid, mis loodavad kliendi muutusele klienti karistades ja süüdistades on autori arvates määratud kohe alguses hukule. See ei tähenda, et ei tuleks võidelda prokriminaalse ja antisotsiaalse käitumise vastu. Sellegipoolest, karistamine ja süüdistamine ei vii kuhugi. Vanglaga hirmutamise ei too tingimata kaasa käitumise muutust. Sundklientide puhul ei tööta pessimistlik suhtumine kliendi võimesse muutuda, kui kogu tähelepanu suunatakse sellele, mida klient teeb valesti, kui klienti ei julgustata ja ei tunnustata.

Ametniku- kliendi suhe koosneb mitmest elemendist: mure kliendi pärast, kohustus kliendi suhtes, kliendi kui isik aktsepteerimine, ootus või usk, et inimesed võivad muutuda, empaatia või kliendi tunnete mõistmine, ehtsus ja kongruentsus (või avatus ja järjekindlus) ja autoriteedi ja võimu asjakohane kasutamine (Trotter 2008:3).

Töös mittevabatahtlike klientide puhul ei anna samuti häid tulemusi see, kui keskendutakse vaid kliendile ja tema probleemile, nägemata klienti tema sotsiaalses kontekstis (Trotter 2008:4).

Võib-olla pole vaja individuaalset teraapiat, ent on vaja tagada võimalus dialoogiks ja mõtiskeluks oma tegude ja selle üle, kas soovitakse teatud tegusid teha ja sellest tulenevalt teatud tüüpi inimene olla. Samuti on võib-olla vaja disainida sotsiaalseid keskkondi, mis nii edendavad prosotsiaalsete oskuste arendamist kui ka toetavad nende oskuste rakendamist. Sellised sotsiaalse disaini küsimused kuuluvad sotsiaalse kuriteoennetuse mudelite juurde. Aga vajadus edendada dialoogi ja järelemõtlemit koos sotsiaalse keskkonna kujundamisega, mis nii edendab prosotsiaalsete oskuste arendamist kui pakub vajalikku tuge edukaks reintegratsiooniks on osa uuest tõenduspõhisest korrektsioonist ning terve vangla ja kriminaalhoolduse süsteemi mudelist. (Hilborn 2007:121)

Töös sundklientidega ongi kõige raskem ühildada neid kahte erinevat poolt, ühelt poolt kontrolli ja teiselt poolt abistamist. (Trotter 2008:3)

Töö sundklientidega ongi ametnikule suurimaks väljakutseks just see kahe rolli vahel valimine. Ning sageli juhtub nii, et ametnikud või institutsioonid koondavad oma tähelepanu rohkem ühele neist rollidest. On olemas näiteid, kus ametnik pöörab suurt tähelepanu kontrollile ja vähem abistamisele. Ning ka vastupidi, ametnik pöörab eelkõige tähelepanu abistamissuhtele. (Trotter 2008:4)

Uurimused on näidanud, et sundkliendiga töötab selgus, ausus ja täpne selgitus sellest, milline on nõustaja roll ja milline on kliendi roll juhtumitöö protsessis, ametnikupoolne tähelepanu kliendi prosotsiaalsete väljundite ja tegevuste kujundamisel ja julgustamisel; ühine probleemi lahendamine, mis pöörab tähelepanu kliendi definitsioonile, mille ta annab oma eesmärkidele ja probleemidele. (Trotter 2008: 9)

Ametnik, kes töötab täisealiste kurjategijatega, peaks pöörama rohkem tähelepanu nii kõrge riski kui madala riskiga klientidele, kuna kõrge riskiga klientide puhul on retsidiivsus suurem. Samuti on argumenteeritud, et madala riskiga klientide puhul on stigmatiseerimise oht teenuste pakkujate poolt tunduvalt suurem, mis toob kaasa ka suurema kriminaalsuse (Trotter 2008:20).

Heade tulemuste saavutamiseks on tarvis leida ja tööle võtta pädevaid inimesi, moodustada asutuses tugev isikkoosseis. See ei saa toimuda üleöö, vaid nõuab aega. (Üksvärv 2008:185)

Inimese tööalase tegevuse tõhustamisel käidi aastasadu vanasõna järgi „töö õpetab tegijat”. Kui töös midagi muutus, siis eeldati, et uued oskused on omandatavad töö käigus ja isiklike pingutustega. Need põhimõtted ei ole kaotanud oma kehtivust ka tänapäeval. Kuid üksnes nende najal ei tulda enam toime. Kõnelemata ulatuslikust üld- ja erialasest koolitamisest enne tööleminemist, vajavad nii äsja tööle asunud esmatäitjad ja spetsialistid kui ka kogemustega ja karastanud aeg-ajalt teadmiste ja oskuste täiendamist. (Üksvärv 2008:211)

## 1.9 Kontaktisiku töö koormus ja töö aeg

Inspektor-kontaktisiku sobivaim töökoormus on umbes 30-40 kinnipeetavat, ühe ametniku kohta. Inspektor-kontaktisikute arvu näeb ette justiitsministeerium, justiitsministri määrusega, lähtudes kinnipeetavate arvust kindlas vanglas.

Kontaktisiku tööaeg on 8 h päevas ja esmaspäevast reedeni.

Tabel 1. Kontaktisikute ametikohtade arv ja kinni peetute arv seisuga 22.03.2010

	Harku vangla	Murru vangla	Tallinna vangla	Viru vangla	Tartu vangla	Vanglate keskhaigla	Kokku
Kontaktisikuid	4	14	30	32	27		107
Kinni peetavate arv	198	286	1063	962	927	43	3480
Kinni peetavate arv ühe kontaktisiku kohta	49,5	20,43	35,43	30,06	34,33		32,53

(Vangide... 22.03.2010)

Murru Vanglas on inspektor-kontaktisiku ametikohtade arv 14 (Murru Vangla teenistujate koosseis § 1). Kinnipeetavate arv Murru Vanglas 286 (Vangide... 22.03.2010).

Tallinna Vanglas on inspektor-kontaktisikute ametikohtade arv 30 (Tallinna Vangla teenistujate koosseis § 1). Kinni peetavate arv Tallinna Vanglas 1063 ja sealhulgas Vanglate keskhaiglas kinni peetavaid 43 (Vangide... 22.03.2010).

Taru Vanglas on inspektor-kontaktisikute ametikohtade arv 27 (Tartu Vangla teenistujate koosseis § 1). Kinni peetavate arv Tartu Vanglas 927 (Vangide... 22.03.2010).

Viru Vanglas on inspektor-kontaktisikute ametikohtade arv 32 (Viru Vangla teenistujate koosseis § 1). Kinni peetavate arv Viru Vanglas 962 (Vanglate... 22.03.2010).

Harku Vanglas on inspektor-kontaktisikute ametikohtade arv 4 (Harku Vangla teenistujate koosseis § 1). Kinnipeetavate arv Harku Vanglas on 198 (Vanglate... 22.03.2010).

Kokku vanglates on inspektor-kontaktisikute ametikohti 107 ja kinni peetavate arv vanglates 3480 (justiitsministeeriumi andmed seisuga 22.03.2010). Selline arv teeb umbes 32,53 kinni peetavat isikut ühe kontaktisiku kohta vanglas.

Käesolevate andmete välja toomisel ei ole arvestatud täitmata kontaktisikute ametikohti ja puhkusel olevaid kontaktisikuid, kelle töö ülesanded on antud teistele kontaktidele.

Kontaktisikutel on palju tööülesandeid riskihindamised, individuaalsed täitmiskavad, kinnipeetavate ennetähtaegse vabanemise iseloomustused, grupitööd, individuaalvestlused, lahendama (nt olmeprobleemid jm.) probleemid. Samuti on suurt vastutust ja aega nõudev distsiplinaarmenetluse läbiviimine, mis võtab suure osa kontaktisiku tööajast. Seetõttu ei suuda kontaktisik hakata tegelema kinnipeetavaga individuaalselt. Kas saab kontaktisik olla samas resotsialiseerija, uurija, karistaja?

Kontaktisik peab olema paindlik ja professionaalne, lahendades väikseid probleeme ise. Autori arvates on hetkel kontaktisiku ametikoht Eesti vanglasüsteemis üks vähem populaarsemaid ametikohti, kuna järjest enam antakse juurde tööülesandeid samas kui eelnevad tööülesanded säilivad. Võimatu on mõõta ja hinnata kontaktisiku töö panust Eesti vanglasüsteemis. Kontaktisiku ametikoha loomisega tehti suur hüppe kinnipeetavate resotsialiseerimisel, kuna suurt tähtsust omab vanglas informatsiooni kättesaadavus. Autori arvates on kontaktisiku ametikoht Eesti vanglasüsteemis väga olulisel kohal. Pigem on probleemiks selle ametikoha efektiivsus ning probleem, kuidas tehtav töö ja tööaeg efektiivsem oleks.

## 2. UURING ANALÜÜS

Käesolev uuring viidi läbi peamiselt kahe erineva meetodi abil: tööaja kaardistamine (kontaktisiku tööpäeva pildistus) ja dokumendianalüüs (kontaktisikute ametijuhendite analüüs). Kuna uuringus osalemine oli vabatahtlikkuse põhimõttel (tööpäeva kaardistus), viidi uuring läbi väiksemas mahus ja esialgu kaasati kolme vangla kontaktisikud ja nende ametijuhendid. Antud töö uurimisobjektiks on Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikud. Lõputöö raames viidi läbi Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute ametijuhendite analüüs ja tööpäeva pildistus. Analüüsi eesmärgiks on, et a) et kontaktisiku tööülesanded saaksid täpsemini määratletud (tööülesanded kaardistatud); b) on koostatud kontaktisiku tööaja kaardistus, ning selle tulemusena selgitatakse välja milliseid tööülesandeid kontaktisikud täidavad ja kui palju neil mingi ülesande täitmise peale aega kulub. Järgnevalt tuuakse välja uuringu abil saadud olulisemad tulemused ja analüüsitakse neid.

