

Sisekaitseakadeemia
Politsei- ja piirivalvekolledž

Ivar Kärner
PK 090

KAHEASTMELINE TÖÖKORRALDUS JUHTIMIS-
KESKUSES

Lõputöö

Juhendaja:
Tõnu Oro, BA
Kaasjuhendaja:
Jaan Varter

Muraste 2013

ANNOTATSIOON

SISEKAITSEAKADEEMIA

Kolledž: Politsei- ja piirivalvekolledž	Kuu ja aasta: juuni 2013
Töö pealkiri: „Kaheastmeline töökorraldus juhtimiskeskuses“	
Töö autor: Ivar Kärner	Olen nõus oma lõputöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas. Allkiri:
<p>Lühikokkuvõtte: Käesoleva lõputöö maht on 37 lehekülge koos lisadega. Töö on eesti keeles ja resümees vene keeles. Töös on 4 joonist ja 1 tabel.</p> <p>Uurimistöö eesmärgiks oli kirjeldada ja analüüsida kaheastmelist töökorraldust juhtimiskeskustes, püstitada uurimisküsimused ning ettepanekute väljatöötamine.</p> <p>Töö koosneb kahest osast, millest esimeses peatükis käsitletakse juhtimiskeskuse olemust, töökorraldust, teise astme ideaal tööprotsessi ning tutvustatakse nelja välisriigi juhtimiskeskuse töökorraldust. Teises peatükis tuuakse välja uuringu tulemused ning kaheastmelise töökorraldusega kaasnevad probleemid.</p> <p>Andmete kogumise eesmärgil intervjueris autor Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse juhti hr Vahur Tamurit ja viis läbi veebipõhise küsitluse juhtimiskeskuse ametnike hulgas.</p> <p>Töös esitatud uurimisküsimuste vastamise abil on töö eesmärk täidetud.</p> <p>Uurimuse tulemusena selgus, et enamik ametnikke pooldab kaheastmelist töökorraldust. Kuigi kaheastmeline töökorraldus on tõstnud teise astme ametnike töökoormust. Lisaks selgus, et momendil kasutusel olev operatiivinfosüsteem ei ole mõeldud kaheastmelise töökorralduse jaoks. Veel selgus juhtimiskeskuse ametnike koolitusvajaduste kaardistamise vajalikkus.</p> <p>Käesolevat tööd on võimalik kasutada kaheastmelise töökorralduse paremaks korraldamiseks.</p> <p>Autor omab praktilist töökogemust politseisüsteemis 15 aastat, Põhja prefektuuri korrakaitsebüroo juhtimiskeskuses vanemkorrapidajana 2 aastat.</p>	
Võtmesõnad: politsei, juhtimiskeskus, kaheastmeline töökorraldus	
Võõrkeelsed võtmesõnad: полиция, центр управления, двухступенчатая организация работы	
Säilitamise koht:	
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor:	Allkiri:
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Tõnu Oro	Allkiri:
Kaasjuhendaja: Jaan Varter	Allkiri:

SISUKORD

ANNOTATSIOON	2
SISUKORD	3
SISSEJUHATUS	4
1. JUHTIMISKESKUSE OLEMUS JA ERINEVAD TÖÖKORRALDUSED	6
1.1 Juhtimiskeskus.....	6
1.2 Kaheastmelise töökorralduse põhimõtted.....	9
1.3 Teise astme ideaaltööprotsess	10
1.4 Kaheastmeline töökorraldus mujal maailmas	17
1.4.1 Hamburg (Saksamaa).....	18
1.4.2 Vilnius (Leedu)	18
1.4.3 Tbilisi (Gruusia)	20
1.4.4 Turku (Soome)	21
1.5 Häirekeskuse ja juhtimiskeskuse ühinemise põhjused	23
2. KAHEASTMELINE TÖÖKORRALDUS JA PROBLEEMID	25
2.1. Juhtimiskeskuse ametnike seas läbiviidud küsitluse tulemused	25
2.2 Juhtimiskeskuse personalivajadus.....	27
KOKKUVÕTE	30
PEZIOME	32
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU.....	33
JOONISTE JA TABELITE LOETELU.....	34
LISA 1. Ankeetküsimustik uurimuses „Kaheastmeline töökorraldus juhtimiskeskustes“	35
LISA 2. Põhja Prefektuuri juhtimiskeskuse juhi Vahur Tamuri intervjuu.....	38

SISSEJUHATUS

Tavainimese jaoks on suhtlemine politseiga erandlik olukord. Iga politsei hädaabinumbrile 110 helistanud inimene teeb politsei kohta üldistusi, mis oma korda kujundab esmamulje Eesti Politsei kohta tervikuna. Juhtimiskeskuse peamine eesmärk on abistada inimesi, osutada inimestele vajalikku teenust professionaalsel tasemel.

Juhtimiskeskustes üle Eesti on töös olnud väga erinevaid töökorraldusi. Üldlevinum oli nn. üheastmeline töökorraldus, mis seisnes selles, et ametnik, kes võttis vastu hädaabikõne, töötles seda andmebaasis ja edastas vajaliku informatsiooni ressursile. Seejuures ei olnud vahet, kas hädaabikõnet töötles politseiametnik või kõneoperaator (eraisik).

Eestis on kasutusel praegu elanikkonna teenindamiseks kolm hädaabinumbrit. Kasutatakse Euroopa ühtset hädaabinumbrit 112, siseriiklikku politsei hädaabinumbrit 110 ning 7-kohalist numbrit 692 2500 Merevalvekeskusele hädaabiteadete edastamiseks.

Euroopa Liidus võeti 1991 aastal vastu otsus, et kõikides Euroopa Liidu riikides peaks kehtima ühtne hädaabinumber 112 (91/396/EEC), kuhu laekuvad nii pääste, kiirabi kui ka politseialased hädaabikõned. Seoses sellega võeti Siseministeeriumis 2008 aastal vastu otsus üleminekuks kaheastmelisele töökorraldusele ühendhäirekeskuses. (Eesti turvalisuspoliitika põhisuunad aastani 2015, 2008) Jõudude korraldamine ehk ressursi saatmine sündmuskohale ei saanud jääda enam kõneoperaatori pädevusse, kuna ei ole mõeldav, et nii politsei kui ka pääste ja kiirabi sündmuste puhul suudaks üks isik otsustada ressursi kasutamise üle.

28.05.2010 loodi siseministeeriumi juurde töörühm, mille eesmärgiks oli ühtsele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistamine. Töörühmas otsustati, et esimene aste ehk kõnede vastuvõtmine antakse järk-järgult üle Häirekeskusele (st. nii 110 kui 112 kõned võtab vastu päästekorraldaja), kuid ressursi saatmise sündmuskohale otsustab info põhjal vastava valdkonna pädev ametnik.

Alates märtsis 2012 anti esimene aste üle Ida regioonis, teistes keskustes vastavalt

2013 märts- Lääne prefektuuri ja Põhja prefektuuri juhtimiskeskused

2014 märts - Lõuna prefektuuri juhtimiskeskus

Politsei ressursihaldus jääb jätkuvalt politseile.

Eesti politsei juhtimiskeskustes ei ole varem kaheastmelist töökorraldust kasutusel olnud ning sellega kaasnevaid probleeme ja eeliseid ei ole teaduslikult uuritud. Seoses sellega puuduvad ka antud teema kohta teaduslikud allikad. Kuna enamik juhtimiskeskusi on äsja üle läinud kaheastmelisele töökorraldusele ning on esinema hakanud erinevad probleemid, on antud teema aktuaalne.

Lõputöö eesmärgiks on kirjeldada ja analüüsida kaheastmelist töökorraldust, püstitada uurimisküsimused ning ettepanekute väljatöötamine.

Eelnevast johtuvalt on vaja leida vastused järgnevatele uurimisküsimustele

- Kas kaheastmeline töökorraldus muudab info talletamise ja edastamise kvaliteetsemaks ning patrullide väljasaatmise kiiremaks?
- Millised on kaheastmelise töökorralduse probleemid/plussid?
- Kuidas muuta kaheastmelist töökorraldust kvaliteetsemaks?

Töö on jaotatud kahte peatükki. Esimeses peatükis käsitletakse juhtimiskeskuse olemust, töökorraldust, teise astme ideaal tööprotsessi ning tutvustatakse nelja välisriigi juhtimiskeskuse töökorraldust. Teises peatükis tuuakse välja uuringu tulemused ning kaheastmelise töökorraldusega kaasnevad probleemid.

Täna lõputöö valmimisele kaasa aidanud juhendajaid Tõnu Orot ja Jaan Varterit, kolleege teistest prefektuuridest ning töökaaslast mõistva suhtumise eest.

1. JUHTIMISKESKUSE OLEMUS JA ERINEVAD TÖÖKORRALDUSED

1.1 Juhtimiskeskus

Juhtimiskeskus on ööpäevaringselt toimiv regionaalne politsei struktuuriüksus, mille põhiülesandeks on hädaabiteadete töötlemine, operatiivressursi haldamine ja infovahetus.



Joonis 1. Eestis on 4 juhtimiskeskust, mis kuuluvad prefektuuride korrakaitsebüroode koosseisu (Politsei...2013)

- Põhja Prefektuur hõlmab tervet Harju maakonda. Prefektuuri keskus asub Tallinnas.
- Lõuna Prefektuur hõlmab kuut maakonda- Tartu, Jõgeva, Viljandi, Põlva, Võru ja Valga. Prefektuuri keskus asub Tartus.
- Ida Prefektuur hõlmab Lääne- ja Ida-Viru maakonda, Prefektuuri keskus asub Jõhvis.
- Lääne Prefektuur hõlmab kuut maakonda- Hiiu, Saare, Lääne, Pärnu, Järva ja Rapla.

Juhtimiskeskusel on järgmised ülesanded:

- tagab pideva ööpäevaringse teadete vastuvõtmise, töötlemise ja registreerimise infosüsteemis;
- määrab väljakutse prioriteedi;
- annab korralduse väljakutse teenindamiseks patrulltoimkonnale;

- teavitab väljakutse andmete muutumisest või laekunud lisainfost väljakutset teenindavat patrulltoimkonda;
- edastab vajaliku operatiivinformatsiooni;
- saadab vajadusel abijõud sündmuse lahendamiseks.
- kontrollib väljakutse teenindamist kuni selle lahendamiseni ning fikseerib patrulltoimkonna ettekande sisu, tarvitusele võetud meetmed ning tehtud otsused infosüsteemis vastavalt kehtivale korrale.
- teavitab väljakutse teenindamise probleemide korral sellest välijuhti või patrulltoimkonna vahetat juhti.

