

---

# Kindlam ja kiirem abi korraldamine

aastateks 2016–2020

---

**Programmi  
nimetus ja kestus**

**Tulemusvaldkond**

siseturvalisus

**Tulemusvaldkonna  
üldeesmärk**

„Siseturvalisuse arengukava 2015–2020“ üldesmärk on tagada, et Eesti inimesed tunneksid, et nad elavad vabas ja turvalises ühiskonnas, kus igäühe väärtus, kaasatus ja panus kogukonna turvalisusesse loovad ühe turvalisima riigi Euroopas. Nutikate, optimaalsete ja mõjusate lahendustega parandatakse elukeskkonda, vähendatakse ohtu elule, tervisele, varale ja põhiseaduslikule korrale ning tagatakse kiire ja asjatundlik abi.

**Programmi  
eesmärk**

Kõigile abivajajatele on tagatud hädaabiteate kiire vastuvõtmine ja asjatundlik teabe töötlemine Häirekeskuses ning parima võimaliku lahenduse või abiandja leidmine.

**Vastutaja  
(kaasvastutajad)<sup>1</sup>**

Siseministeerium. Kaasvastutajad: Sotsiaalministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium

**Sisu lühikokkuvõte**

Programmi elluviimisel keskendutakse eeskätt hädaabinumbri 112 toimimise ja kättesaadavuse tagamisele, hädaabinumbri laekuvate kiireloomuliste teadete kvaliteetsel menetlemisel ning kohe sekkumist vajavates olukordades kiirele ja oskuslikule teabe edastamisele õigetele abiandjatele. Abiandjad, kelle ülesanne on elu, vara ja keskkonna kaitsmine ning päästmine, saavad kiiresti ja adekvaatselt reageerida Häirekeskuses kvaliteetselt töödeldud teabe ning olukorrale antud õige hinnangu tõttu.

Teiseks keskendutakse hädaabinumbri 112 kättesaadavuse tagamiseks ja elanike teabevajaduse rahuldamiseks riiklike abi- ja infoteenuste koondamisele ühte infokeskkonda. Võimaldades paremat otsesuhtlust riigiga, suurendatakse elanike turvatunnet.

Programm ajakohastatakse vajaduse korral kord aastas riigieelarve koostamise käigus, et tagada kooskõla riigi eelarvestrateegia ja riigi rahaliste võimalustega. Programmi kooskõlastavad programmi vastutaja ja kaasvastutajad ning programmi kinnitab valdkonna eest vastutav minister pärast riigieelarve seaduse vastuvõtmist.

Siseministeeriumi päästepoliitika asekanter juhhib programmi elluviimist, täiendamist ja teostab selle üle järelevalvet.

**Juhtimiskorraldus**

Programmi elluviimises osaleval ministeeriumil tuleb igal aastal koostada oma vastutusalasse jäävate meetmete ja tegevuste rakendamise kohta tulemusaruanne ja esitada see hiljemalt iga aasta 1. veebruaril Siseministeeriumile. Siseministeerium koostab kokkuvõtte oma vastutusalasse jäävate meetmete ja tegevuste rakendamise kohta. Programmide aruanded on aluseks „Siseturvalisuse arengukava 2015–2020“ aruandele, mis koostatakse Siseministeeriumi koordineerimisel Vabariigi Valitsusele.

Programm avalikustatakse Siseministeeriumi kodulehel.

---

<sup>1</sup> Programm kooskõlastatakse ministeeriumitega, kes panustavad programmi rahaliselt või toetavate tegevustega (rahalisel vahendil kajastatakse teiste tulemusvaldkondade raames) ning selle kinnitavad ministrid, kelle valdkonna ministeeriumid programmi rahaliselt panustavad.

## Sisukord

Hetkeolukorra analüüs.....	3
Programmi eesmärk ja mõõdikud .....	5
Kokkuvõttev hinnang programmi täitmisele 2015. aastal.....	5
Meede 1: Hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse ja hädaabinumbri kättesaadavuse parandamine .....	6
Meede 2: Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõstmine .....	8
Meede 3: Riiklike abi- ja infotelefonide koondamine ühte infokeskkonda ning elanikega otsesuhtluse arendamine.....	11
Rahastamiskava.....	13
Lisa 1. Lisavajaduste taotluste nimekiri .....	14
Lisa 2. Dokumendis kasutatud lühendid .....	15
Lisa 3. Viited arengudokumentidele, millega programmi tegevused on seotud .....	16

## Hetkeolukorra analüüs

Elanike jaoks on riigi usaldusvääruse üks olulisi näitajaid kindlustunne, et ohu ilmnemisel või ohtu sattumisel saavad nad loota riigi abile ning abi kutsumine on võimalik igal ajal ja igas kohas. Inimesele on tähtis, et hädaabiteade võetakse vastu kiirelt ja professionaalselt ning see edastatakse lahendamiseks õigetele abiandjatele.