### 2.1 Ametijuhendite analüüs

#### 2.1.1 Metodoloogia

Kontaktisikute ametijuhendite analüüsi läbiviimiseks ning vajalike uurimisandmete kogumiseks võrdles töö autor Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute ametijuhendeid (Tallinna ja Viru Vangla kontaktisikute ametijuhendid kättesaadavad Justiitsministeeriumi kodulehel ja Murru Vangla kontaktisiku ametijuhend Murru Vangla personaliosakonnas). Ametijuhendite põhjal võrdles töö autor kontaktisikutele esitatavaid kvalifikatsiooninõudeid, tööülesandeid ja õigusi.

Kuna vanglateenistuse süsteem on küllaltki ühtne, siis oli analüüsi lähteotuseks, et kontaktisikutele esitatavad nõuded, ülesanded ja õigused on vanglates sarnased.



## 2.1.2 Tulemused

Analüüsi aluseks olid Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute ametijuhendid.

2003 aastal justiitsministeeriumi poolt välja töödeldud kontaktisiku kompetentsikaardi alusel, koostati vanglatesse kontaktisikute ametijuhendite koostamise aluseks võetav näidis ametijuhend. Aastatega aga olukord muutus ja kontaktisikute ametikoha maine langes. Põhiülesannete kõrvale oli liidetud hulk teisi ülesandeid, mis hakkasid takistama ametikoha põhiülesannete täitmist. 2007 aastal justiitsministeeriumi poolt läbiviidud töökorralduse analüüsi raames viidi läbi kontaktisikute tööpäeva kaardistused, mille tulemusena koostati uus ametijuhendi näidis. (Marastu ja Rohelaan 2008)

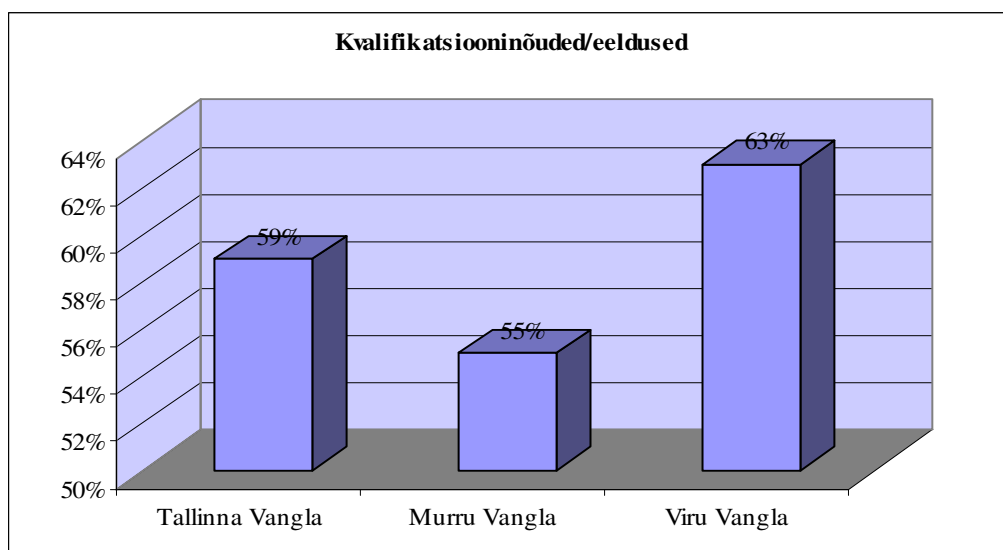
Seda näidist on käesoleva uurimistöö koostamise hetkeks kasutanud ainult Tallinna Vangla, seega käesolevas analüüsis seda näidis kontaktisiku ametijuhendit võrdlusena välja ei tooda.

Tabel 2. Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute kvalifikatsiooninõuete võrdlus.

Kvalifikatsiooninõuded/eeldused	Tallinna Vangla	Murru Vangla	Viru Vangla
eesti keele oskus kõrgtasemel	+	+	+
vene keele oskus edasijõudnute tasemel	+	-	-
inglise keele oskus suhtlustasandil	+	-	-
ühe võõrkeele oskus kesktasemel sh. ametialase sõnavara valdamisega	-	+	+
haridustase, rakenduslik kõrgharidus	+	+	-
eriala, korrektsioon	+	+	+
töökogemus erialal/sarnasel ametikohal (ei ole nõutud)	+	-	-
Läbinud vanglaametniku ettevalmistusteenistuse välja arvatud juhul, kui ta vastab VangS 113 lg 3 nim. tingimustele	-	-	+
arvutikasutamise oskus, edasijõudnute tase	+	+	+
väga head teadmised vanglasüsteemist ja karistuse täideviimise põhimõtetest	+	+	+
vangistust reguleerivate õigusaktide tundmine	+	+	+
teadmised kasutusel olevatest resotsialiseerimise programmidest	+	+	-
oskus saavutada vangistuse eesmärgid, ennetada ja tõkestada kinnipeetavate allumatust, põgenemist ja muid erakorralisi sündmusi ning likvideerida nende tagajärgi	-	-	+
teadmised vangla turvasüsteemide tööst ja kasutamisest	-	-	+
tulirelva käsitlemise oskus ning seda reguleerivate õigusaktide põhjalik tundmine	-	-	+
ametniku kutse-eesetika järgimine ning vormiriietuse kandmise nõuete tundmine ja nende täitmise oskus	-	-	+
hea konfliktide lahendamise ja enesekehtestamise oskus ning valmidus koostööks kaastöötajatega ja teiste asjaomaste isikutega	-	-	+
riigi põhikorra, inimõiguste, avaliku halduse korralduse ja avalikku teenistust reguleerivate õigusaktide tundmine	-	-	+
asjaajamiskorra aluste tundmine	-	-	+

üldised teadmised Euroopa Liidu institutsioonidest, struktuurist ja õigussüsteemist	-	-	+
aja planeerimise oskus	+	+	-
erivahendite kasutamise oskus	+	+	+
ausus ja usaldusväärsus	+	+	-
vastutusvõime	+	+	-
väga hea suhtlemisoskus (sh eneseväljendus- ja kuulamisoskus)	+	+	+
hea pingetaluvus	+	+	-
kvalifikatsiooni tõstmine	-	+	-

Tabelis nr 2 on võrreldud Tallinna, Muru ja Viru Vangla kontaktisikute ametijuhenditest lähtuvalt kontaktisikutele edukaks töö tegemiseks eeldatavaid kvalifikatsiooninõudeid. Tulemustest nähtub, et vanglati on need tulemused erinevad ja kvalifikatsiooni nõuete maht on samuti erinev. Kõige enam on nõudeid Viru Vangla kontaktisikule (63%), järgneb Tallinn (59 %) ja kõige vähem nõudeid on kontaktisikutelt eeldatud Murru Vanglas (55 %), arutamisel on võetud arvesse kõiki ülalnimetatud nõudeid. Välja võib tuua veel erinevused sõnastustes, mida aga keeleline analüüs ei võimalda hinnata, kas sisuliselt taheti väljendada sama või erinevat mõtet (eeldust). Alltoodud joonisel (Joonis 1) on välja toodud kvalifikatsiooni nõuded protsentuaalselt.



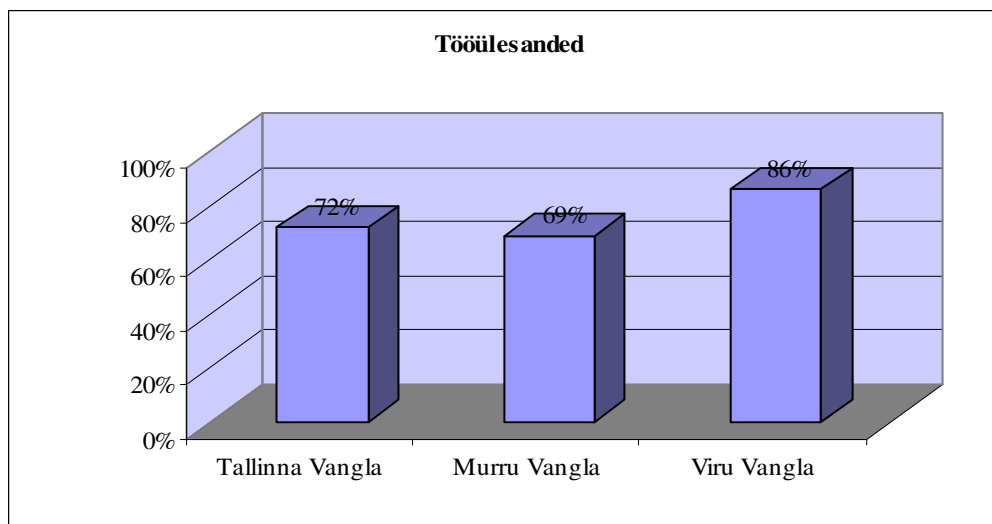
Joonis 1. Kontaktisikute ametijuhendite kvalifikatsiooninõuete võrdlus protsentuaalselt.

Tabel 3. Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute tööülesannete võrdlus.