Juhtimiskeskuse missioon: Inimestele kiire ja kvaliteetse abi tagamine läbi hädaabikõnede professionaalse töötlemise. (Politsei...2013)

Kõikide prefektuuride korrakaitsebüroode juhtimiskeskustel on erinevad tööülesanded ning arendatud välja erinevad töökorraldused. Samuti on erinevad juhtimiskeskuste struktuurid ja teenistujate koosseis. Suund on aga võetud kõikide prefektuuride korrakaitsebüroode juhtimiskeskustes ühesuguse kaheastmelise töökorralduse juurutamisele. Välja on töötamisel Politsei- ja Piirivalveameti poolt kaheastmelise töökorralduse ideaaltööprotsess, mille välja töötamisest võtavad aktiivselt osa ka juhtimiskeskuste ametnikud.

Intervjueerides Põhja Prefektuuri korrakaitsebüroo juhtimiskeskuse juhti V.Tamur't selgus, et Põhja Prefektuuri juhtimiskeskus läks üle kaheastmelise töökorraldusele 01.03.2011. Plussidest tõi V.Tamuri välja selle, et õigete töövõtetega tagatakse kiirem reageerimisvõimekus, vastu võetavad otsused on professionaalsemad (tuginevad praktilisel kogemusel ja erialase hariduse baasil), kitsamal territooriumil on ressursihalduril parem ülevaade toimuvast. Miinuseks on see, et mõningate ülesannete täitmisel läbi kahe ametniku kulub enam tööaega (probleemid on peamiselt tingitud I astme töötajale võimaldatud andmebaasidest).

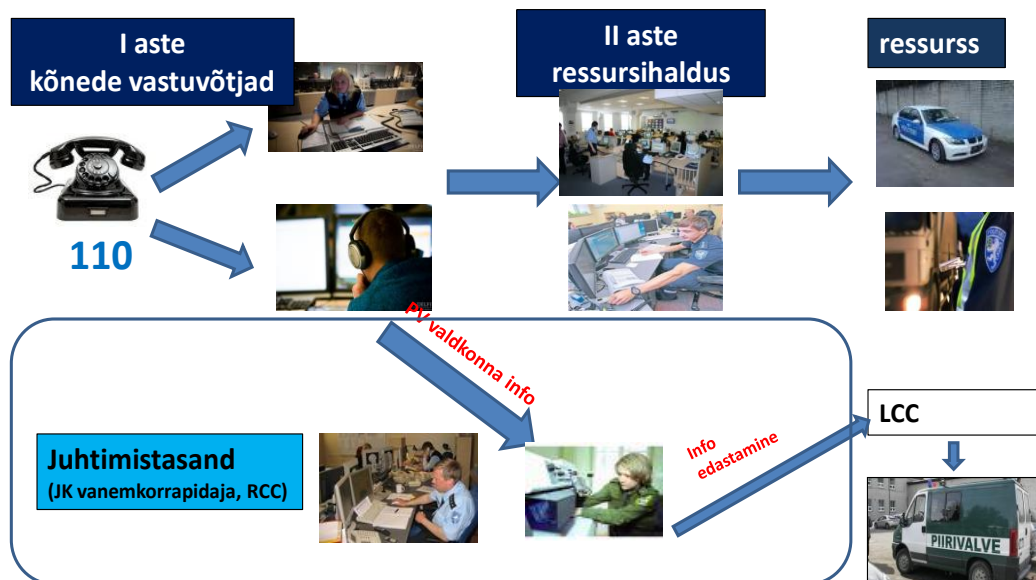
Enne kaheastmelisele töökorraldusele üle minekut tuli teha ka ettevalmistused ja töökorralduslikud muudatused. Kuna OPIS (Politsei operatiivinfosüsteem) ei toeta tänase päevani vajalikul määral kaheastmelisust, pidi esmalt üle vaatama programmi võimalused ning seejärel välja töötada töökorralduslik pool, et olemasoleva programmiga saaks kaheastmelisust rakendada. Täiendavalt pidi tutvuma erinevate piirkondade iseärasuste ja koormustega, et leida mõistlik proportsioon ressursihaldurite vahel (mitu ja millised

piirkonnad). Samuti viidi 2010a lõpu poole koos välijuhtide ja teenistuste vanematega läbi koosolek-õppepäev eesmärgiga tutvustada, mis, miks ning millised on nende hirmud eelseisva ees. Ametijuhendeid oli vaja kohendada. Ideaalis oleks võinud ka Põhja prefektuuri korrakaitse tegevuse juhendit kohendada aga samas ei olnud seal ka sellel hetkel nii palju vasturääkivusi (I astme ametnike vastutusala vähenes ning II astme töötajatele tuli mingite olemasolevate ülesannete täitmisele lihtsalt suurem osakaal). Proportsioonid juhtimiskeskuses olemasolevate ülesannete täitjate vahel muutusid (I astmel enam kõnesid, II astmel enam sisulist poolt).

Kaheastmelisele töökorraldusele üle minekul tekkisid ka probleemid – oli inimesi, kes ei olnud aldid muutustega kaasa tulema ja töötasid varjatult selle vastu. Siinemaani ei rakenda kõik alati õigeid töövõtteid tuues vabandusena mõistet – harjumus. Lahendusi saab siin olla vaid üks – uuesti selgitada ja veel kord selgitada ja siis mõjutada. Tehnilistest lahendustest pidi ümber vaatama telefonitsi kõnede suunamise, konverentskõne tekitamine jms. Lahendused leiti jooksvalt olemasolevate vahenditega. Näiteks ressursihaldurite virtuaalnumbrid, eesmärgiga ühendamisel vaba vastava prioritseeringuga ressursihalduriga ühenduse saamiseks. Muutustest tõi V.Tamuri välja, et kaebusi on JK töö kohta vähem (nii kodanikelt kui patrullidelt). Tagasiside patrullidelt tundub, et läheb iga aastaga paremaks (ei ole võrreldavad tänane päev ja 2011). On väga häid näiteid, kuidas korrektselt juhiste järgi toimetades on kiirele kutsele patrull leitud ülima kiirusega, mis saavutataksegi vaid I ja II astme töötajate samaaegse panusega.

1.2 Kaheastmelise töökorralduse põhimõtted

Kaheastmeline töökorraldus



2

Joonis 2. Kuidas toimub kaheastmeline töökorraldus (Politsei...2013)

Kaheastmeline töökorraldus on korraldatud järgmiselt:

I aste võtab vastu hädaabikõned, töötleb neid andmebaasis ning väljakutsete puhul edastab juhtumi II astmele (Häirekeskuse päästekorraldaja, Juhtimiskeskuse kõne operaator)
II aste saadab I astme poolt tekitatud juhtumi alusel välja ressursi, võtab vastu reageerivalt ressursilt tagasiside.

Andes Häirekeskusele üle 110 kõnede vastuvõtmise, jäävad juhtimiskeskusesse tööle jäävatele teise astme ametnikele järgmised ülesanded:

- politseitoimkondadele väljakutsete edastamine ning üksuste sidumine sündmusega andmebaasis;
- politseitoimkondadelt väljakutse tagasiside vastuvõtmine ning andmebaasidesse sisestamine;
- lisaresursi (nii asutuse sisene kui asutuseväline) otsimine ja kaasamine sündmuse lahendamisele;
- väljakutsete teenindamiseks vajalike asutuste, isikute teavitamine;

- vajadusel hetkel toimuvate politseisündmuste kõnede menetlemine;
- enesetappu kavatsevate isikute kõnede menetlemine;
- sõidukitega seotud (kadunud, leitud sõidukid, parkimisprobleemid) kõnede menetlemine;
- politseilist läbirääkimist vajavate kõnede menetlemine (pantvangide võtmine, vabaduse võtmine),
- eksinud ning vajadusel kadunud isikute kõnede menetlemine;
- vajadusel telefoni positsioneerimise organiseerimine;
- operatiivinfo kogumine ning edastamine vastavalt operatiivinfo loendile Siseministeeriumi teabeanalüüsiosakonnale, prefektuuri ametnikele;
- ööpäevase aruandluse koostamine;
- politseimajade videovalve ja signalisatsioonisüsteemide (tuletõrje ja valve) jälgimine;
- linna valvekaamerate jälgimine;
- politseiväliste valvesüsteemide jälgimine (Eesti Pank);
- sularahakeskuste paanikanuppude jälgimine ning vajadusel esmaste tegevuste korraldamine;
- juhtimiselt kõrvaldamise sisestamine;
- avaliku koosoleku registreerimine;
- politsei üldaadressidele saabuvalte elektroonsete kirjade lugemine töövälisel ajal;
- relvade ning erivahendite väljastamine

Juhtimistasand (*koordineerivad vahetuse tööd*)

Häirekeskus – juhtivpäästekorraldaja, peapäästekorraldaja, arst

Juhtimiskeskus – vanemkorrapidaja

1.3 Teise astme ideaaltööprotsess

Politsei- ja Piirivalveameti poolt on välja töötamisel teise astme ideaal tööprotsess. Tööprotsessi väljatöötamisel on kaasatud ka üle Eesti juhtimiskeskuste vanemkorrapidajad. Tööprotsess peaks välja nägema järgmiselt;

Pärast seda, kui esimese aste on reageerimist või ressursi informeerimist vajava teate esmased andmed operatiivinfosüsteemi salvestanud, ilmub juhtum teise astme korrapidajale

infosüsteemis nähtavale ning korrapidaja alustab prioriteediga juhtumi korral (A, B, C, I) juhtumi omapoolset menetlemist, märkides juhtumi üle võtmist operatiivinfosüsteemis.

Vanemkorrapidaja jälgib kõiki prioriteediga juhtumeid ja kui kõik ressursihaldurid on hõivatud, tegeleb kiiret reageerimist vajavate juhtumitega vanemkorrapidaja.

Politseitoimkondade paiknemise ning kättesaadavuse kohta leitakse teavet OPIS infosüsteemis, sh. (kaardilt sõidukite , raadiojaamade asukohad), kus kajastuvad andmed kõikide tööol olevate reageerivate ressursside kohta. (Valves olevate politseiametnike kohta leiab andmed valvegraafikutest või OPIS -st.)

Ressurssi alarmeeritakse üldjuhul raadioside teel või raadiojaama puudumisel telefoni teel.

Teel väljakutsele võib politseiresurss paluda asukoha (teekonna) täpsustust.

Korrapidaja võib teekonda täpsustada:

kasutades infosüsteemi OPIS-t,

kasutades avalikku kaardiotsingut (Regio, Delfi jmt.)

kasutades töösalides olevaid kaarte,

helistades tagasi väljakutse kontaktisikule.