Abiandjad, olgu nendeks päästjad, politseinikud, kiirabitöötajad, keskkonnakaitsjad või teised, vajavad omakorda aga usaldusväärset ja täpset teavet võimaliku ohu või toimunud sündmuse kohta, et reageerida parimal võimalikul viisil ning vähendada kahju inimeste elule, tervisele, varale ja keskkonnale. Õiget ja täpset teavet saab hädaabiteate vastuvõtja koguda ja edastada abiandjatele aga ainult siis, kui reageerima kohustatud ametkonnad on oma teabevajaduse selgelt kindlaks määranud ning loonud hädaabiteate vastuvõtjale juhised, millest aga Häirekeskus praegu teabe kogumisel märkimisväärselt puudust tunneb. Õiguslikud alused, millele tugineb hädaabiteadete menetlemine ning pädevuse jaotumine Häirekeskuse ja teiste reageerimiskohustuslike asutuste vahel, peaksid olema selged ja üheselt arusaadavad. Hädaabiteadete menetlemise tegevusvaldkonda reguleeriv õigusruum on killustunud, kuna reeglid on sätestatud eri ministeeriumide valdkonda reguleerivates õigusaktides. Kindlama ja kiirema abi korraldamise huvides on vaja õigusruumi korrastada (nt koostada eraldi seadus).

Hädaabiteadete kvaliteetne menetlemine eeldab ka personali professionaalsust. 2015. aastal läbiviidud uuringu kohaselt pidasid helistajad esmatähtsaks hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisostkust (46% nimetas seda esimeseks valikuks). Tähtsuselt teiseks peetakse kättesaadavust, st numbrile 112 vastatakse alati (60% nimetas seda tähtsuselt teiseks) ning lihtsate ja arusaadavate küsimuste esitamist probleemi mõistmiseks (67% nimetas seda tähtsuselt kolmandaks). 2011. ja 2013. aastal oli tähtsuselt esikohal kättesaadavus, kuid selle olulisus on järjest vähenenud. Sellist prioriteetide muutust võib tõenäoliselt tõlgendada positiivse nähtusena – inimeste jaoks on hädaabinumbri kättesaadavus muutunud piisavalt elementaarseks, et seda ei nimetata enam kõige tähtsamana. Inimeste ootused on seega muutunud – teenuse olemasolu asemel hinnatakse ka selle kvaliteeti. Varasematel aastatel ei ole suhtlemisostkusega seotud kriteeriume nii esile tõstetud kui nüüd – hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisostkust pidas kõige olulisemaks 2011. ja 2013. aastal vähem kui kümnendik. Sealjuures hindas suhtlusostkust väga heaks või heaks 93% vastanutest.<sup>2</sup>

Erialaoskuste omandamine eeldab eriväljaõpet ning sobivaid isiksuseomadusi. Praegu on probleemiks palgatase, mis on ametikohale esitatavate nõudmistega arvestades liiga madal, sellest on tingitud juba pikema perioodi vältel ka suur personali voolavus (2015. aastal 14,29%). Elutähtsa teenuse toimepidevuse tagamiseks tuleb tööjõu voolavust vähendada.

Hädaabikõnede arv vähenes 2015. aastal 17% võrra (1 147 668 hädaabikõnet), kuid registreeritud sündmuste arv kasvas võrreldes 2014. aastaga 6% võrra. Operatiivteenistuste väljasõite põhjustavaid sündmusi on umbes 41% kõikidest kõnedest.

2013. aastal läbiviidud eurobaromeetri 112-teemalisest kiiruuringust selgus, et 29% Eesti elanikest oli 12 kuu jooksul teinud hädaabikõne. Selle näitaja poolest oli Eesti Euroopa riikide seas esikohal. Häirekeskuse statistika põhjal tehti Eestis 2015. aastal ühe elaniku kohta 0,87 hädaabikõnet aastas (Soomes tehakse 0,78 hädaabikõnet elaniku kohta).

Hädaabinumbri 112 kättesaadavus ja toimepidevus on elanike üldise turvatunde loomisel väga olulised. Ühele hädaabinumbrile üleminek vastas elanike ootustele ja parandas hädaabinumbri kättesaadavust, kuid tõi esile ka uusi probleeme, mille lahendamine nõuab

---

<sup>2</sup> Faktum ja Ariko (2015). Hädaabiteadete menetlemise rahulolu uuring.

jätkuvat arendustööd ning asutuste jõupingutusi, et elanikke kaitsta ja ohtusid tõrjuda. See tähendab, et kuigi enamik hädaabiteadetest edastatakse praegu telefoni teel (lisaks lühisõnumi saatmine numbril 112 ning automaatse tulekahjusignalisatsioonisüsteemi teadete ja avaliku ruumi valvekaamerate jälgimise teenus), sunnib info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi *IKT*) areng (sealhulgas e-lahenduste ja automaatteateid edastavate seadmete, nt sõidukites eCall, laialdane kasutuselevõtt) arvestama elanike kasvavate ootustega menetleda hädaabiteateid, mis on edastatud alternatiivsete teabeedastusviiside ja -vahendite abil. Suuremad võimalused abi kutsumiseks nõuavad aga ka hädaabiteadete vastuvõtusüsteemi paremat kaitsmist. Suurimaks probleemiks siinjuures on nn tühikõned, mis moodustavad umbes viiendiku sissetulevatest kõnedest. Häirekeskuse ja koostööpartnerite pingutuste tulemusena vähenes 2015. aastal tühikõnede<sup>3</sup> arv 23% võrra, ulatudes 182 353-ni, mis on jätkuvalt liiga suur. Valmistuda tuleb nii paindlikumaks teenuse osutamiseks kui ka teenuste toimepidevuse tõhusamaks kaitseks.