Tööülesanded	Tallinna Vangla	Murru Vangla	Viru Vangla
vanglasse saabunud kinnipeetava informeerimine tema õigustest ja kohustustest ning vangla erinevate struktuurüksuste funktsioonidest ja tegevusvaldkondadest	+	+	+
vangistuse täideviimist reguleerivate õigusakte sh vangla sisekorraeskirja ja kodukorra tutvustamine kinnipeetavale	+	+	+

kinnipeetava kohta vastava valdkonna ametnikule informatsiooni edastamine kinnipeetava probleemide ennetamiseks ja/või lahendamiseks	+	+	+
rakendab abinõud VangS, VSKE, kodukorra või muude õigusaktide nõuete rikkumise, kinni peetavate isikute allumatuse, põgenemise ja erakorraliste sündmuste ennetamiseks, tõkestamiseks ja likvideerimiseks. Kannab sellest ette vangla direktorile	-	-	+
abinõude rakendamine ja koostöö tegemine kõikide vangla töötajatega kinni peetavate isikute järelevalve ja vangla julgeoleku tagamiseks	+	+	+
kinnipeetavate distsiplinaarmenetluste läbiviimine	+	+	+
kinnipeetavate individuaalse täitmiskava (ITK) koostamine ja täitmise järgimine	+	+	+
kinnipeetavalt päevakava täitmise nõudmine ja kontrollimine	+	+	
kinnipeetavate vastuvõtt ja nendega individuaalselt vestlemine, lahendamaks vanglas viibimisega seonduvaid küsimusi ja tekkinud probleeme. Sellekohase arvestuse pidamine	+	+	+
riskihindamise korraldamine oma eluosakonna kinnipeetavatele	+	+	+
ennetähtaegse vabastamise iseloomustuse koostamine ning vajadusel nende koostamiseks hindamismeeskonna kokku kutsumine, vajadusel vangla esindamine kohtus	+	+	+
vajadusel teeb koostööd ning vahetab teavet tingimisi ennetähtaega vabanejate kohta kohalike kriminaalhooldusosakondadega ja muude selleks vajalike asutustega	-	-	+
kinnipeetavatele toimetuleku- ja vabanemiseelse ettevalmistuse treeningu läbi viimine	+	+	+
vanglasises töökorraldusega määratud andmete kandmine Kinnipeeturegistrisse	+	+	+
nõutavate aruannete ja informatsiooni esitamine ning kirjade vastuste koostamine	+	+	+
kinnipeetavate avalduste ja taotluste lahendamine oma pädevuse piires	+	+	+
kinni peetavate nõustamine dokumentide ja avalduste vormistamisel	-	-	+
kinnipeetavate vaiete eelmenetluse läbi viimine, nende nõustamine vaiete vormistamisel	+	+	+
kinnipeetava informeerimine tema isikuarve liikumisest ja jäägist	+	+	+
ülevaate omamine kambrite seisukorrast ja seal olevatest asjadest	+	+	+
koosolekutel osalemine	+	-	+
vajadusel läbiotsimistel osalemine	+	-	+
osalemine ettenähtud täiendkoolitustel	+	-	+
vahetu juhi või vangla juhtkonna poolt püstitatud ühekordsete ülesannete täitmine	+	-	+
tööülesannete täitmise vastutus	-	-	+
haigestudes või muudel kaalukatel põhjustel töölt puudumisest teavitab koheselt peaspetsialisti	-	-	+
<b>...tööülesannete täitmisel juhitudakse järgmistest dokumentidest</b>			
karistusseadustik, vangistusseadus, vangla sisekorraeskiri, kodukord, ametijuhend, muud kehtivad õigusaktid ja kohtupraktika, JM määrused, vangla direktori käskkirjad	-	+	-
<b>... tööülesannete täitmiseks kasutatavad töövahendid</b>			
side-, signalisatsiooni- ja bürootehnika, kantseleikaubad, tööks vajalikud erivahendid ja relvastus	-	+	-
<b>... tööülesannete täitmiseks saab tööalast informatsiooni</b>			
vangla direktorilt, direktori asetäitjalt vangistuse alal, osakonna juhatajalt ja peaspetsialistidelt	-	+	-

Tabelis nr 3 on välja toodud võrdlused tööülesannete erinevuste kohta. Samuti nagu kvalifikatsiooninõuete võrdlemisel selgus, et andmed on vanglate lõikes erinevad, nii on ka tööülesanded erinevalt jaotatud. Võetud arvesse kõiki kontaktisikule ametijuhendi kohaselt antud tööülesandeid siis võrdlus (Joonis 2) näitab, et Viru on esimene (86 %), teisel kohal Tallinn (72%) ja viimane on Murru (69 %).



Joonis 2. Kontaktisikute ametijuhendites olevate tööülesannete võrdlus.

Tabelis nr 4 on välja toodud võrdlus õiguste suhtes. Võrdlusest nähtub, et on ainult üks erinevus ja see on välja toodud ainult Tallinna Vangla kontaktisiku ametijuhendis, õiguste kasutamise piirid.

Tabel 4. Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikute õiguste võrdlus.

Õigused	Tallinna Vangla	Murru Vangla	Viru Vangla
saada teenistusülesannete täitmiseks informatsiooni ja dokumente	+	+	+
saada täiendkoolitusi tööandja kulul	+	+	+
saada teenistusülesannete täitmiseks vajalikke töövahendeid	+	+	+
teha vahetule juhile ettepanekuid oma osakonna töökorralduse parandamiseks	+	+	+
<b>...nende kasutamise piirid</b>			
oma teenistusülesannete täitmiseks vajalikus mahus ja struktuurüksuse piires	+	-	-

### 2.1.3 Analüüs

Analüüs näitab, et ametijuhendite koostamisel on tehtud mõningal määral koostööd, kuid nii nõuded, kohustused kui õigused on reguleeritud erinevalt, kuid valdavalt on erinevused väikesed ja juhuslikud. Sisuliselt sama ülesannet on sõnastatud erinevalt ja need erinevused ei takista peaesmärgi täitmist. Kontaktisikute ametijuhenditest tulenevalt on

kontaktisikute peaesmärgiks: kinnipeetavate õiguskuulekale käitumisele suunamine läbi kinnipeetava kohta info omamise ning seeläbi kinnipeetava esmaste vangistuse ja sotsiaalse toimetulekuga seonduvate küsimuste lahendamine. Seega annavad ülaltoodud tabelid pigem alust tööülesannete ühtlustamiseks tulevikus.

## 2.2 Tööaja analüüs

### 2.2.1 Metodoloogia

Tööpäeva pildistuse eesmärk on saada võimalikult täpne ülevaade, sellest milliste tegevustega kontaktisik tööpäeva jooksul tegeleb, ning selle analüüsimise tulemusena selgitatakse välja, milliseid tööülesandeid kontaktisikud täidavad ja kui palju neil mingi ülesande täitmise peale aega kulub.

Tööpäeva pildistusi on ennegi Eestis läbi viidud nt S. Põllumäe 30.04.2009 analüüs. „Insenertehniliste büroode struktuuri, ülesannete ja mõjude analüüs” ja AS Fonters PMP poolt 2002 aastal Riigikantselei tellimisel läbiviidud uuring "Valitsusasutuste tippjuhtide uuring 2002". Justiitsministeeriumi tellimusel läbi viidud analüüs ja kokkuvõte HR Outsourcing OÜ konsultantide Marko Marastu ja Riina Rohelaan poolt „Tartu Vangla vangistusosakonna töökorralduse analüüs”.

AS Fontersi poolt läbi viidud uuringu raames päeva pildistamise materjali koostamise eesmärk oli kontrollida juhtidelt küsimustikest saadud andmeid neid objektiivselt võrreldes juhi tegeliku ajakuluga (Insenertehniliste... 2002:3).

S. Põllumäe poolt läbi viidud mõjude analüüsi raames läbiviidud tööpäeva pildistuse eesmärk oli saada võimalikult täpne ülevaade sellest, milliste tegevustega ametnik tööpäeva vältel tegeles või milliseid ülesandeid ametnik tööpäeva vältel täitis (Põllumäe 30.04.2009:25).

Justiitsministeeriumi tellimusel läbi viidud analüüsi üldiseks eesmärgiks oli analüüsida Tartu Vangla vangistusosakonna seksioonides eksisteerivat tänast töökorraldust ning teha ettepanekud selle parandamiseks. (Marastu ja Rohelaan 2008:5)

Tööpäeva pildistuse ettevalmistuseks uuringu osalejate valikul lähtus töö autor vabatahtlikkuse põhimõttest, mis tähendas, et kontaktisikud said elektroonilise kirja (Lisa 1) päevapildistust puudutava infoga ja otsustasid ise osalemise selles. Samuti palus töö autor teada anda ka sellest, kui mingil põhjusele ei saa osaleda päeva pildistuses. Päeva

pildistamine toimus ühe nädala jooksul. Kontaktisiku ülesanne oli iga päev ühe nädala jooksul üles märkida tööpäeva algusest kuni tööpäeva lõpuni kellaajaliselt selle päeva tegevused. Ühe nädala all on mõeldud ühte tönädalat ehk viite tööpäeva, arvesse ei lähe töölähetused ega puhkepausid. Kui kontaktisikut katkestati, nt telefonikõne, siis pidi selle tööülesande märkima lõpetatuks. Samuti oli võimalus ülesse märkida märkuste lahtrisse tööülesannete segamise põhjused. Tööpäeva pildistuse vorm (Lisa 3) ja juhendi (Lisa 2) saadeti kontaktisikutele samuti elektrooniliselt.

### **2.2.2 Tulemused**

Päeva pildistuse juhendi koos päeva pildistuse vormiga saatis töö autor laiali elektrooniliselt 2010 aasta veebruari kuus, kõikidele Tallinna, Murru ja Viru Vangla kontaktisikutele. Ettenähtud päevapildistuse läbiviimise soovitatav vahemik oli 01.03.2010 kuni 05.03.2010 ja tagasi saatmise tähtaeg 08.03.2010. Kokku laekus elektrooniliselt 10 tööpäeva pildistust, millest töö autor kasutas uuringu läbiviimiseks 8 (kaks tööpäevapildistust olid ebakorrektselt täidetud ja mitte usaldusväärsete andmetega, sellest tulenevalt otsustas töö autor neid analüüsi tegemisel mitte kasutada. Üks kontaktisik oli pildistanud ainult ühte tööpäeva ja teine kontaktisik kolme poolikut tööpäeva). Kuna tööpäeva pildistuse läbiviimine oli kontaktisikutele vabatahtlik ja vanglate lõikes saabus kaardistusi erinev arv, siis ei ole käesolevas uuringus analüüsitud erinevusi vanglate kaupa. Samaaegselt antud lõputöö koostamisega toimusid ka vanglates Sisekaitseakadeemia teise kursuse tudengite taasühiskonnastamise praktika raames kontaktisikute tööpäeva kaardistused. 2010 märtsi kuus käesoleva lõputöö autori tehtud järelepärimise tulemusena saatis Viru Vangla autorile kaks tööpäeva kaardistust, mille andmete kogumise meetod oli sarnane töö autoriga. Kokkuleppel Viru Vanglaga kasutati neid päeva pildistusi antud analüüsis. Kokku kasutas töö autor tööpäeva pildistuse analüüsis 10 kontaktisiku tööpäeva kaardistust.