Lisainfo küsimise korral kehtib sama skeem: korrapidaja otsib vajalikku teavet, kas olemasolevatest andmetest, andmebaasidest ning vajadusel helistab väljakutse teinud kontaktisikule või muule sündmusega seotud isikule. Kogu saadud info edastab korrapidaja sidevahendi teel ressursile (üldjuhul kasutatakse raadiosidet, selle puudumisel telefonisidet).

Tööprotsess

Tööprotsessi mõistes on I astme poolt saadav informatsioon oma iseloomult, kas infoteade või prioriteediga juhtum (A,B,C,I). Prioriteedi määrab esimene aste vastavalt ohuhinnangule iseseisvalt, erinevalt häirekeskuses kasutusel olevale infosüsteemile (SOS), mis määrab prioriteedi ise vastavalt sündmusele.

Saades juhtumi, kontrollib korrapidaja kõigepealt infosüsteemis sündmusele antud ohuhinnangut ning vajadusel muudab seda.

Infoteade

Kui tegemist ei ole korrapidaja hinnangul väljakutsega, vaid infoteatega, siis muudab korrapidaja infosüsteemis väljakutse prioriteeti ehk eemaldab prioriteedi.

Korrapidaja hindab, kas teate sisu vajab ressursi teavitamist, kui jah, siis teavitab ressursi kas raadioside või telefoni teel (sõltuvalt sellest, kes on teavituse subjekt).

Seejärel hindab korrapidaja teate sisust ning teataja soovist lähtudes, kas vajalik on anda teatajale tagasiside. Kui vaja on teatajat teavitada, siis teeb seda korrapidaja.

Samuti hindab korrapidaja infoteate puhul, kas on vajalik teavitada teisi ametkondi – kui ja, siis teeb seda korrapidaja.

Kui infoteate puhul on vajalik info edastamine teistele struktuuriüksustele infosüsteemis, siis teeb seda korrapidaja.

Kui infoteatel on operatiivinfo sisu, siis teavitab korrapidaja vanemkorrapidajat.

Operatiivse teavituse (operatiivinfo edastuse) korraldab vanemkorrapidaja vastavalt operatiivinfo loendi korrale.

Väljakutse

Kui tegemist on väljakutsega, lähtub korrapidaja oma tegevuses sellest, mis prioriteediga väljakutsega on tegu. Väljakutsed edastatakse viivitamatult reageerivale ressursile

C kutse -kui inimese elu või tervis otseselt ohus ei ole;

Korrapidaja kontrollib, kas väljakutseid teenindav ressurss on vaba või mitte. Kui ressurss on vaba, siis sõltuvalt toimkonna koosseisust ning väljakutse sisust antakse ressursile väljakutse korraldus. Kui ressurss ei ole vaba, siis peab korrapidaja saama ressursilt informatsiooni, millega kinni ollakse ning kas saab olemasoleva tegevuse katkestada.

Kui ressurss saab tegevuse katkestada, antakse talle väljakutse korraldus C prioriteediga väljakutse teenindamiseks.

Kui ressurss ei saa tegevust katkestada, siis peab korrapidaja leidma järgmise lähima ressursi.

C kutse - kui ohus on otseselt inimese elu või tervis;

Kui otseselt on ohus inimese elu või tervis, siis annab korrapidaja erakorralise väljakutse korralduse sündmuskohale lähimale patrulltoimkonnale, sõltumata tema tööpiirkonnast või tööülesandest.

Selleks vaatab korrapidaja, kus asub lähim ressurss. Kiireloomuliste väljakutsete teenindamiseks võib kaasata ka teiste prefektuuride ressursse.

Lähim ressurss samas prefektuuris

Korrapidaja peab kontrollima, kas lähim patrulltoimkond on vaba või mitte.

Kui patrulltoimkond on vaba, siis sõltuvalt toimkonna koosseisust ning väljakutse sisust antakse patrullile väljakutse korraldus. Kui patrull ei ole vaba, siis peab korrapidaja saama ressursilt informatsiooni selle kohta, millega kinni ollakse ning kas saab olemasoleva tegevuse katkestada. Kui ressurss saab tegevuse katkestada, antakse talle väljakutse korraldus C prioriteediga väljakutse teenindamiseks (A ning B prioriteediga väljakutsele sõitva patrulltoimkonna väljakutse lükatakse edasi).

Kui patrulltoimkond ei saa tegevust katkestada peab korrapidaja leidma järgmise lähima patrulltoimkonna.

Kui kasutatakse väljakutse teenindamiseks mitte väljakutse asukoha teeninduspiirkonna /maakonna patrulltoimkonda, peab korrapidaja korraldama selle piirkonna välijuhi teavitamise, kelle ressursi kasutatakse.

Lähim ressurss teises prefektuuris

Kui lähim patrulltoimkond asub teises prefektuuris, siis võtab juhtimiskeskuse korrapidaja selle patrulltoimkonnaga ühendust ning kontrollib, kas antud ressurss on vaba või mitte. Kui ressurss on vaba, siis sõltuvalt toimkonna kategooriast ning väljakutse sisust antakse ressursile väljakutse korraldus C prioriteediga sündmuse teenindamiseks. Kui ressurss ei ole vaba, siis peab saama korrapidaja saama ressursilt informatsiooni selle kohta, millega kinni ollakse ning kas saab olemasoleva tegevuse katkestada. Kui ressurss saab tegevuse katkestada, antakse talle väljakutse korraldus C-prioriteediga väljakutse teenindamiseks.

(A ning B väljakutsele sõitva patrulltoimkonna väljakutse lükatakse edasi).

Korrapidaja võtab peale väljakutse korralduse andmist ühendust selle juhtimiskeskusega, kelle operatiivses alluvuses ressurss on ning teavitab JK-st väljakutse korralduse andmisest.

Kui on vajalik saata operatiivne teavitus (edastada operatiivinfot), siis teeb seda vanemkorrapidaja.

A, B prioriteediga kutse

Kui tegemist on A või B prioriteediga väljakutsega, edastab korrapidaja väljakutse ressursile vastavalt paigutusele ja /või tööülesannetele.

Väljakutsele saadetud ja/või sündmuse lahendamise seotud ressursi seob korrapidaja infosüsteemis.

Kui vajadus on täpsustada väljakutse asukohta, täpsustab korrapidaja väljakutse asukoha, kasutades erinevaid kaarte/andmebaase ja/või helistab teatajale/kontaktisikule, mille järel annab teejuhise reageerivale ressursile.

Kui reageeriv ressurss soovib väljakutse teenindamiseks lisainformatsiooni, otsib korrapidaja vajalikku infot, kasutades selleks erinevaid andmebaase ja/või võttes vajadusel ühendust kontaktisikuga/teatajaga.

Kui on vajalik saata/edastada sündmuse kohta operatiivteavitus (edastada operatiivinfo), siis teeb seda vanemkorrapidaja.

I prioriteet

Saades I prioriteediga juhtumi, kontrollib korrapidaja juhtumi sisu ning annab juhtumile ohuhinnangu. Kui ohuhinnangu andmiseks on vajalik koguda täiendavat informatsiooni (nt. tuvastada asukoht, isikute karistatus, teatajalt lisainfot), siis teeb seda korrapidaja, kasutades andmebaase, tagasihelistamist teatajale vms.

Peale ohuhinnangu andmist otsustab korrapidaja, kas tegemist on infoteate või väljakutsega. Kui tegemist on väljakutsega, annab korrapidaja juhtumile vastava prioriteedi ning tegutseb vastavalt väljakutse tööprotsessile. Kui tegemist on infoteatega lähtub korrapidaja infoteate tööprotsessist.

Kui vajalik on edastada juhtumi sisu politseitoimkondadele/ politseiametnikele (nt. kadunud sõidukid, kadunud isikud, edastab korrapidaja informatsiooni üldjuhul raadioside või sõltuvalt info sisust ka telefoni teel. Info edastamise viisi otsustab korrapidaja.

Kui on vajalik saata/edastada sündmuse kohta operatiivteavitus (edastada operatiivinfo), siis teeb seda vanemkorrapidaja.

Juhtimiskeskuse tegevus väljakutse teenindamise abistamiseks

Juhtimiskeskus koordineerib sündmuse lahendamist seni, kuni kohale jõuab sündmuse juhtimist üle võttev ametnik. Selleks võib olla patrulltoimkonna vanem, välijuht või operatiivjuht.

Kohale jõudnud ressurss annab teada kohale jõudmisest, korrapidaja märgib andmed OPIS — sse. Vajadusel muudab ta vastavalt sündmuskohalt saadud infole sündmuse liiki.

Sõltuvalt sündmusest, antakse ressursi poolt teada, kes juhib sündmuse lahendamist ning korrapidaja fikseerib selle infosüsteemis.

Sündmuse lahendamise käigus võib sündmuse juht muutuda - sellest antakse korrapidajale teada ning märgitakse viimase poolt OPIS-sse kellaajaliselt.

Korrapidaja sisestab sündmuskohalt raadioside teel juhtimiskeskusesse laekuvat operatiivinfot OPIS-sse.

Ressurss annab infot selle kohta, kas sündmuskohale on vaja saata lisaressursse. Kui lisaressurssi on sündmusekohale vaja, siis operatiivressursina infosüsteemis olevaid prefektuurisisesid ressursse kaasab sündmuse lahendamiseks korrapidaja.

Operatiivressursina infosüsteemis mitteolevate ressursside kaasamise korraldab vanemkorrapidaja.

Juhtkonna teavitamine on vanemkorrapidaja kohustus.

Muid sündmuse lahendamiseks kaasatavate koostööpartnerite, ametkondade teavitamist korraldab vanemkorrapidaja.

Väljakutse lõpetamine

Väljakutse loetakse teenindatuks, kui kõik ressursid on lõpetanud väljakutsega seotud tegevused ning andnud teada, et lõpetas väljakutse teenindamise ning on vaba.

Väljakutse lõpetamisest/teenindamisest annab sündmuskohal olev ressurss raadioside või telefoni teel.

Korrapidaja täpsustab väljakutse teenindamise tulemused ehk mis on tegevused, mida sündmuskohal tehti ning milline on väljakutse teenindamise tulemus sh. kaasa võetud ja /või sündmusega seotud isikud, esemed, dokumendid.

Kogu informatsiooni kannab korrapidaja infosüsteemi ning vajadusel seob sündmusega seotud isikud/sõidukid/dokumendid infosüsteemis.