Järgnevalt on välja toodud peamised kontaktisikute poolt saadetud elektrooniliselt vastused, tööpäeva pildistamises mitte osalemise kohta. Väljajäetud tekstiosad on tähistatud /.../. Vastused on ära toodud vastavalt siis kontaktisik 1, kontaktisik 2 jne, kuna oli lubatud andmete konfidentsiaalsus.

*/.../kuna ma ei jõudnud füüsiliselt selleni. Oli lihtsalt liiga palju tööd, olen hetkel üksinda ja vastasteks on 132 kinnipeetavat/.../. (kontakt 1)*

*.../ei ole aega seda pildistust teha, kuna tööd on nii palju/.../. (kontakt 2)*

*.../õpetan sisekaitseakadeemia I ja II kursuse praktikante viimaste nädalate jooksul, samuti üritan praktikantide kõrvalt oma vastutusallas oleva tööga tegeleda/.../. (kontakt 3)*

*.../olen juhtumikorraldaja, siis kahjuks on mu päev kontaktisikute omast natuke erinev/.../. (kontakt 4)*

*.../hetkel loendame isikute asju ning sisestame uuesti vangisesse /.../ kuid enamuse kontakte sellega tegelebki, rääkimata oma osakondade maandamisest ja tulekahju kustutamisest peale tööpäeva ametlikku lõppu. Meil ei ole võimalik kaardistada sellisel kujul minutise täpsusega oma tööpäeva, sest see on täiesti kaootiline/.../pealegi katsetasime seda eelmisel aastal ja sellele järgnes töökohustuste lisamine, kedagi ei huvita, kui palju mingi protsess aega võtab, kaardistada saab, kui sa kontrollid olukorda, meie siin ei kontrolli olukorda/.../. (kontaktisik 5)*

*.../ei saa vastata su küsimustikule, kuna töötasin kontaktina vähem kui kuu/.../. (kontaktisik 6)*

Päeva pildistuse andmete analüüsimiseks kandis töö autor andmed tabelisse ja teostas andmeanalüüsi MS Exceli abil. Töö autor sisestas päeva alguse kuni päeva lõpu kellaaja lahtritesse, siis tegevuse kestuse aeg tuli tabelis oleva valemi abil automaatselt. Järgnevad lahtrid olid tegevuste sisu kirjeldamiseks, valdkonnad ja märkused.

Süsteemsuse ja ülevaatlikkuse saavutamiseks jaotas töö autor kontaktisikute poolt tööpäeva pildistustest saadud tööülesanded valdkondade klassifikaatorite järgi järgmiselt:

- **Distsiplinaarmenetlus** - kinnipeetava distsipliinirikumise kohta menetluse läbiviimine (faktide uurimine, küsimuste esitamine), lõpetamine.
- **Dokumenditöö** – erinevates registrites töö tegemine (nt kinnipeeturegistris), kinnipeetu andmetega tutvumine, dokumentide muutmine, saatekirjade tegemine, tabelite korrastamine, nimekirjade koostamine jne.
- **E-kirjad** – elektrooniliste kirjade lugemine ja nende vastamine
- **E-kontakt** – elektrooniliste avalduste, taotluste edastamine, nende üle arvestuse pidamine ja jälgimine.
- **Kirjale vastamine** – kaebustele, märgukirjadele, teabenõuetele ja selgitustaotlustele vastamine

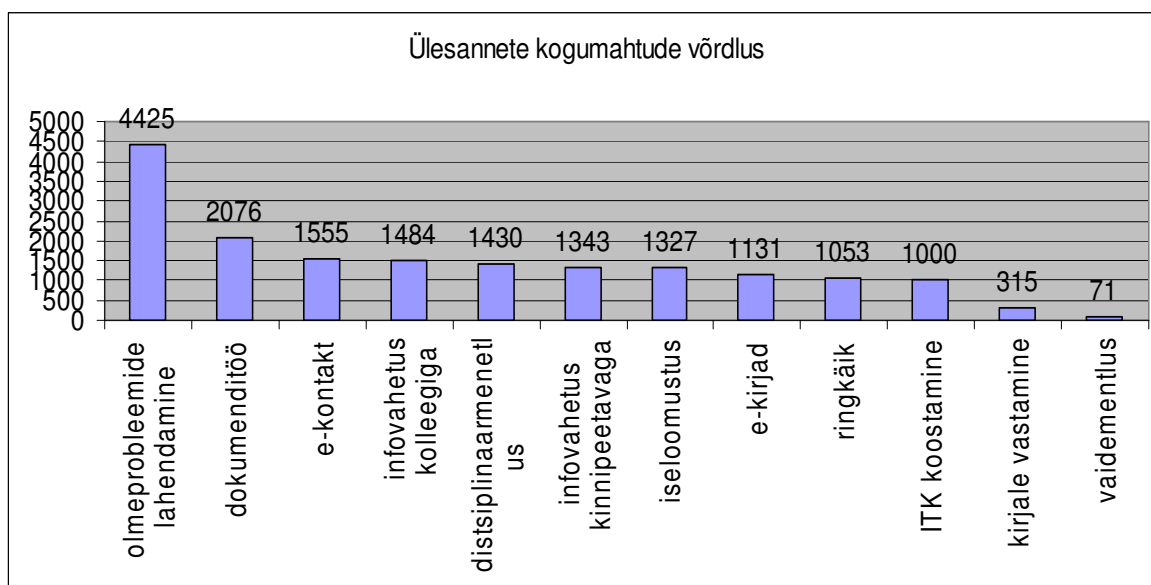
- **Infovahetus kinnipeetavaga** - kinnipeetavate vastuvõtud, vestlused, info jagamine.
- **Infovahetus kolleegiga**- kolleegidega info jagamine, nõu küsimine, koosolekud.
- **Iseloomustuse koostamine** – riskihindamise koostamine, ennetähtaegse vabanemise kohtu iseloomustuse koostamine.
- **ITK-koostamine** - individuaalse täitmisplaani koostamine ja korduva riskihindamise läbiviimine
- **Ringkäik** – osakondades kambrite kontroll, läbiotsimistel osalemine.
- **Olmeprobleemide lahendamine** – kinnipeetavate abistamine (nt dokumentide vormistamisel), erinevate blankettide väljatrükk ja jaotus kinnipeetavatele, kinnipeetavate vormiriietusega seonduvad probleemid (vahetus, uue taotlus jne.), tööhõive ja õppimisega seonduvad probleemid, koopiategemine, k-raha andmete edastamine kinnipeetavale, elamislooga seonduvate probleemid, kinnipeetavate avalduste edastamine, perioodika kätte jaotamine, poelettide tegemine jaotamine ja edastamine kauplusesse, kinnipeetavate kadunud asjade otsimine, laoga seonduvad küsimused, kokkusaamiste taotluse menetlus, kinnipeetavate olmeprobleemide lahendamine, kinnipeetavate saatmised, humanitaarabi jaotamine ja sellega seonduvate probleemide lahendamised.
- **Vaidementlus** – vaide vastuvõtmine, registreerimine allkirja vastu kinnipeetavalt ja selle edastamine.

Analüüsis toodud andmeid tuleks vaadata üldistatult, arvestades seda, et tegevuste jaotus klassifikaatoritesse on subjektiivne ning põhineb üldistel tunnipõhistel arvutustel.

Tabel 5. Tööülesannete kogumahtude võrdlus tööpäeva pildistuse andmete põhjal.

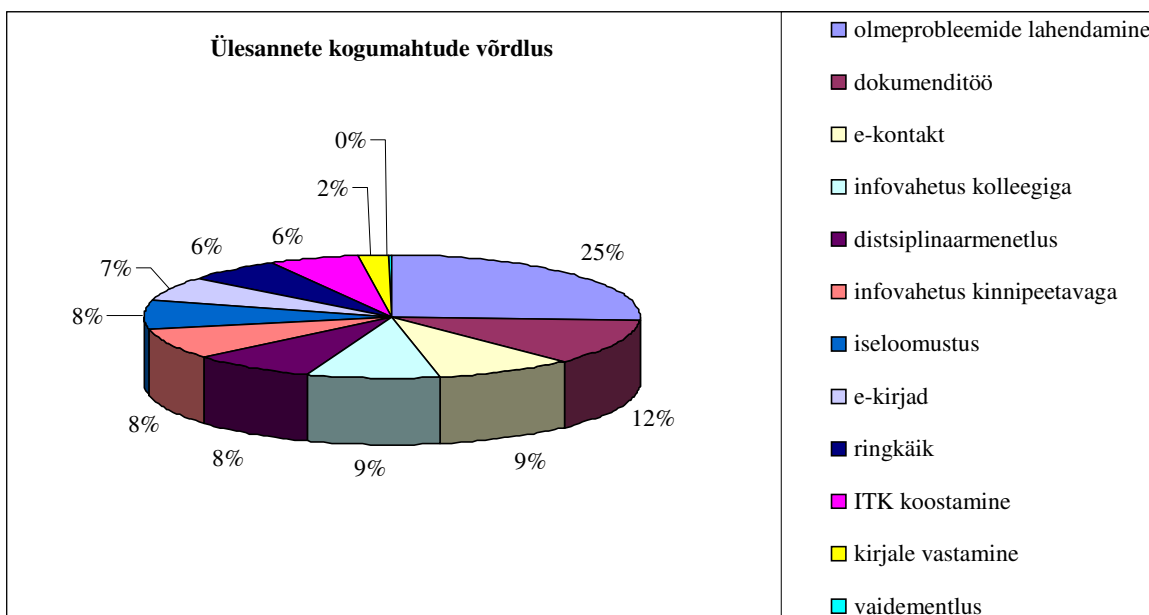
Tegevuse klassifikaator	Kogu aeg	Keskmine aeg
olmeprobleemide lahendamine	73:45	28,33 min
dokumenditöö	34:36	20,21 min
e-kontakt	25:55	35,20 min
infovahetus kolleegiga	24:44	20,37 min
distsiplinaarmenetlus	23:50	28,02 min
infovahetus kinnipeetavaga	22:23	35,41 min
iseloomustuse koostamine	22:07	34,02 min
e-kirjad	18:51	18,15 min
ringkäik	17:33	27,43 min
ITK-koostamine	16:40	40,00 min
kirjale vastamine	5:15	24,14 min
vaidementlus	1:11	11,50 min