Sündmuse kokkuvõtte edastamine operatiivinfona on vanemkorrapidaja ülesanne vastavalt operatiivinfo edastamise korrale. (PPA käskkiri 2011)

Juhtimiskeskuses on kasutusel erinevad andmebaasid

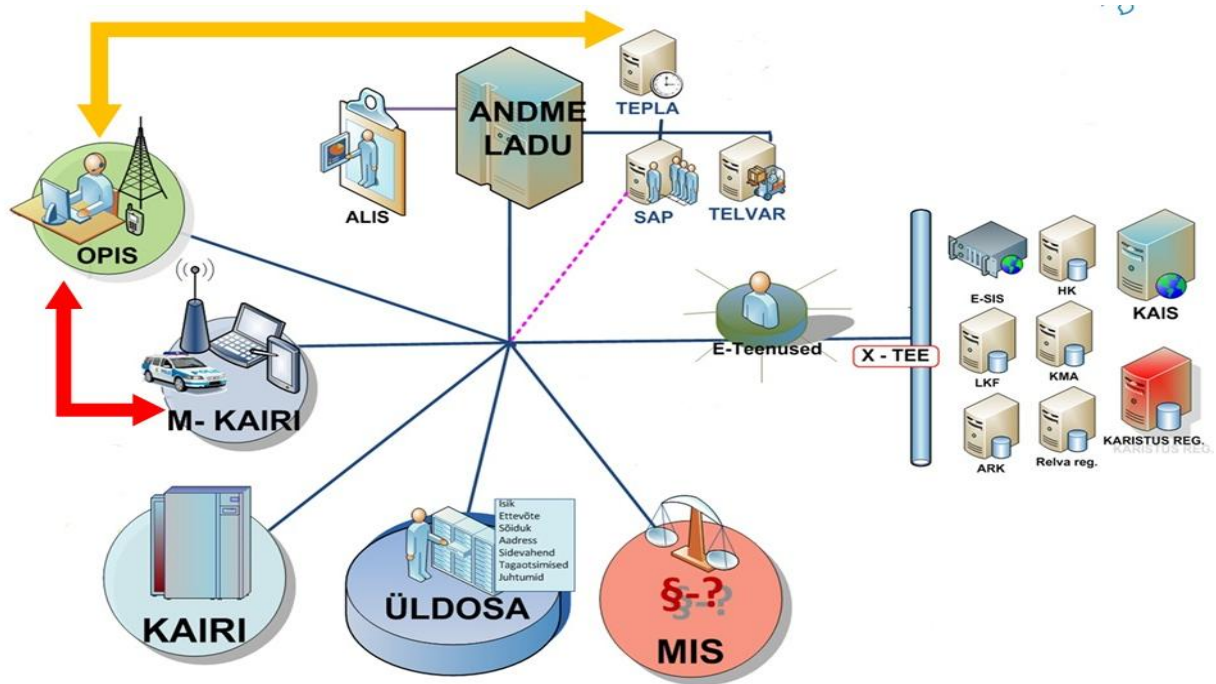
Juhtimiskeskuse teenistuja kasutab igapäevaste tööülesannete täitmisel mitmeid andmebaase. Näiteks:

- OPIS (väljakutsete/teadete sisestamine, patrullide väljapanek jm);
- MIS (menetluse infosüsteem)
- KAIRI (päringute teostamine isikute/sõidukite kohta jm);
- XY-monitor (patrullide jälgimine reaalajas);
- kõnejaotusprogramm Orange Contact (kõnede määratlemine, kõnede logi, kõnede salvestused, telefonioperaatorite hõivatus, samuti võimaldab analüüsida töötaja aktiivtööaega ja panust kõnede teenindamisel jm);
- Rahvastikuregister (päringute teostamine isikute kohta);
- ARK (päringute teostamine sõidukite ja juhilubade kohta);
- LKF (päringute teostamine liikluskindlustuse poliiside kehtivuse kohta);
- muud (Internet, Intranet, Delta, E-post jne).

Operatiivinfosüsteem (OPIS)

Juhtimiskeskuses kasutatakse operatiivinfo sisestamiseks ja edastamiseks operatiivjuhtimise infosüsteemi (OPIS)

Operatiivjuhtimise infosüsteem ehk OPIS on infosüsteemi POLIS alamsüsteem. Infosüsteem POLIS koosneb paljudest alamsüsteemidest, mille „süda“ on Üldosa, kus hoitakse kesket registrit pöördumiste, juhtumite, aadressid, isikute, sõidukite, esemete ja tagaotsimiste kohta.



Joonis 3 Politsei infosüsteemid (OPIS kasutusjuhend 2013)

OPIS loomisel ei arvestatud võimalusega, et kunagi hakkab juhtimiskeskus tööle kaheastmelisena. Kuna ühe- ja kaheastmelise juhtimiskeskuse töökorralduslikud erinevused on niivõrd suured, siis on ka infosüsteemi OPIS sobitamine tööks kaheastmelises juhtimiskeskuses keeruline. Heaks näiteks on see, et kuna OPIS on seotud üldosaga, siis üldosa „kokkujooksmisel“ või muul viisil mittetöötamisel, on häiritud ka normaalne kaheastmelise töökorraldus, kuna OPIS lakkab seetõttu samuti töötamast ning esimesel astmel ei ole võimalik endistviisi edastada informatsiooni teisele astmele, vaid tuleb leida alternatiivseid tegevusviise.

OPIS’e juhend ei anna konkreetseid suuniseid, kuidas OPIS’t siiski kaheastmelises juhtimiskeskuses kasutada, kuna see võib igas suuremas juhtimiskeskuses erineda. Lisaks on reeglistik antud teemal pidevas muutmises.

Kuidas kasutada OPIS-t kaheastmelises juhtimiskeskuses, õpetatakse OPIS koolitustel.

1.4 Kaheastmeline töökorraldus mujal maailmas

Politsei- ja Piirivalveameti ametnikud on külastanud erinevaid juhtimiskeskuseid teistes riikides, et koguda informatsiooni teiste riikide praktika põhjal. Antud uurimustöös on

näitena võetud nelja juhtimiskeskuse töökorraldus, kus juhtimiskeskused/häirekeskused töötavad kaheastmelistena. Kõik neli välja valitud juhtimiskeskust on kaheastmelised aga töökorralduses on palju erinevusi.

1.4.1 Hamburg (Saksamaa)

Ajavahemikul 27.12 -29.12.2011 külastasid PPA juhtivkorrakaitseametnikud Rone Grahe ja Annika Orav ning Lõuna prefektuuri juhtimiskeskuse juht Ottomar Virk Hamburgi politsei erinevaid juhtimiskeskuseid.

Hamburgi politsei juhtimiskeskuses, kus võetakse vastu 110 kõnesid, toimub töökorraldus kaheastmelisena. Esimene aste tegeleb kõnede vastuvõtmisega ning teises astmes saadetakse välja ressursid. Peale selle on keskuses veel vahetuse vanem ning tema abi (kes omab üldist ressursivaadet). Ühes ööpäevas laekub juhtimiskeskusesse keskmiselt 2000 kõnet. Kõik juhtimiskeskuses töötavad inimesed on politseiametnikud ning kõnede vastuvõtjateks võetakse tööle ainult neid politseiametnikke, kes on töötanud politseis vähemalt 5-6 aastat.

Eraldi väljaõpet ametnikud enne juhtimiskeskusesse tööle asumist läbima ei pea. Juhtimiskeskuse ametnike väljaõpe toimub kohapeal.

Andmebaas on analoogne Eestis kasutuses oleva OPIS-ga, kuid on ka mõningaid erisusi. Nimelt annab mingi märksõna sisestamisel andmebaas ise väljakutse prioriteedi. Prioriteete on Saksamaal sarnaselt meie OPIS-ga neli. Samuti kuvab sündmuse aadressi andmebaasi sisestamisel andmebaasi kaart ise automaatselt asukoha ning ressursihaldur seda kaardilt ise otsima ei pea, mis kiirendab piirkonnas olevate lähimate politseipatrullide leidmist. Esimese ja teise astme töötajad istuvad juhtimiskeskuse töösaalis nägudega vastamisi. Juhtimiskeskuse juhi sõnade kohaselt oli neil varem ka linna valvekaamerate pildid, kuid see ei andnud nende tööle lisaväärtust ning seetõttu loobuti videovalvest keskuses. Sarnaselt Eestile on neil mittehädaabikõnede jaoks olemas eraldi number, mis on tasuta (Eestis operaatori tavatasuga) ning töötab ainult tööpäevadel. Inimestel ei ole õigust vastavalt kehtivale seadusandlusele oma hädaabikõne kõnesalvestust politseilt saada. (Orav 2011)

1.4.2 Vilnius (Leedu)

Ajavahemikul 10.10.2012 -12.10.2012 külastasid PPA juhtivkorrakaitseametnikud Rone Grahe ja Annika Orav Vilniuse juhtimiskeskust.

Leedus puudub hetkel ühine hädaabi number. Mõningates Leedu piirkondades on ühine number 112 ning osades piirkondades politsei enda number. Leedus on kokku 10

juhtimiskeskust. Leedus politsei infotelefoni ei ole, seda funktsiooni täidavad piirkondlikud jaoskondade korrapidajad.

Vilniuses ning osades tema lähirajoonides on kasutusel ühine hädaabinumber 112 ning seal töötatakse kaheastmelise töökorralduse alusel.

Kõned võetakse vastu, töödeldakse, sisestatakse andmebaasi 112 keskuses ning seejärel saadetakse ressurss välja juba politsei juhtimiskeskuses, mille ruumid asuvad Vilniuse politseimajas.

112 keskuses on andmete sisestamiseks oma andmebaas ning andmed kanduvad üle politseiandmebaasi. Politseijuhtimiskeskuses on ligipääs ka Häirekeskuse andmebaasi ning ressurshalduritel on lahti korraga nii häirekeskuse andmebaas kui ka politsei andmebaas. Juhid põhjendavad seda operatiivsusega – kui esialgsed andmed on juba täidetud häirekeskuses, siis juhtimiskeskuses juba teatakse, mis sündmus on toimunud ning oskavad juba valmis olla.

Töökorraldus Vilniuses

Vilniuse juhtimiskeskuses on korraga ühes vahetuses tööl 7 inimest: 1 vahetuse vanem (istub eraldi töösaali kõrval klaasseintega ruumis), 1 vahetuse vanema abi - tegeleb töösaalis jooksvate probleemidega, 1 ressurshaldur maakondade peale, 4 ressurshaldurit Vilniuse linna politseitoimkondade teenindamiseks. Kokku on keskuses tööl 52 inimest (sh . keskuse juht ning tema abi - tal on ka operatiivjuhi ülesanded). Korraga ühes vahetuses tööl 30-40 patrulltoimkonda (nendest 10 liiklustrulli). Juhtimiskeskuse töösaalis töötatakse 3 raadioside kanalil (1 linn, 1 liiklus, 1 maakonnad). Töösaalis tööl olevad ametnikud on kõik politseiametnikud. Eraldi väljaõpe puudub (õpivad töösaalis, kuid tööle võetakse ainult välitöö kogemusega inimesed. Kindlat määratud välitöö kogemuse aega paika ei ole pandud).