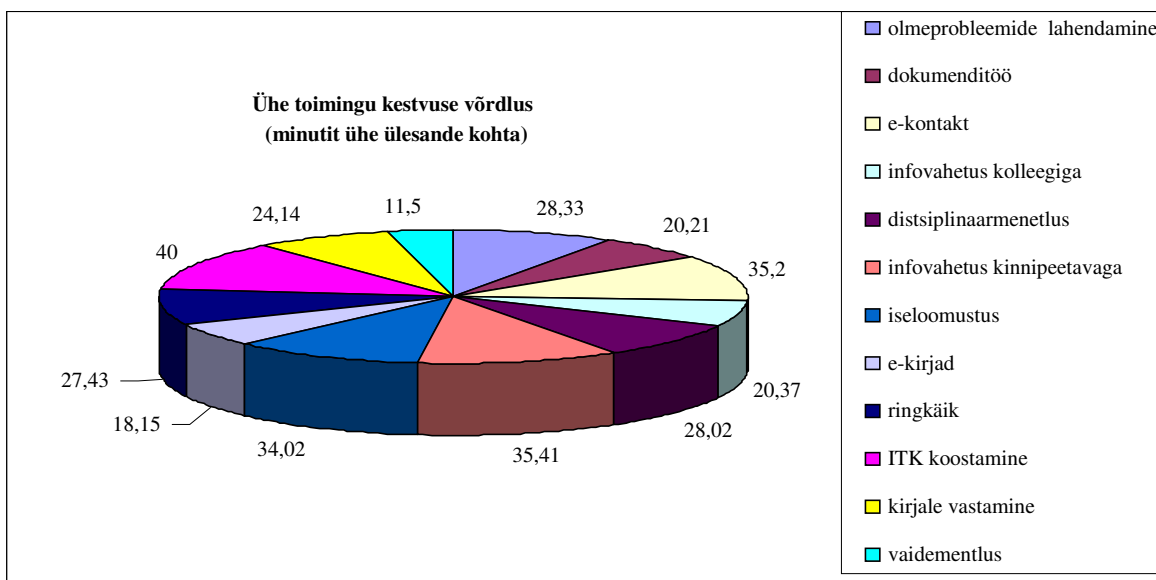
Joonis 3. Tulpdiagramm tööülesannete kogumahtude võrdluse kohta (minutites).

Päevapildistuse materjalide analüüsi tulemused on kõige paremini kajastatavad tulpdiagrammi abil (Joonis 3). Diagrammist nähtub, et kõige rohkem aega (73:45) kulus kontaktisikul aega olmeprobleemide lahendamise seotud ülesandeid täites, sellist tulemust võis ka ette näha, kuna sellesse klassifikaatorisse oli koondatud suur hulk selliseid tööülesandeid, mida ei ole võimalik ette planeerida. Ajamahu poolest teisele kohale jäi dokumenditöö (34:36). Küllaltki suure osa tööajast (keskmiselt 35,20 minutit) moodustab elektrooniliste avalduste, taotluste edastamine, nende üle arvestuse pidamine ja jälgimine e-kontaktis. Mahult järgmisel kohal (24:44) on kolleegidega info jagamine, nõu küsimine ja koosolekul osalemine. Tähelepanuväärseks tulemuseks võib pidada kinnipeetavate vastuvõtud, vestlused ja nende info jagamist (8 % ehk keskmiselt 35,41 minutit), kuna eeldades, et antud tegevus on kontaktisiku kõige olulisema ja ajamahukama tööülesandega on tulemus küllaltki tagasihoidlik. Küllaltki oluline osa tööajast kulus ka kontaktisikul distsiplinaarmenetluste läbiviimiseks (23:50) ja riskihindamiste ja iseloomustustuste koostamiseks (22:07). Veel võib välja tuua kaks üllatavat tulemust, esiteks osakondades kambrite kontroll, läbiotsimistel osalemine (6 % ehk keskmiselt 27,43 minutit) ja teiseks individuaalse täitmisplaani (ITK) koostamine millele kulus keskmiselt aega 40,0 minutit. Muude tööülesannete osatähtsus tööajas oli väiksem. Hea tulemusena võib välja tuua selle, et vaidemenetluse (1:11) ega kirjale vastamine (5:15) ei moodustanud olulist osa ülesannetes, mis näitab, et kinnipeetavate poolt vaiete, kaebuste jms esitamiste hulk on madal. Järgnevas sektordiagrammis (joonis 4) välja toodud tööülesannete kogumahu võrdlus protsentides.



Joonis 4. Sektordiagramm tööülesannete kogumahtude võrdluse kohta (protsentides).

Järgnevas sektordiagrammis (joonis 5) on välja toodud keskmiselt ühele tegevusele kulutatud aeg. Siinsed tulemused ei anna alust põhjanevate järelduste tegemiseks, sest üksiku tegevuse mõju näitajale on väga suur (nt toimusid selle aja sees suured kinnipeetavate paigutused, misstõttu selles võrdluses on sotsiaalhoolekande sisuga ülesannete pikkus suur).



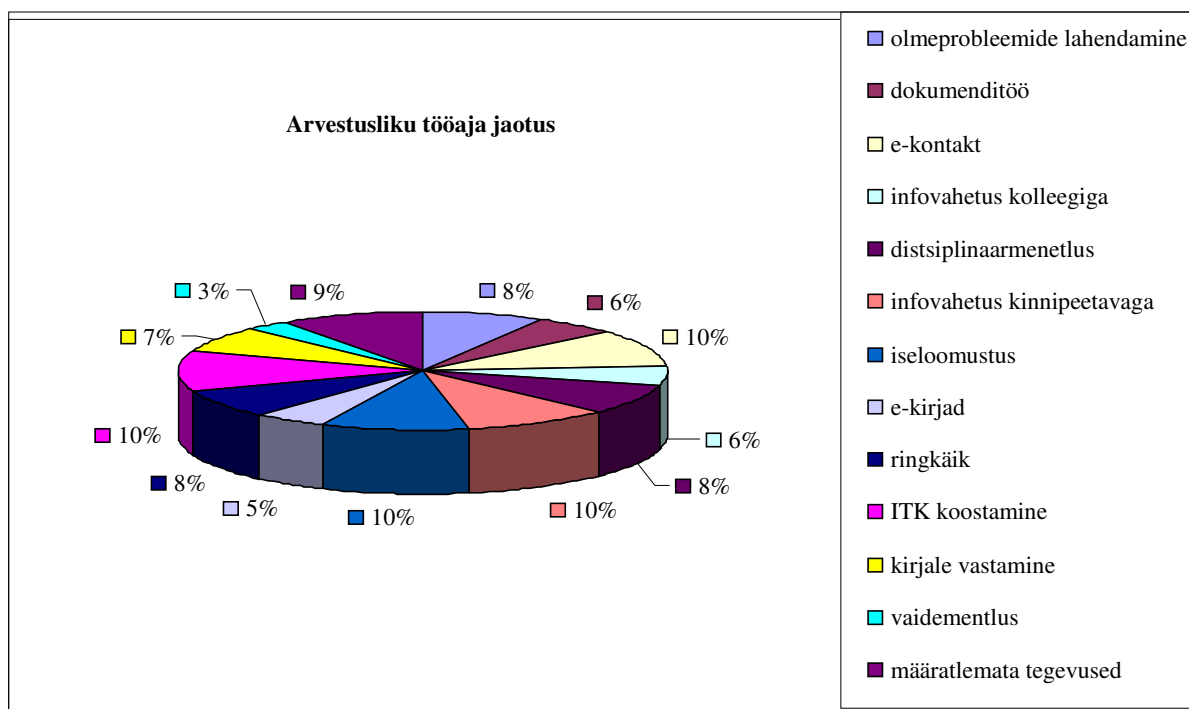
Joonis 5. Sektordiagramm ühe toimingu kestvuste võrdluse kohta (minutit ühe tööülesande kohta).

Tööpäeva pildistuse eesmärk ei olnud hinnata kui palju tööajast on hetkel määratlemata, kuid autori tekkinud huvist selle vastu, tõi ta järgnevalt välja ka tööaja jaotuse ülesannete vahel, keskmiselt uuringus osalenud kontaktisiku kohta.

Arvestuslik tööaeg on leitud selliselt, et uuringus osalenud ametnike arv on korrutatud töötundide ja töötund on jagatud minutite arvuga, eeldusel, et kõik uuringus osalenud kontaktisikud töötasid 40 tundi nädalas.

Tulemused näitavad (joonis 6), et kontaktisiku tööajast on määratlemata 9 %. Määratlemata aeg võib seisneda näiteks ühest osakonnast teise minekul, puhkepauside tegemisel, kolleegi õnnitlemine, mingi tegevuse ettevalmistamises jms., mis jäeti märkimata või tegevused mida töö autor ei klassifitseerinud tööülesannete alla.

See tulemus ei võimalda anda hinnangut sellele, kas määratlemata tööaeg on ka tegelikult sisustamata tööaeg, mille alusel oleks võimalik panna täiendavaid tööülesandeid.



Joonis 6. Sektordiagramm arvestusliku tööaja jaotuse ametniku kohta ja määratlemata tööaja kohta.

Samuti tõid kontaktisikut kaardistamise käigus välja märkuste alla segajad, mis töö tegemist aeglustasid. Peamiste segajatena toodi välja telefon, kinnipeetav, kolleegi abistamine (juhendamine), e-kirjad, IT probleemid (register ei tööta, internet jooksis kokku jms), vanglast väljumine (nt arhiivi minek), kokkuleppest mitte kinni pidamine.

### 2.2.3 Analüüs

Järgneva analüüsi käigus püütakse vastata küsimusele, milliste tegevustega kontaktisik tööpäeva jooksul tegeleb ja kui suur osa ajast tal mingi tegevuse peale kulub, ning kas kontaktisikutele on võimalik panna uusi tööülesandeid või jagada ülesanded ümber. Kuna tööpäeva pildistuse läbiviimine oli kontaktisikutele vabatahtlik ja vastuseid tuli vanglate lõikes erinevalt, siis ei ole käesolevas uuringus analüüsitud andmeid vanglate kaupa ja samuti ei ole analüüsitud struktuuripõhise ja üksusepõhise vangla kontaktisikute töö erinevusi.

Tööpäeva pildistuse tulemused näitavad, et suur osa kontaktisiku tööajast kulub olmeprobleeme lahendavaid ülesandeid täites. Samas on ülesandeid, mida ei täideta üldse, analüüsis ei märgitud kordagi toimetuleku ja vabanemiseelse ettevalmistava treeningu läbiviimist, kuigi see on kontaktisiku tööülesannete põhieesmärgist tulenevalt väga suure tähtsusega kinnipeetavate õiguskuulekale käitumisele suunamisel.

Tööaja kasutust jälgides selgus, et palju tööaega kulub erialast kvalifikatsiooni mittenõudvate ülesannete täitmisele näiteks, blankettide väljatrükk ja jaotus kinnipeetavatele, koopiade tegemine, ajakirjanduse jaotamine, kinnipeetavate isiklike asjade toomine ja viimine lattu, kinnipeetavate saatmised, humanitaarabi jaotamised, poe nimekirjade tegemine ja kõik poega seonduv, kinnipeetavate kadunud asjade otsimised jms.

Samuti kulub tööajast palju dokumenditööle näiteks, registrite kannete tegemisele, kinnipeetava varaderegistris muudatuste tegemised, vangiregistri päevikute sissekanded, erinevate tabelite, plaanide täitmised (nt osakonna nimekirjad). Vanglad peaksid hindama, kas dokumenditöö on jaotatud töötajate vahel õigesti ja mõistlikult. Näiteks kui kinnipeetav saab laost või paneb lattu oma isiklikud asjad siis sellega seonduvad liikumised suudaks teha ära ka laopersonal.

Tööülesannete segajatest pidasid uuringus osalejad kõige olulisemaks telefoni, kolleegi abistamist ja kinnipeetavat. Paratamatult on aga kõigi kontaktisikute tööiseloom selline, et tuleb igapäevaselt teha koostööd kolleegiga, kas paluda ise abi või neid juhendada. Sellist tegevust ei saa otseselt nimetada segamiseks, kuna see on osadele igapäevatööks. Samas ei ole näiteks juhendamiseks ette nähtud töö aega ja nii võivad osad töökohustused tegemata jääda. Samuti ei saa otseselt kinnipeetavaid võtta kui segajaid, kuna kontaktisiku töö eeldabki vahetut suhtlemist kinnipeetavaga, kuid selleks peaksid ikkagi olema eelnenud

avalduks kontaktisiku vastuvõtu sooviga ja vastuvõtt peaks toimuma vastuvõtu ajal. Elektrooniliste kirjade ja telefoni segajate poolt võib välja tuua pigem harjumused. Kui tuleb arvuti ekraanile teade uuest kirjast on loomulik, et seda koheselt loetakse. Samuti ei suuda keegi telefoni helinat ignoreerida ja see on oma helinaga nagunii seganud tegevust.

Analüüsi kajastatud kvalifikatsiooni mitterõudvate ülesannete täitmine, liigne koormus, segane tööjaotus ja segajad näitavad, et töökorraldus on ebaefektiivne ja vajab ümberkorraldamist. Tööpäeva pildistustuse andmetest selgus ka, et kontaktisikud teevad palju teise kontaktisiku tööd, kes kas siis viibib puhkusel, on haige või mingil muul põhjusel ei viibi tööl. See seab aga kontaktisikule juurde lisa koormuse (kinnipeetavate arv kontaktisiku kohta suureneb) ja ülesanded (topelt töö).

Uuringu tulemused kinnitavad tööle seatud hüpoteesi ehk inspektor-kontaktisiku tööaeg ja töö iseloom ei võimalda täita tema töö ülesandeid, ei võimalda kinnipeetavat suunata õiguskuulekale käitumisele läbi kinnipeetava kohta info omamise ning seeläbi kinnipeetava esmaste vangistuse ja sotsiaalse toimetulekuga seonduvate küsimuste lahendamise. Kinnipeetavatega infovahetamise aeg on väga minimaalne.

Tööle seatud eesmärgid sai samuti täidetud: a) kaardistati tööülesanded ja nende põhjal määratleti need; b) koostatud kontaktisiku tööaja kaardistuse tulemusena selgitati välja milliseid tööülesandeid kontaktisikud täidavad ja kui palju neil mingi ülesande peale aega kulus.

Lõputöö tulemuste analüüsi põhjal tehakse järeldused ja ettepanekud muudatusteks ja töö ümber korraldamiseks, mida tulevikus arvestada.

### 3. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

#### 3.1 Järeldused

Käesoleva töö koostamise raames tegi töö autor järgmised järeldused:

- Tööpäeva pildistuse läbiviimine tööaja kaardistuse eesmärgiga on väga suurt aega nõudev. Sellest tulenevalt oli uuringust osavõtnud kontaktisikute arv väikene (kokku kasutas töö autor 10 Tallinna, Viru ja Murru Vangla kontaktisiku ühe tööädala pildistusi).
- Tallinna, Murru ja Viru Vangla ametijuhendite koostamisel on tehtud mõningal määral koostööd, kuid nii nõuded, kohustused kui õigused on reguleeritud erinevalt, kuid valdavalt on erinevused väikesed ja juhuslikud.
- Analüüsist nähtub, et enamus tööajast kulub kontaktisikul olmeprobleemide lahendamiseiga seotud ülesannete täitmisele, mis aga ei ole kontaktisiku ametijuhendi kohaselt tema ülesannete peaeesmärk (nt blankettide jaotus, koopiategemine jms).
- Palju on kontaktisiku päevas ettenägematuid tööülesandeid, mida ei osatud ette näha ega ka planeerida, mille tulemusel tööülesannete täitmisele kuluv aeg pikeneb.
- Kontaktiks ei saa täita oma töö peaeesmärki, ning see on tingitud ebaühtlasest ja suurest töökoormusest.
- Palju tööaega kulub erialast kvalifikatsiooni mittenõudvate ülesannete täitmisele.
- Kontaktisikul on ka rohkem vaimset pingutust nõudev töö (dokumenditöö), mistõttu suurem osa tema tööajast möödub kabinetis arvuti taga. Seega jääb tal kinnipeetavatega individuaaltöö jaoks vähe aega.
- Päeva pildistamise materjalidest on näha, et otseselt kinnipeetavatele suunatud aeg (vestlused, vastuvõtud) on vähene (8 %), mis on ilmselgelt väga madal.
- Kinnipeetavate poolt vaiete, kaebuste jms menetluste hulk on käesoleva analüüsi tulemuste põhjal madal.

- Peamised segajad kontaktisiku töös on telefon, kinnipeetav, kolleegi abistamine (juhendamine), e-kirjad, IT probleemid (register ei tööta, internet jooksis kokku), vanglast väljumine (nt arhiivi minek).
- Töö millega kontaktisik peab tegelema on kahese iseloomuga, millest ühe poole moodustab järelvalve ja kontroll oma kliendi üle ning teise poole kliendi sotsiaalne nõustamine ja abistamine, mis seab kontaktisikule suure vastustuse oma tööülesannete täitmisel. Kontaktisik on kinnipeetavate esmavajaduste-, probleemide lahendaja, vastuvõtja, edastaja, juhendaja.

## 3.2 Ettepanekud

Toetudes käesoleva uuringu andmetel ja väljatoodud järeldustele teeb töö autor järgmised ettepanekud kontaktisikute töökorralduse parandamiseks:

- Kontaktisikute tööpäeva pildistusi tuleks läbi viia ka edaspidi, kuid töövarju meetodit kasutades ning seda võiks soovitavalt teha sama vangla kontaktisik, kus tööpäeva pildistust läbi viiakse (siis oleks vähem selgitavate küsimuste esitamist ja selgitamist mingi tööülesande täitmisel).
- Kontaktisikute tööülesannete paremaks täitmiseks tuleks koostada inspektor-kontaktisiku käsiraamat. Autori arvates sellise käsiraamatu koostamisega saaks täpsemini kirjeldada kuidas mingit kontaktisiku töö etappi oleks vaja läbida. Näiteks kinnipeetava vanglasse saabumisel tehtavad toimingud, riskihindamisega seonduvad toimingud, kuidas läbi viia motiveerivat intervjuud, kuidas läbi viia distsiplinaarmenetlust ja muid kontaktisiku ametikohaga seotuid tööülesandeid, mis hõlbustaksid kontaktisikul oma igapäeva töö tegemist. Töö autor on igakülselt nõus andma oma panuse sellise käsiraamatu koostamisel. Sellisel käsiraamatul oleks ka suur väärtus Sisekaitseakadeemia korrektsioonieriala õpetamisel.
- Kontaktisiku osad tööülesanded tuleks ümber korraldada. Teatud tööülesannete täitmine ei eelda konkreetseid teadmisi ja oskusi. Valvur või vanemvalvur saaks hakkama ka blankettide jagamisega, asjade lattu viimise ja toomisega, humanitaarabi ja hügieenivahendite jagamisega, ajakirjanduse toomise ja jagamisega, poe lehtede jagamise ja korjamisega, koopiate tegemisega.