Eraldi on 1 inimene vahetuses videovalvekaamerate jälgimiseks (kokku 94 kaamerat), kes käib tööl 8 tunniste vahetustega. Videovalve töötaja töökoht asub juhtimiskeskuse töösaali ees ning on klaasseintega eraldatud. Videovalve töötaja on eraisik.

Juhtimiskeskusel on sündmuse juhtimise roll päris suur, seega oli võimalik 2007 aastal, mil Vilniuse regioonis 112 hädaabinumber tööle hakkas, jätta juhtimiskeskusele oma ressurss alles ning 112 teenindamiseks taotleti eraldi raha ning see on ka põhjus, miks teised regioonid ei ole veel üle läinud 112 numbrile, kuna puuduvad vajalikud rahalised vahendid.

Ühes ööpäevas on keskmiselt 500-600 väljakutset, samuti on Vilniuse regiooni eripära selles, et patrull on kohustatud JK-le ette kandma kõikidest kinni peetud ning

kontrollitavatest sõidukitest. Põhjusi on kaks. Patrulli turvalisus ning korrupsiooniga võitlemine.

Patrullautod on kaardil nähtavad ning sisse on seatud territoriaalne kontrollisüsteem ehk kui patrull väljub talle määratud patrullipiirkonnast, siis hakkab arvutis tööle alarm. See on mõeldud patrullide üle kontrollfunktsiooni täitmiseks.

Kasutusel 3 prioriteeti:

A- patrull peab kohale jõudma 12 minuti jooksul

B- patrull peab kohale jõudma 20 minuti jooksul

C- patrull peab kohale jõudma 1 tunni jooksul

Juhtide hinnangul on need ajad Leedus ühtsed kõikides regioonides, kuigi osades maapiirkondades patrull määratud aja jooksul kohale ei jõua. On püstitatud eesmärgid, mille jooksul nad tahavad sündmuskohtadele jõuda. Osade sündmuseliikide puhul pakub andmebaas prioriteeti automaatselt. Juhtimiskeskuse juures regionaalset kriisiruumi ei asu.

Dünaamiliste sündmuste puhul häirekeskus annab kõne üle politsei juhtimiskeskusele.

Probleemiks on andmete puudus, mistõttu peab politsei tihti inimestele tagasi helistama ning andmed üle täpsustama. See on probleemiks ka Eesti juhtimiskeskustes. Juhtimiskeskuse juhid ise on taolise töökorraldusega rahul ning ei näe vajadust häirekeskusega ühises töösaalis istuda.

Teistes väiksemates keskustes on juhtimiskeskusel ka muud tööülesanded – relvade väljastamine, kinnipeetute valvamine jne. (Orav 2012)

1.4.3 Tbilisi (Gruusia)

Ajavahemikul 5-9 november 2012 viibis Häirekeskuse (koosseisus Merle Tikk, Martin Kajaste) ning PPA delegatsioon (koosseisus Vahur Tamuri, Olev Naarits, Annika Orav) välislähetuses Gruusias, Tbilisis.

Tbilisi häirekeskusesse laekub ühes ööpäevas 25 000-35 000 kõnet (kogu Gruusia peale), neist on umbes 5000 väljakutset neist omakorda on 11% politseikutseid, 4-5% pääste ning ülejäänud kiirabi väljakutsed.

Väljakutsed moodustavad kõikidest kõnedest 15-20%.

Kõnede keskmine pikkus on 30 sekundit, väljakutse edastatakse kas ressursile või korrapidamistele 20 sekundi jooksul.

Kõik töösaali töötajad on kõrgharidusega.

Häirekeskuse töö eraldi erialana Gruusias omandatav ei ole, spetsiaalsed koolitused viiakse läbi häirekeskuse poolt.

Operaatori väljaõpe kestab 10 päeva ning 3-4 kuu pärast on võimalik töötada ressursihaldurina.

Keskuse ressursihaldus on korraldatud järgmiselt:

Politsei ressursihaldurid (3 inimest) tegelevad ainult Tbilisi väljakutsete ning veel nende piirkondade väljakutsetega, kus on patrullide väljapanek olemas (politseipatrullide ööpäevane keskmine väljapanek on 100 patrulltoimkonda). Nendes piirkondades, kus politseipatrullide väljapanekut ei ole – seal edastatakse info telefoni teel 1 astme poolt kohalike politseijaoskondade korrapidamisteenistustele, kes omakorda ise edastavad väljakutse juba konstaablitele.

Keskmiselt edastatakse 7,7 % väljakutsetest otse patrullidele, 92,3 % jaoskondadele.

Raadioside – Tbilisis ning selle ümbruses kasutatakse TETRA raadiosidet, mujal piirkondades kasutatakse telefoni.

IKT töötati välja spetsiaalselt Häirekeskuse vajadusi silmas pidades ning liidestati nii politsei kui ka pääste andmebaasidega. Jaoskondade korrapidamisteenistustel ligipääs sellele andmebaasile puudub ning seal kasutatakse korrapidamise raamatut paber kandjal.

Kokkuvõtteks võib öelda, et kogu häirekeskuse teenus on üles ehitatud 112 kättesaadavusele. Kõned menetletakse kiiresti, küsitakse aadresse ning helistamise põhjus.

Samas ei ole tähelepanu pööratud kõnede filtreerimisele (väljakutsete eristamine teadetest).

Patrullide hinnangul on palju neid väljakutseid, mille puhul ei ole olnud politsei saatmine üldse vajalik. Suuremat kasu 112 teenuse puhul näeb politsei koostöös teiste ametkondadega ehk kiirabi või päästjad saadetakse välja samal ajal ning see võimaldab kiiremat abi osutamist abivajajale. (Orav 2012/1)

1.4.4 Turku (Soome)

Ajavahemikul 13-14 november 2012 PPA delegatsioon (koosseisus Jane Varipuu, Marti Magnus, Annika Orav) välislähetuses Soome Vabariigis, Turu linnas, et tutvuda Turu operatiivteenistuste koostöoga ning hädaabiteadete menetlemise protsessiga Turu piirkonnas.

Soome Vabariigis on Häirekeskus Siseministeeriumi allasutus. Hetkel on Soomes 15 Häirekeskuse 15 piirkondlikku keskust, 2014 aastaks jääb alles 6 (Oulu, Vaasa, Pori-sinna

jääb ka kogu häirekeskuse administratiivne osa, Turku, Kerava- sellest saab peakeskus, Kuopio).

Kõnede tööprotsess on Soomes üldiselt ning Turu piirkonnas järgmine:

112 kõnede menetlemine käib 112 häirekeskuses, kus töö on korraldatud kaheastmeliselt:

Esimene aste võtab vastu kõned ning teine aste saadab välja ressursi – kogu keskuse ressursid töötab häirekeskuse koosseisus. Politsei ressursihalduses töötavad osaliselt endised juhtimiskeskuste töötajad. Kõikidel ressursihalduritel politseitausta ei ole.

Politsei väljakutsete tagasiside ning politseivaldkonna jaoks vajaliku täiendava informatsiooni (mis eeldab politseiandmebaasidest andmeid) võtab vastu ning annab politseijuhtimiskeskus (JUKE), mis asub politseivaldkonna hoones. Politseijuhtimiskeskuse ülesanne on tagada patrulltoimkondadele täiendav informatsioon ning keskuses oleva operatiivjuhiga suuremate sündmuste puhul väljuhile täiendava toe osutamine. Politsei juhtimiskeskus jälgib häirekeskuses registreeritud teateid ning vajadusel sekkub teate lahendamisse. Politseijuhtimiskeskuses on korraga tööl 1-2 politseiametnikku ning operatiivjuht, kes töötab tööpäevadel ning tööajal.

112 teenus on üles ehitatud 112 teenuse kättesaadavusele. Politsei esindajate hinnangul peab politseijuhtimiskeskus helistama tihti teatajatele tagasi ning küsima täiendavat väljakutse teenindamiseks vajalikku lisainformatsiooni. Väljuhil on väljakutsete puhul nn. vetoõigus ehk väljakutse tühistada.

Politseiresurss on jagatud kaheks: osa ressursse on häirekeskuse käsutuses ning neile patrullidele on häirekeskusel õigus anda otse väljakutseid, osa ressursse on aga lisaks väljuhi käsutuses ning nende kasutamise õigus on Häirekeskusel läbi väljuhi.

Raadioside – Turu piirkonnas kasutatakse 3 raadiosidekanalit, mis on kuulatavad nii häirekeskuses kui ka juhtimiskeskuses.

Politsei operatiivjuhtimine:

Turu piirkonnas on tööl korraga kolm väljuhti ning üks operatiivjuht. Suuremate sündmuste korral läheb sündmuskohale ning juhib sündmuskohal sündmuse lahendamist väljuht. Operatiivjuht asub politsei juhtimiskeskuses juhib/toetab sündmuse lahendamist keskusest koos teiste keskuste töötajatega ning sündmuskohale ei lähe.

Pääste juhtimiskeskuses (VIKE) Turus on korraga tööl 2 inimest, kelle ülesanne on tegeleda ka päästealase infopäringutele vastamine ning päästetöödel päästetööde juhile toe osutamine.

Kokkuvõtvalt on Soomes Häirekeskuse põhiteenuseks Hädaabiteadetele vastamine ning väljakutsete edastamine. Nii politsei kui ka pääste juhtimiskeskuste ülesandeks on oma ressursile täiendava toe osutamine. (Orav 2012/2)

Vestluses Helsingi juhtimiskeskuse erinevate ametnikega, on selgunud, et nad ei ole rahul praeguse töökorraldusega, kuna on tekkinud mitmed infokaod ning operatiivsus on vähenenud. Lisaks sellele on patrullidele edastatav info puudulikum ning pädeva politseiametniku poolt kontrollimata.

1.5 Häirekeskuse ja juhtimiskeskuse ühinemise põhjused

Eestis on juba üle 10 aasta olnud kasutuses kaks erinevat hädaabi numbrit - 110 ja 112, kuid tihti on abivajajal raske otsustada, milliselt numbrilt just antud sündmuse korral kõige kiiremini abi saab.