- Tuleks üle vaadata ja analüüsida, kas olemasolev kontaktisikute arv kinnipeetava kohta on tulemuste saavutamiseks piisav ja kasulikult rakendatud, et oleks tagatud kõigi tööülesannete täitmine võrdse koormusega. Vähendada kinnipeetavate arvu 25 kinnipeetavat ühe kontaktisiku kohta.
- Riskihindamisega tegeleksid kindlaks määratud kontaktisikud (nt juhtumikorraldajad) ning kelle tööülesanded igapäevaselt eeldaksidki ainult tegelemist riskihindamisega seonduvate küsimustega. Selliselt korraldatud riskihindamine annab autori arvates tunduvalt kvaliteetsemad riskihindamised, mille põhjal on võimalik koostada kinnipeetavatele täitmiskavasid ja iseloomustusi.
- Kontaktisiku tööd muudaks autori arvates efektiivsemaks, kui tal on kindlad kinnipeetavad ja need ei vahetu (nt kinnipeetav tuleb vanglasse talle määratakse kontaktisik, kes tegeleb temaga kuni vangistuse lõpuni, või selles konkreetses vanglas viibimise lõpuni).
- Kui teist kontaktisikut tuleb asendada, siis tema tööülesanded tuleks jagada tööl olevate ametnike vahel võrdse koormusega. Samuti tuleks lisa ülesannete ja töö koormuse eest, mis kaasneb teise kontaktisiku asendamisega, ka tasu maksta.



## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö olulisus oli autori arvates peamiselt tingitud sellest, et kontaktisiku ametikoht vanglaametnike hulgas on ebapopulaarne ning selle töö olemuse mõistmatusest. Lõputöö eesmärgiks oli anda ülevaade kontaktisiku ametikohast ja tööülesannetest. Töö ja täpsemalt uuringu eesmärgiks oli välja selgitada, milliseid tööülesandeid kontaktisikud tegelikult täidavad ning kui palju neil mingi ülesande täitmise peale aega kulub. Samuti oli eesmärgiks aidata kaasa sellele, et kontaktisiku tööülesanded oleksid täpsemini määratletud, tööülesanded oleksid kaardistatud, mille tulemusel saaks teha järeldused ja ettepanekud töö efektiivsemaks muutmisel.

Uuringus seatud eesmärgid said täidetud ja uuringu tulemused kinnitavad tööle seatud hüpoteesi, kontaktisiku tööaeg ja töö iseloom ei võimalda täita tema töö ülesandeid, ei võimalda kinnipeetavaid suunata õiguskuulekale käitumisele.

Uuringu tulemusena selgus, et enamus tööajast kulub kontaktisikul olmeprobleemide lahendamisega seotud ülesannete täitmisele. Tööpäeva pildistuse tulemused näitasid, et kontaktiks ei saa täita oma töö peaesmärki, ning see on tingitud ebahühtlasest ja suurest töökoormusest, tööülesannete ebaotstarbekast jaotusest vangla erinevate osakondade vahel, ootamatutest ülesannetest ja erinevatest kohustustest, mis otseselt ametikoha eesmärki ei täida, kuid võtavad palju aega. Töökoormust suurendas ka asjaolu, et kontaktisiku peab hakkama saama vaimset pingutust nõudva dokumendihaldusega. Distsiplinaarprotokollide ja käskkirjade koostamised, iseloomustuste ja riskihindamiste koostamised, individuaalsed täitmiskavad, vastuskirjad jms koostamine, need võtavad sageli palju aega, eriti juhul, kui sealjuures on vaja veel täita teisi tööülesandeid, kinnipeetavate vastuvõtud, vestlused, kolleegide nõustamised või ise abi paludes. Uuringus osalenute tööpäevas esines ka mitmeid segajaid, neist kõige enam oli selleks telefon, kinnipeetav, kolleegi abistamine (juhendamine), e-kirjad, IT probleemid (register ei tööta, internet jooksis kokku), vanglast väljumine (nt arhiivi minek).

Uuringu tulemuste põhjal sai järeldada, et tööülesannete ebaotstarbekast jaotusest vangla erinevate osakondade vahel ja igapäevatoos tulenevad ettenägematud tööülesanded ongi töökorralduse ebaefektiivsuse põhjuseks.

Töökorralduse uuendamise ja parandamise valdkonnas toodi töös ettepanekutena välja, et tulevikus tuleks kontaktisikute tööpäeva pildistusi samuti läbi viia, kuid töövarju meetodil. Samuti tehti ettepanek tööülesannete ümberkorraldamiseks ning vaadata üle kas kontaktisikute arv kinnipeetava kohta on piisav ja kasulikult rakendatud. Ettepanekuna kontaktisiku töö paremaks muutmisel tõi töö autor välja, et kaaluda kontaktisiku käsiraamatu koostamist.

Töö autor loodab, et vanglasüsteem võtab antud töö tulemusi ja selle põhjal tehtud järeldusi ning ettepanekuid aluseks edaspidisele põhjalikumale kontaktisiku töö analüüsimisele ja alustab töökorralduse parandamiseks tehtud ettepanekute elluviimisega.

## РЕЗЮМЕ

Настоящая работа написана на эстонском языке с резюме на русском языке. Объём работы вместе с приложениями составляет 50 листов и охватывает 5 таблиц и 6 рисунков. При написании работы использовано 32 источников. У работы 3 приложения.

Работа разделена на 3 главы, из которых первая включает в себя теоретические источники, вторая описание исследовательских методов и результатов, третья выводы и предложения.

Основными заглавными словами данной работы являются: контактёр, обслуживание клиента, вынужденный клиент, служебная миссия, рабочее время.

Целью данной работы является оказание помощи при определении контактёру точных функциональных обязанностей (функциональные обязанности определены административным органом), а также описание работы, которую контактёр фактически выполняет и какое количество времени используется на ту или иную работу. В работе сосредоточено внимание на исследовании функциональных обязанностей и рабочего времени контактёров Таллиннской, Муррусской и Вирусских тюрем, а также внесены предложения по улучшению эффективности их работы.

Методом сбора данных явилось описание рабочего дня и анализ документов. Для сбора данных о рабочем дне и выводов автор использовал сравнительную таблицу документов и функциональных обязанностей при помощи программы MS Excel.

Анализ результатов собранных данных подтвердил гипотезу данной работы и достиг основной цели работы.

Заключительная работа актуальна и её результаты существенны для изменения эффективности работы контактёров в тюрьме в будущем.

## VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Alas, R. 2005. Personalijuhtimine: käsiraamat. Tallinn. Külim.

Alas, R. 2008. Juhtimise alused. Tallinn. Külim.

Eesti Vanglasüsteemi aastaraamat 2003. 2004 Tallinn. Justiitsministeerium: Vanglate osakond.

Harku Vangla teenistujate koosseis. Vastu võetud justiitsministri määrusega 23. novembri 2004., jõustunud 15.12.2004 - RTL 2004, 149, 2268 ... RTL 2010, 13, 239

Hilborn, J. Tallinn 2007. Ülevaade kuriteoennetuse planeerimisest. Tõlge eesti keelde: Hilborn, H. Justiitsministeerium.

Inspektor-kontaktisiku kompetentsikaart 2003. Tallinn: Justiitsministeeriumi vanglate osakond. Kättesaadav justiitsministeeriumis.

Inspektor-kontaktisiku kompetentsimudel 2007. Tallinn. Justiitsministeerium vanglate osakond. Kättesaadav justiitsministeeriumis.

Joutsenkunnas, T. ja Heikurainen, P. 1997. Juhi töö teenindusettevõttes. Tõlge eesti keelde K. Kurmiste. Aspectum Eesti OÜ.(Originaal on publitseeritud WSOY, Soome)

Karton, I., Kratovitš, M., Plaks, P., Talmar, A. 2009. Üliõpilastööde koostamise ja vormistamise juhend. Sisekaitseakadeemia.

Kasemets, P. 4/2001. Sotsiaaltöö vanglas Kinnipeetava ettevalmistamine tagasipöördumiseks ühiskonda. Sotsiaaltöö.  
[http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/V21jaanded/Sotsiaalto\\_ajakiri/2001/Sotsiaalto\\_2001\\_4.pdf](http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/V21jaanded/Sotsiaalto_ajakiri/2001/Sotsiaalto_2001_4.pdf) välja otsitud 12.12.09.

Kutsealade kirjeldused. Vanglaametnik. Inspektor-kontaktisik. 20.07.2008.  
<http://www.kool.ee/?8649> välja otsitud 06.12.09.

Madise, L., Pikamäe, P., Sootak, J. 2009.Vangistusseadus. Kommenteeritud väljaanne §-d 1-109. Kirjastus Juura.

Marastu, M., Rohelaan, R. Tartu Vangla vangistusosakonna töökorralduse analüüs 2008. Tallinn HR Outsourcing OÜ. Kättesaadav justiitsministeeriumis.

Merkuljeva, T. 25.11.2009. Teenindus. Mis on teenindaja roll? Äripäeva käsiraamat. [http://ester.nlib.ee/search~S1\\*est?/.b2095098/.b2095098/1,1,1,B/1856~b2095098&FF=&1,0,,1,0](http://ester.nlib.ee/search~S1*est?/.b2095098/.b2095098/1,1,1,B/1856~b2095098&FF=&1,0,,1,0) välja otsitud 12.12.09.

Murru Vangla direktori 12.12.2007 käskkiri nr 1303-p. Inspektor-kontaktisiku ametijuhend. Kättesaadav Murru Vangla personaliosakonnas.

Murru Vangla põhimäärus. Vastu võetud justiitsministri määrusega 11. juuli 2002., jõustunud 9.08.2002 - RTL 2002, 87, 1356 ... RTL, 2009, 89, 1297

Murru Vangla teenistujate koosseis. Vastu võetud justiitsministri määrusega 19.03.2007., jõustunud 1.04.2007 - RTL 2007, 25, 447 ... RTL 2010, 13, 239

Põllumäe, S. 30.04.2009. Inseneritehniliste büroode struktuuri, ülesannete ja mõjude analüüs.

Saar, T. 22.03.2004. Vangla kogemus kasuks firma töö ümberjaotamisel. Äripäev. [http://www.ap3.ee/?PublicationId=31503ED6-39D4-4163-9D98-74AA1E3959CE&code=2594/rubr\\_artiklid\\_259308](http://www.ap3.ee/?PublicationId=31503ED6-39D4-4163-9D98-74AA1E3959CE&code=2594/rubr_artiklid_259308) välja otsitud 12.12.2009

Sootak, J. ja Pikamäe, P. 2001. Kriminaaltäitevõigus. AS kirjastus Ilo.

Tallinna Vangla teenistujate koosseis. Vastu võetud justiitsministri määrusega 24. jaanuari 2007., jõustunud 2.02.2007 - RTL 2007, 10, 162 ...RTL 2010, 13, 239

Tartu Vangla teenistujate koosseis. Vastu võetud justiitsministri määrusega 26. mai 2008., jõustunud 1.06.2008 - RTL 2008, 44, 607 ....RTL 2010, 13, 239

Trotter, C. 2008. Working with involuntary clients A guide to practice. 2nd edition. SAGE Publications. London.

Täitmisplaan 25. märtsi 2008. a justiitsministri määrus nr 9, jõustunud 15.04.2008 - RTL 2008, 29, 424... RTL 2009, 100, 1487

Türk, K. 2001. Eestvedamine. Tartu Ülikool Majandusteaduskond Juhtimise ja turunduse instituut. Tartu Ülikooli Kirjastuse trükikoda.

Valitsusasutuste tippjuhtide uuring 2002. AS Fontes PMP 2002. <http://www.riigikantselei.ee/failid/Tippjuhid.pdf> välja otsitud 02.01.2010.

Valk, A. 2003. Organisatsioon ja juhtimine avalikus sektoris. Avalik juhtimine. Sisekaitseakadeemia.

Vangide ja kriminaalhooldusaluste arv 22.03.2010. Justiitsministeerium.  
<http://www.vangla.ee/41291> välja otsitud 28.03.10.

Vangistusseadus 14.06.2000., jõustunud 1.12.2000 - RT I 2000, 58, 376 ... RT I 2009, 62, 405

Virovere, A., Alas, R., Liigand, J. 2005. Organisatsioonikäitumine. Käsiraamat. Külim.

Viru Vangla teenistujate koosseis. Vastu võetud justiitsministri määrusega 26. märtsi 2008., jõustunud 14.04.2008 - RTL 2008, 29, 426 ... RTL 2010, 13, 239

Üksvärav, R. 2008. Organisatsioon ja juhtimine. Neljas trükk. TTÜ kirjastus.

## LISA 1

# KONTAKTISIKU TÖÖAJA JA ÜLESANNETE ANALÜÜSI, KIRI KONTAKTISIKUTELE

*Tere,*

*Olen Sisekaitseakadeemia korrektsiooni eriala kolmanda kursuse üliõpilane Gea Teas ning töötan Murru Vanglas inspektor-kontaktisikuna. Koostan lõputööd kontaktisiku ülesannetest ja töökorraldusest. Lõputöö uuringu raames analüüsin probleeme ja kitsaskohti inspektor-kontaktisiku töös ning sõnastan ettepanekud inspektor-kontaktisiku töökorralduse parendamiseks. Palun Teie abi lõputöö uuringu raames inspektor-kontaktisiku tööpäeva pildistuse läbiviimisel.*

*Kontaktisiku tööpäeva pildistuse eesmärk on saada võimalikult täpne ülevaade, sellest milliste tegevustega kontaktisik tööpäeva jooksul tegeleb. Selle analüüsimise tulemusena selgitatakse välja milliseid tööülesandeid kontaktisikud täidavad ja kui palju neil mingi ülesande täitmise peale aega kulub. Analüüsi tulemused peaksid andma ülevaate ka selle kohta, millistest tegevustest võiks loobuda (anda nt. valvuritele) millised tegevused vajavad ümberkorraldamist.*

*Palun Teid saatke oma vastused **08.03.2010 e-posti** teel. Palun koostage tööpäeva pildistus viie tööpäeva kohta, et valdav osa ülesandeid saaks uuringus kajastatud. Palun märkige küsimustikku tegelikult ülesande täitmisele kulunud aeg ja jätke pausid välja – ma analüüsin ainult ülesande täitmiseks kuluva aja suhteid, mitte seda, kas ja kui palju tööpäeva jooksul pause tehakse. Kui on küsimusi ja juhend jääb arusaamatuks, siis palun küsige lisa infot, e-posti [gea.teas@just.ee](mailto:gea.teas@just.ee) /msn-i [gea.teas@hotmail.com](mailto:gea.teas@hotmail.com) või telefonide **tööl 6729351** või peale kella 17:00-i mob **XXXXXX** teel. Samuti oleks palve, et teavitaksite mind ka sellest, kui ei saa antud uurimusest osa võtta.*

*Tervitades,*

*Gea Teas  
25. veebruar 2010*

## LISA 2

### TÖÖPÄEVA PILDISTUSE JUHEND

#### Kontaktisikute tööpäeva pildistuse läbiviimise juhend

Tööpäeva pildistus vältab juhuslikkuse vähendamiseks ühe tööädala ehk viis tööpäeva (soovitavalt vahemikus **01.03.2010 kuni 05.03.2010**). Kontaktisik paneb ise minutilise täpsusega kirja mingi tegevuse alguse ja lõpu (NB kellaaja märkimisel soovitatav kasutada koolonit nt. 8:00:00). Kui kontaktisikut katkestatakse, nt siseneb kolleeg või tuleb telefonikõne, siis märgitakse tegevuse lõpetatuks ja märgitakse pildistusse uus tegevus; hiljem katkestatud tegevuse juurde naasmisel märgitakse see uue tegevusena. Samuti märgitakse tegevus lõppenuks, kui kontaktisik teeb pausi suitsetamiseks, kohvi või tee joomiseks vms (st kõigil neil juhtudel, kui pausi märkimata jätmise võiks oluliselt mõjutada tegevusele kulutatavat aega - kriteeriumiks võib võtta paus enam kui 5 minutit). Selleks, et saada võimalikult tegelikkusele vastavaid andmeid, märkige ainult ülesande täitmisele kuluv tegelik aeg. On loomulik, et erinevate ülesannete täitmise vahele jäävad pausid, mida ei pea eraldi tööpäeva pildistuses märkima.

Tööpäeva pildistuse koostamiseks on juhendile lisatud vorm (LISA 2), kuhu märgitakse ees ja perekonna nimi, vangla, ja tööpäeva pildistuse ajavahemik (periood). Eelistatud on selle täitmine arvutis kuid teades, et paljud tööülesanded on teostatavad väljaspool kabinetti, siis võib antud vormi välja printida ja täita käsitsi. Tean, et selline tegevus võtab samuti tööajast palju aega, kuid muul viisil tööaja pildistuse läbiviimine ei oleks võimalik. Märkuste lahtrisse võib lisada täiendavat infot näiteks mingi takistus ülesande täitmise juures või näiteks kinnipeetav segas vahele, telefoni kõne jm.

Tööpäeva pildistuse materjalid edastage täidetult otse e-posti teel aadressile [gea.teas@just.ee](mailto:gea.teas@just.ee) või (käsitsi täidetult) tavapostiga Gea Teas, märkega „ISIKLIK“, aadressile MURRU VANGLA, Haapsalu mnt. 11, 76102 RUMMU. Tööpäeva pildistuse andmeid töö autor ei seo ega avaldata kuskil seoses Teie nimega ja personaalsete isikuandmetega ning kasutab neid andmeid ainult oma lõputöö koostamisel. Samuti oleks hea kui teavitaksite mind sellest, kui ei saa antud uurimuses osaleda.



Näide: Tööpäeva pildistuse koostamise kohta

<i>algus</i>	<i>lõpp</i>	<i>tegevuse sisu</i>	<i>märkused</i>
		<b>04.01.2010 Esmaspäev</b>	
08:00	08:45	E-kirjade läbivaatamine ja vastamine	
08:52	09:37	Kinnipeetavate vastuvõtt ja vestlemine,	mitu K/p käis vastuvõtul
09:44	10:04	Kinnipeetav A.K distsiplinaarmenetluse protokoll koostamine	
10:04	10:17	Distsiplinaarmenetluse raames kinnipeetava RR-ga vestluse läbi viimine	Segav telefonikõne
10:17	12:02	Iseloomustuse koostamine kinnipeetav TK-le	
13:15	14:28	Iseloomustuse koostamise jaoks vestluse läbiviimine kinnipeetav TK-ga	Ettenägematu ül (segas vestlust)
14:31	15:42	ITK koostamine kinnipeetav RV-le	
15:42	17:01	Uue kinnipeetava SV, RL ja ES-i vastuvõtmine ja neile õigusaktide selgitamine	
...		<b>05.01.2010 Teisipäev</b>	
8:00	8:30	Osakonna koosolek	
8:30	9:35	Läbiotsimisel osalemine ...	
		Jne. Igasugu tegevused	