Näiteks inimvigastusteta liiklusõnnetuse korral ei vajata kiirabi ja justkui 112 helistama ei peaks, kuid kui sama õnnetuse tõttu on maha valgunud õli, on päästjaid kindlasti vaja. Need nüansid ei jää tavakodanikule meelde. Tihti on ka helistajad nii endast väljas, et nad ei suudagi kahe numbril vahel valida ja otsuseid langetada. Nii tulebki sageli tavalise „plekimõlkimise“ teade 112-le ja raskete tagajärgedega avarii teade 110-le. Seega oleks abi saamine kiirem, kui helistajad ei peaks valima kriisiolukorras mitme numbril vahel ja mõlema asutuse töösaalid ei pea üksteist toimunud sündmustest teavitama. Seda seisukohta kinnitab ka Siseministeriumi poolt tellitud „Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring 2008“, kus 85% küsitletutest leidis, et politsei, päästeteenistus, kiirabi ja merepääste peaksid olema kättesaadavad ühelt telefoninumbrilt.

Paljude sündmuste lahendamiseks tuleb sündmuskohale saata nii politsei, pääste kui ka kiirabi. Näiteks juba mainitud liiklusõnnetus, suuremad tulekahjud, uppumised ning muud õnnetused. Nende sündmuste lahendamine, mille korral vajatakse mitmete erinevate abiosutajate sekkumist, muutub kiiremaks ja koostöö operatiivsemaks, kui kõik sündmuse info edastamisega tegelevad inimesed töötavad ühes infoväljas ehk ühes ruumis. Nii pole vaja enam 110-le tulnud infot edastada Häirekeskuse päästekorraldajatele ja vastupidi. Üheks oluliseks momendiks on ühendamise ja edaspidi ühtede ressursside kasutamise seotud majanduslik efekt. Praeguse töökorralduse juures tuleb eelarvekärbete ja sealt tulenevate piiratud rahaliste vahenditega uuendada tehnilisi vahendeid nii häirekeskuse kui ka juhtimiskeskuse töösaalides. Samuti arendada kasutatavaid arvutiprogramme ja

remontida ruume. Kuna arvutiprogrammide loomine ja pidev arendamine on kallis ning need on mõlema asutuse töösaalides erinevad, siis tuleb ka alailma valida (vahel ka võidelda ja konkureerida), millises mahus ja millal kummagi asutuse töösaalide töövahendeid uuendatakse. Sama olukord on uute tööruumide ehitamisega. Kord lähevad need protsessid ladiusamalt Häirekeskuses, teinekord aga Politsei- ja Piirivalveametis. Kahte süsteemi korraga väga hästi välja arendada pole meie riigi praeguste võimaluste juures võimalik. Selle tulemusena võib kannatada abivajaja, kui hädaabiteenuse kvaliteeti ei suudeta tagada tehniliste vahendite vananemise tõttu.

Numbrite ühendamisest tulenev kasu abivajajale tuli ilmsiks ka 2010 aasta augusti äikesetormi aegu, mil korraga tuli 112-le nii palju hädaabikõnesid, et lühiajaliselt oli helistajatel raske saada ühendust Häirekeskusega. Nii helistasidki paljud numbrile 110 ja kurtsid oma muret. Kui oleks ühine hädaabi number 112, siis on hädaabikõnedele vastajate hulk suure ja ka abi väljasaatmine kiirem, sest ära jääb kahe erineva numbriga vaheline info edasi suunamine.

Koordinatsiooninõukogu on heaks kiitnud tulevikus ka politsei merevalve (JRCC ja MRSC) funktsioonide integreerimise ühise hädaabinumbriga. Kui inimene vajab siseveekogul abi, siis helistatakse ikka 112. Kui aga satutakse hädaolukorda ranniku lähedal merel, siis helistab inimene ikka harjumuspäraselt numbrile 112. Veekogudel seilajatel ei ole mobiiltelefonis kõiki hädaabinumbreid koheselt käepärast võtta. Teisalt teevad merel hättasattunud inimeste päästmisel koostööd väga erinevad ametid. See teema vajab põhjalikku analüüsi, millises mahus on otstarbekas neid funktsioone üle võtta, seetõttu ei ole selles vallas kiireid otsuseid oodata. (Siseministeerium...2013)

2. KAHEASTMELINE TÖÖKORRALDUS JA PROBLEEMID

Juba kolmteist aastat töötab Eestis ühtne hädaabinumber 112 . Enamasti piirdub teadmine selle tööd korraldava Häirekeskuse kohta telefoninumbriga, millele helistades on võimalik saada abi tulekahju, liiklusavarii, trauma või muu erakorralist abi vajava sündmuse korral. Kordi harvem räägitakse aga neist inimestest, kes hädaabikõnedele vastavad ja vajaliku abi kiiresti teele saadavad. (Laev, J. 2006)

Politsei juhtimiskeskustes ja häirekeskustes on kasutusel kaheastmeline töökorraldus. Selleks, et hädaabi numbrile helistanud abivajaja saaks vajaliku abi võimalikult professionaalselt ja operatiivselt on vaja leida võimalikud probleemkohad, mille taha võib jääda operatiivsus ja professionaalsus.

Kaheastmelise töökorralduse probleemkohtade välja toomiseks ja võimalike lahenduste leidmiseks viis töö autor uurimuse raames läbi veebipõhise ankeetküsitluse. Uuringus osales ajavahemikul 01.03-20.03.2013 19 juhtimiskeskuse ametnikku.

2.1. Juhtimiskeskuse ametnike seas läbiviidud küsitluse tulemused

Uurimistulemustest selgus, et juhtimiskeskuse ametnikest on 84% töötanud juhtimiskeskuses kolm või enam aastat. See näitab, et suurt tööjõu liikumist juhtimiskeskustes ei ole ning olemasolevad ametnikud on piisavate töökogemustega. Samas on teada, et juhtimiskeskusesse on raske leida lahkunud ametniku asemele uut.

Enamus (52%) vastanuist vastas, et kaheastmeline töökorraldus ei ole muutnud nende tööd keerulisemaks ning 31% vastanuist väitis, et nende töö on läinud osaliselt keerukamaks. Kui eelnevalt üheastmelise töökorralduse puhul tegelesid ametnikud nii hädaabi kõnedele vastamisega kui ka ressursi haldamisega, siis kaheastmelise töökorraldusega tegelevad nii esimene kui ka teine aste konkreetsete töö ülesannetega. Esimene aste tegeleb hädaabikõnedele vastamisega ja saadud info sisestamisega operatiivinfosüsteemi ning teine aste ressursi haldamisega ja väljakutsete edastamisega. Seega võib väita, et mõlemal astmel ei ole läinud töö keerulisemaks.

Töö koormuse kohta vastas 52% vastanuist, et nende töökoormus on seoses kaheastmelise töökoormusega tõusnud. Seda saab tõlgendada sellega, et teise astme töötajad peavad oma teeninduspiirkonna väljakutsed ja sellega seotud infovahetuse, tagasihelistamiste, taustainfo kontrollimisega jms. tegelema üksinda ning samas vastu võtma ka vajadusel

hädaabikõnesid. Esimene aste seevastu võtab vastu üksnes kõnesid ning sisestab neid andmebaasi. Veel on teise astme töökoormuse suurenemise põhjuseks esimeselt astmelt ära võetud politsei andmebaaside kasutamise õigus. Näiteks, kui enne tegeles nn. kinniparkimistega esimese astme töötaja, siis antud momendil puudub esimesel astmel ligipääs andmebaasidele ning registritele.

Kui arvestada, et kaheastmelise töökorralduse korral tegeleb esimene aste kõnede vastuvõtmisega ja teine aste ressursside väljasaatmisega, on muutunud ka hädaabi kõnede töötlemise kiirus (kõne vastu võtmisest patrulli välja saatmiseni). 63% vastanuist vastas, et kõnede töötlemise kiirus on muutunud oluliselt aeglasemaks. Momendil kasutusel olev OPIS oli mõeldud töötamiseks üheastmelise töökorraldusega ning kaheastmelise töökorralduse puhul jõuab info teise astmesse viivitusega.

89% juhtimiskeskuse töötajatest on läbinud OPIS-e koolituse ja läbinud erinevaid politseialaseid koolitusi. Sellest tulenevalt 11% juhtimiskeskuse töötajatest ei ole saanud OPIS-e koolitust ja on õppinud OPIS-e kasutust iseseisvalt. Kuna juhtimiskeskuse töötajad suhtlevad ka erinevate inimestega siis on ka 78% ametnikest läbinud suhtluskoolituse. Samas kõigest 58% vastanuist on arvamusel, et eelnev väljaõpe on piisav töötamiseks juhtimiskeskuses. Et leida antud olukorrale lahendus tuleks kaardistada juhtimiskeskuse töötajate koolitusvajadused. Kuna Sisekaitseakadeemia Politsei- ja Piirivalvekolledži Politseikoolis ei ole juhtimiskeskuse õppemoodulit, siis ressursihaldust õpitakse juhtimiskeskustes kogunud kolleegi käe all ja juhendamisel.

Põhiliseks probleemiks kaheastmelisel töökorraldusel tõi 89% vastanuist välja andmebaaside puuduliku ülesehituse ja töökindluse. Politsei andmebaasid on ebastabiilsed, tihti on jõudlusprobleemid ja andmebaasid lakkavad lihtsalt töötamast.

Veel toodi välja esimese astme ebapädevus, mille tulemusena tõuseb teise astme töökoormus. On loomulik, et esimese astme töötajad ei saa tunda kõiki politseitöö aspekte, mistõttu on loodud tüüpikumustikud politseialaste sündmuste puhuks. Esimese astme töötajate mugavuse või minevikust külge jäänud töövõtete tõttu neid küsimustikke ei kasutata, mistõttu jääb ka väljakutsekaardile tihti oluline informatsioon sisestamata. See omakorda põhjustab vale prioriteedi määramist või täiendavat tagasihelistamist teatajale. Probleemiks on veel see, et hädaabi kõne vastu võtnud esimese astme töötaja ei sisesta kogu saadud informatsiooni andmebaasisse, kuna see võib tunduda ebaoluline. See, mis võib tunduda ebaoluline võib olla teise astme jaoks väga oluline informatsioon.

58% vastanust märkis ära, et juhtimiskeskuses on tööl liiga vähe inimesi. 42% vastanust tõi välja puuduliku väljaõppe. Uuringus osalejad pakkusid lahendusena välja esimese astme ametnike arvu tõstmist ning neile politseialaste täiendkoolituste läbiviimist. Kuna OPIS-e loomisel ei arvestatud, et juhtimiskeskused lähevad üle kaheastmelisele töökorraldusele, siis tuleb mõelda ka uute andmebaaside kasutusele võtmisele.

Kuigi kaheastmeline töökorraldus on tõstnud teise astme ametnike töökoormust, on 68% vastanuist kaheastmelise töökorralduse poolt.

Palju on räägitud ka teise astme töö üleandmisest häirekeskusele, kuid 84% vastanuist oli selle vastu ja väitsid, et teise astme töötajad peaks olema politseiametnikud.

2.2 Juhtimiskeskuse personalivajadus

Juhtimiskeskustes üle Eesti kasutatakse teise astme komplekteerimisel enamuses politseiametnikke. Kahjuks ei ole politseikoolides juhtimiskeskuse õppemoodulit, seega puudub enamuses politseiametnikest igasugune ettekujutus juhtimiskeskuse tööst. Uued ametnikud, kes tulevad tööle juhtimiskeskusesse, õpivad juhtimiskeskuse tööd kogunud ametniku kõrvalt. Eelistatud ametnikud juhtimiskeskusesse oleks eelneva patrulli (välitöö) kogemusega politseiametnikud. Eeltoodud ametnikud teavad, mida ootavad ressursid tänaval ning oskavad ressursse operatiivsemalt toetada. 2012 a märtsi seisuga on juhtimiskeskustes teise astme korrapidajate kohad enamuses täidetud.

Põhja Prefektuuri juhtimiskeskuses töötab hetkel 25 ametnikku, aastaks 2014 on planeeritud 25 ametniku kohta.

Ida Prefektuuri juhtimiskeskuses töötab hetkel 20 ametnikku, aastaks 2014 on planeeritud 15 ametniku kohta.

Lõuna Prefektuuri juhtimiskeskuses töötab hetkel 29 ametnikku (koos esimese astmega), aastaks 2014 on planeeritud 17 ametniku kohta (ilma esimese astmeta).

Lääne Prefektuuri juhtimiskeskuses töötab hetkel 11 ametnikku, aastaks 2014 on planeeritud 11 ametniku kohta.

Prefektuuride juhtimiskeskuste personalivajadusi uurisid Maria Vassiljev ja analüüsitalituse politseijuhtivanalüütik Marilis Sepp, analüüsitalituse juht „Juhtimiskeskuste personalivajaduse mudel“

Mudelis on käsitletud prefektuuride juhtimiskeskuste personalivajadus kaheastmelise töökorralduse puhul. Mudelis saadud personali arvud on praeguste juhtimiskeskuste

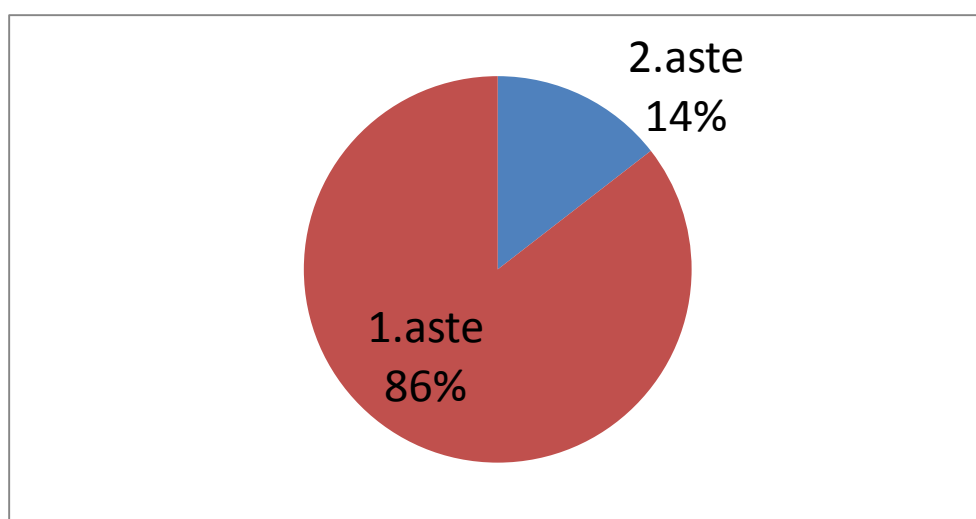
personaliarvudega võrreldes mõnevõrra suuremad aga üldjoontes teise astme arvud samad praeguse olukorraga.

	Põhja P	Lõuna P	Ida P	Lääne P
Personali koosseis seisuga 01.08.2011 (täidetud kohad)	59	28	30	23
personalivajadus mudeli järgi (kaheastmeline töökorraldus)	70	49	43	39
vahe	11	21	13	16

Tabel 1 Prefektuuride juhtimiskeskuste personalikoosseisu võrdlus mudelis välja pakutud personalikoosseisuga (Juhtimiskeskuste personalivajaduse mudel M.Vassiljev, M.Sepp 2012)

Eeltoodud tabelis on näha, et kõikides juhtimiskeskustes on puudu tööjõust, kuid tuginedes eeltoodule on puudu just esimese astme ametnikke. Kuna Põhja prefektuuri, Ida Prefektuuri ja Lääne prefektuuri juhtimiskeskustes on esimese astme töötajad häirekeskusest siis võib väita, et häirekeskus ei suuda momendil komplekteerida juhtimiskeskuse esimese astme vajadusi.

Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse teise astme ametnikud vastavad ka võimalusel 110 hädaabi kõnedele ning toetavad esimese astme ametnikke hädaabi kõnede menetlemisel. 01.03.2013 anti Põhja prefektuuris 110 kõnede vastamine üle häirekeskusele ja ajavahemikul 01-31.03.2013 toetasid teise astme ametnikud esimest astet 3013-le kõnele vastamisega. See on 14% kõikidest 110 hädaabi kõnedest.



Joonis 4. Teise astme ametnike toetus politsei lühinumbrile 110 laekunud hädaabikõnede menetlemisel 01-31.03.2013 (allikas: Orange Contact)

Kui esimesel kuul peale politsei lühinumbrile 110 hädaabi kõnede üleandmist häirekeskusele oli teise astme ametnike toetus kõnedele vastamisel 14%, siis aprilli kuus langes teisele astmele kõnede vool poole võrra mis teeb üldkõnede arvust 7,3% ehk 1552 kõnet. Ideaalis peaks esimese astme ametnikud suutma vastu võtta kõik politsei lühinumbrile 110 laekuvad hädaabi kõned, et keegi ei jääks oodatud abita.

KOKKUVÕTE

Käesoleva töö erinevates peatükkides käsitletu põhjal on ilmnunud vajadus oluliselt arendada kaheastmelist töökorraldust juhtimiskeskustes, et pakkuda kogukonnale kvaliteetset teenust. Ressursihaldamine hädaabikõnede töötlemise kaheastmelise töökorralduse puhul on uus sisseelamist nõudev funktsioon.

Töö esimeses osas on teoreetilise uurimusega selgitatud kaheastmelise töökorralduse olemust ning selle rakendamise vajadust juhtimiskeskustes. Võrdlusena on välja toodud nelja erineva kaheastmelise juhtimiskeskuse töökord mujal maailmas.

Töö teises osas selgitatud välja kaheastmelise töökorralduse võimalikud probleemid ja hetkeseis.

Uuringu tulemusel on võimalik väita, et kaheastmeline töökorraldus on juhtimiskeskustes tõstnud teise astme ametnike töökoormust. Uuringu tulemustel tuleb veel välja, et hädaabi kõnede töötlemise kiirus (kõne vastu võtmisest patrulli välja saatmiseni) on muutunud oluliselt aeglasemaks. See tähendab, et abi jõuab abivajajani aeglasemalt. Põhiliseks probleemiks on siiski esimese astme ebakompetentsus, mis tõstab teise astme ametnike töökoormust ja andmebaaside puudulik ülesehitus ning nende töökindlus. Just esimese astme kõne vastu võtjast sõltub palju, kui kiiresti abivajaja abi saab. Kui kiiresti esimene aste suudab info vastu võtta ja edastada teisele astmele. Positiivsest küljest võib välja tuua, et enamik vastanuist pooldab kaheastmelist töökorraldust ja ei poolda teise astme üle andmist häirekeskusele.

Uuringu tulemustele tuginedes on töö autor välja töötanud järgnevad ettepanekud probleemide leevendamiseks või lahendamiseks.

- Viia läbi politseialane täiendkoolitus kõigi esimese astme töötajate hulgas. Enamus esimese astme ametnikud on tsiviilisikud ja puudub igasugune politseialane koolitus ja politseialased teadmised. Kõikides prefektuurides toimub juhtimiskeskuse uute töötajate esmane väljaõpe vanema kolleegi juhendamisel. Puudust tuntakse ühtsetel alustel korraldatava väljaõppe järele. Probleemiks on, et uued töötajad saavad erineval tasemel väljaõppe.

- Politsei- ja piirivalve kolledžis viia sisse juhtimiskeskuse õppemoodul, et tulevased politseiametnikud saaks ettekujutuse juhtimiskeskuse töökorraldusest ja ülesannetest.
- Kaardistada teise astme ametnike koolitusvajadused. Juhtimiskeskuste töösaalides momendil töötavad ametnikud ei ole saanud tööks vajalikke koolitusi. Vajalik oleks läbida kõigil ametnikel erinevate tüüpsituatsioonide ja ressursimahukate sündmuste juhtimise koolitused. Näiteks tegutsemine AMOK juhtumi korral.
- Koostöös SMIT-ga luua uus kaheastmelist töökorraldust võimaldav operatiivinfosüsteem, mis toetab nii esimese astme tööd (või olema vastava liidesega), kui ka põhjalikku ja kiiret sündmuste ja ressursside haldamist. Praegune OPIS ei ole mõeldud kaheastmelise töökorralduse jaoks.
- Võtta eeskujul maailmas juba toimivast kaheastmelisest töökorraldusest ja kasutada ära teiste riikide kogemusi. Hea näitena on Hamburgi juhtimiskeskus, kus esimese astme ametnikud on kogemustega politseiametnikud. Selline töökorraldus vähendaks tunduvalt teise astme töökoormust. Väheneks teise astme poolt teatajale tagasi helistamised ja täpsustavate küsimuste esitamine.

Käesolev uurimustöö ning selles välja toodud tulemused annavad võimaluse vältida tulevikus seni tehtud vigu, saada ideid kaheastmelise töökorraldusega seotud probleemide lahendamiseks ning kaheastmelise töö optimaalsemaks ja operatiivsemaks korraldamiseks.

Käesoleva töö baasil saab läbi viia täiendavaid uuringuid seoses ühendhäirekeskusega ja milliseid konkreetseid probleeme see võib kaasa tuua.

РЕЗЮМЕ

На основании затронутых в данной работе тем, появилась необходимость развить двухступенчатую организацию работы в центрах управления, чтобы предложить населению более качественную услугу. При обработке экстренных звонков функция управления ресурсами является новинкой в двухступенчатой организации работы, которая требует соответствующего внедрения в существующую систему.

В первой части работы при помощи теоретического исследования разъяснена суть двухступенчатой организации работы, а также и её надобность в центрах управления. Для сравнения в данной работе описаны четыре различные двухступенчатые системы в центрах управления по всему миру.

Во второй части данного труда разъяснены возможные проблемы двухступенчатой системы, а также её состояние в данный момент.

На основании результатов исследования можно утверждать, что двухступенчатая организация работы увеличила нагрузку чиновников второй ступени. Также из результатов выходит, что скорость обработки экстренных звонков (с момента приёма звонка и до высылки патруля) существенно замедлилась. Это означает, что помощь нуждающимся прибывает намного позже. Главной проблемой является всё-таки некомпетентность первой ступени (операторов), что заметно увеличивает рабочую нагрузку чиновников второй ступени. Также качество баз данных и их надёжность оставляет желать лучшего, что в свою очередь негативно отражается в скорости обработки информации и последующей организации помощи в ней нуждающимся.

Очень многое зависит, насколько первая ступень сможет быстро передать информацию второй ступени, чтобы наиболее оперативней оказать помощь в ней нуждающимся. Позитивно то, что многие из ответивших на опрос поддерживают двухступенчатую организацию работы и не согласны передать её в подчинение Центру Тревоги.

Данная исследовательская работа и полученные в ней результаты дают возможность избежать в будущем ошибок, получить идеи в решении проблем двухступенчатой организации работы, а также оптимизировать и увеличить скорость двухступенчатой системы.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

EU COUNCIL DECISION of 29 July 1991 on the introduction of a single European emergency call number 91/396/EEC

Eesti turvalisuspoliitika põhisuunad aastani 2015(2008)

OPIS kasutusjuhend ver 0.5 (15.02.2013)

Hamburgi juhtimiskeskuse külastamise memo (Orav 2011memo)

Vilniuse juhtimiskeskuse külastamise memo (Orav 2012 memo)

Tbilisi juhtimiskeskuse külastamise memo (Orav 2012/1 memo)

Turku juhtimiskeskuse külastamise memo (Orav 2012/2 memo)

Häirekeskuse ja juhtimiskeskuse ühinemise põhjused. Siseministeeriumi koduleht. Välja otsitud 06.04.2013. <https://www.siseministeerium.ee/uleminek-uhisele-hadaabinumbrile-112-2/> (20.04.2013)

Juhtimiskeskuste personalivajaduse mudel M.Vassiljev, M.Sepp (2012)

Juhtimiskeskuse põhiülesanded ja missioon. Politsei- ja Piirivalveameti siseveebis kättesaadav. Välja otsitud 06.04.2013. <http://ppa-siseveeb.polsise/korrakaitsepolitsei/juhtimiskeskus/>

Kaheastmeline töökorraldus. Politsei- ja Piirivalveameti siseveebis kättesaadav. Välja otsitud 06.04.2013. <http://ppa-siseveeb.polsise/korrakaitsepolitsei/juhtimiskeskus/struktuur.dot>

Neli juhtimiskeskust Eestis. Politsei- ja Piirivalveameti siseveebis kättesaadav. Välja otsitud 06.04.2013. <http://ppa-siseveeb.polsise/korrakaitsepolitsei/juhtimiskeskus/struktuur.dot>

Laev, J. Töö, mis päästab inimelusid. <http://www.rescue.ee/vvfiles/0/Paastekorraldaja-too-paastab-inimelusid.pdf> Välja otsitud 12.05.2013

Tamuri, V. 2013. Intervjuu. Kaheastmeline töökorraldus Põhja prefektuuris. Autori üleskirjutus. Tallinn, 18.03.2013

Operatiivinfo korra kinnitamine. Politsei- ja Piirivalveameti peadirektori käskkiri nr 274 5.06.2011

JOONISTE JA TABELITE LOETELU

Joonis 1. Eestis on 4 juhtimiskeskust, mis kuuluvad prefektuuride korrakaitsebüroode koosseisu.....	6
Joonis 2. Kuidas toimub kaheastmeline töökorraldus.....	9
Joonis 3. Politsei infosüsteemid.....	17
Joonis 4. Teise astme ametnike toetus politsei lühinumbrile 110 laekunud hädaabikõnede menetlemisel.....	28
Tabel 1 Prefektuuride juhtimiskeskuste personalikoosseisu võrdlus mudelis välja pakutud personalikoosseisuga	28

LISA 1. Ankeetküsimustik uurimuses „Kaheastmeline töökorraldus juhtimiskeskustes“

Tere!

Õpin hetkel Sisekaitseakadeemia Politsei- ja piirivalvekolledži kaugõppe viimasel kursusel ja palun Sinu abi lõputöö osaks oleva uurimuse läbiviimisel. Kui Sa oled vähemalt osaliselt juhtimiskeskuse või häirekeskuse tööd tegev spetsialist või politseiametnik, siis palun Sind täita küsimustik aadressil <http://webanketa.com/forms/6gs3cd9q5xjk8rk168v64c8/>.

Küsimustik koosneb 12 küsimusest ja on pealkirjaga "Kaheastmeline töökorraldus".

Küsimustik on anonüümne ja selle eesmärgiks on saada ülevaade kaheastmelise töökorralduse probleemidest. Vastamine võtab kuskil 5-10 minutit ning ei nõua rasket mõttetevõimet. Küsimustiku vastuseid kasutatakse ainult üldistatud kujul ning ei seota konkreetsete isikutega.

Vastata tuleb kõigile 12-le küsimusele.

<http://webanketa.com/forms/6gs3cd9q5xjk8rk168v64c8/>

Ette tänades ja rohket osavõttu oodates

Ivar Kärner
Uurimuse läbiviija

1. Teie ametikoht JK/HK-s

- Spetsialist (1.aste)
- Korrapidaja, ressursihaldur (2.aste)

2. Olete töötanud JK/HK-s

- -1 aasta
- 1-3 aastat
- 3-... aastat

3. Kas kaheastmelisele töökorraldusele üleminek on muutnud Teie töö keerukamaks?

- Jah
- Ei
- Osaliselt

4. Kas kaheastmeline töökorraldus on tõstnud teie töökoormust

- Jah
- Ei

5. Kuidas on kaheastmelise töökorraldusega muutunud hädaabi kõnede töötlemise kiirus? (kõne vastu võtmisest patrulli välja saatmiseni)

- Muutus kiiremaks
- Muutus oluliselt aeglasemaks
- Muutust ei olnud

6. Milliseid koolitusi olete läbinud

- OPIS jm. politsei andmebaasid
- Suhtlemiskoolitus
- Politseialased koolitused

7. Millised probleemid on Teie arvates kaheastmelisel töökorraldusel

- Andmebaaside puudulik ülesehitus ja töökindlus
- Puudulik väljaõpe
- Vähene inimressurss
- Midagi veel....

8. Mis teeks kaheastmelise töökorralduse kvaliteetsemaks?

- Uued andmebaasid
- Täiendkoolitused
- Midagi veel ...

9. Millist töökorraldust Teie pooldate

- Üheastmelist
- Kaheastmelist

10. Kas eelnev väljaõpe on piisav töötamiseks JK-s

- Jah
- Ei

11. Kas Teie arvates peaks ressursihaldurid/korrapidajad olema ainult politseiametnikud?

- Jah
- Ei

12. Teiepoolsed ettepanekud kaheastmelise töökorralduse kvaliteetsemaks muutmiseks

LISA 2. Põhja Prefektuuri juhtimiskeskuse juhi Vahur Tamuri intervjuu

- Sinu nägemus kaheastmelisest töökorraldusest (plussid, miinused)

Plussid – õigete töövõtete tagatakse kiirem reageerimisvõimekus, vastu võetavad otsused on professionaalsemad (tuginevad praktilisel kogemusel ja erialase hariduse baasil), kitsamal territooriumil ressursihalduril parem ülevaade toimuvast.

Miinused – mõningate ülesannete täitmisel läbi kahe ametniku kulub enam tööaega (probleemid on peamiselt tingitud I astme töötajale võimaldatud andmebaasidest).

- Millal Põhja P juhtimiskeskus läks üle 2. astmelisele töökorraldusele?

01.03.2011

- Kuidas valmistasid ette kaheastmelist töökorraldust Põhja P juhtimiskeskuses, milliseid töökorralduslikke tegevusi oli vaja läbi viia?

Kuna OPIS ei toeta tänase päevani vajalikul määral kaheastmelisust pidi esmalt üle vaatama programmi võimalused ning seejärel välja töötama töökorraldusliku poole, et olemasoleva programmiga saaks kaheastmelisust rakendada. Täiendavalt pidin tutvuma erinevate piirkondade iseärasuste ja koormustega, et leida mõistlik proportsioon ressursihaldurite vahel (mitu ja millised piirkonnad). Samuti viidi läbi välijuhtide ja teenistuste vanematega koos koosolek-õppepäev 2010a lõpu poole eesmärgiga tutvustada, mis, miks ning millised on nende hirmud eelseisva ees. Ametijuhendid oli vaja kohendada. Ideaalis oleks võinud ka Põhja prefektuuri korrakaitse tegevuse juhendit kohendada aga samas ei olnud seal ka sellel hetkel nii palju vasturääkivusi (I astme ametnike vastutusala vähenes ning II astme töötajatele tuli mingite olemasolevate ülesannete täitmisele lihtsalt suurem osakaal). Proportsioonid JK-s olemasolevate ülesannete täitjate vahel muutusid (I astmel enam kõnesid, II astmel enam sisulist poolt).

- Kaheastmalisele töökorraldusele üleminekul tekkinud probleemid ja nende lahendused.

Inimfaktor – oli inimesi, kes ei olnud aldid muutustega kaasa tulema ja varjatult töötasid selle vastu. Siia maani ei rakenda kõik alati õigeid töövõtteid vabandusena tuues mõistet – harjumus. Lahendusena siin saab olla vaid üks – uuesti selgitada ja veel kord selgitada ja siis mõjutada. Tehnilistest lahendustest pidi ümber vaatama telefonitsi kõnede suunamise, konverentskõne tekitamine jms. Lahendused leiti

jooksvalt olemasolevate vahenditega. N: ressursihaldurite virtuaalnumbrid eesmärgiga ühendamiskatsel kiire vaba vastava prioritseeringuga ressursihalduriga ühenduse saamiseks.

- Mis on 2. astmelise töökorraldusega muutunud (töö kvaliteet, väljakutsete edastamise kiirus, tagasiside patrullide ja kodanike poolt)

Kaebusi on JK töö kohta vähem (nii kodanikelt kui patrullidelt). Tagasiside patrullidelt tundub, et läheb iga aastaga paremaks (ei ole võrreldavad tänane päev ja 2013). On väga häid näiteid kuidas korrektselt juhiste järgi toimetades on kiirele kutsele patrull leitud ülima kiirusega mis saavutataksegi vaid I ja II astme töötajate samaaegse panusega.