Hädaabiteadete menetlemise toimepidevus sõltub otseselt IKT-st, sellel põhinevad kõik töövahendid. Andmete kiire ja tõrgeteta töötlemine ning edastamine IKT süsteemide vahendusel on vältimatu eeldus abi kiireks korraldamiseks. Seega tuleb jätkuvalt arendada IKT süsteemide töökindlust.

Tavaolukorras suudab Häirekeskus tagada, et hädaabikõnedele vastatakse kümne sekundi jooksul ja abivajaja ei pea liinile pääsemist ootama. Hädaabikõnedele vastamise võimekuse probleemid tekivad suuremate õnnetuste ja suure hulga samaaegsete sündmuste korral (nt suurte tormide ajal), kui hüppeliselt kasvab ühel ajal hädaabinumbril helistajate hulk. Sellisel juhul pikeneb kõne vastuvõtmise aeg oluliselt. Lisaks suurenenud abivajadusele kasvab suuremate õnnetuste ajal ka elanike teabevajadus. Riik vajab meetmeid, kuidas vähendada mitteaegkriitiliste kõnede hulka hädaabinumbril 112.

Hädaabinumbri koormatus sõltub suurel määral ka elanike teadlikkusest, kuidas ohuolukorras käituda, millal hädaabikõne teha ning kust abi paluda. Võrreldes suurt hädaabikõnede hulka ja väikest väljakutsete arvu võib järeldada, et inimesed ei tea, kust oma probleemidele lahendust leida, või ei ole vajalik infotelefon kättesaadav. Eestis on palju erinevaid abi- ja infotelefone, näiteks perearsti nõuandetelefon 1220, Eesti Energia rikketelefon 1343, Maanteeinfokeskuse telefon 1510, päästeala infotelefon 1524, kohaliku omavalitsuse üksuste abitelefon 1345, Keskkonnainspektsiooni valvetelefon 1313, politsei kliendiinfo telefon 612 3000 jne. Oluline on tõhustada erinevate asutuste koostööd ohuolukordade kõrvaldamisel ning teha teavitustööd, et vähendada hädaabinumbril 112 tehtavate mitteaegkriitiliste kõnede osakaalu. Tegelike hädaabikõnede ja mitteaegkriitiliste kõnede eraldamine üksi ei võimalda koormust oluliselt vähendada, sest peab olema võimalus teenindada ka mitteaegkriitilisi kõnesid.

Üks võimalik lahendus elanike teabevajaduse rahuldamiseks on moodustada riiklik teabevahenduse kompetentsikeskus Häirekeskuses abi- ja infokeskuse baasil, kus saaks ühele numbrile koondada kõik põhilised infoteenused, mis omakorda annavad vajalikku teavet ka ohuolukordadele paremaks reageerimiseks. Kompetentsikeskuse loomise kaudu saaks rahuldada ka koostööpartnerite vajadusi laiendada oma turvalisusteenuseid ja tõsta nende kvaliteeti, lähtudes elanike ootustest.

---

<sup>3</sup> 112 numbrile tehtud kõned, mis kestavad kuni 10 s ja mis katkestatakse enne vastuvõtmist või mille käigus päästekorraldajaga pärast kõne vastuvõtmist ei suhelda.

## Programmi eesmärk ja mõõdikud

**Programmi eesmärk:** Kõigile abivajajatele on tagatud hädaabiteate kiire vastuvõtmine ja asjatundlik teabe töötlemine Häirekeskuses ning abivajajale tagatakse parim võimalik lahendus või abiandja.

**Tabel 1.** Programmi mõõdikud

	Algtaase 2014	2015 (tegelik) (0,87)	2016	2017	2018	2019	2020	Allikas
Hädaabinumbri 112 tehtud kõnede arv ühe elaniku kohta	1,05	1,05 (0,87)	1,00	1,00	0,90	0,90	0,90	HäK

## Kokkuvõttev hinnang programmi täitmisele 2015. aastal

### 2015. aasta olulisimad tendentsid, programmi eesmärkide saavutamine ning edaspidised väljakutsed

Üldistatult saab eesmärkide ja alaeesmärkide täitmise kohta tuua välja järgmised positiivsed trendid.

- Elanikkonna usaldus ja rahulolu Häirekeskuse poolt hädaabiteadete menetlemisega on jätkuvalt kõrge (mõlemad näitajad on 90%).
- Ühele hädaabinumbri ülemineku järel on teenusega rahulolu tõusnud. 2014. aastal oli rahulolu 110 teenusega madalam (83%), seega üldine rahulolu on tõusnud.
- Hädaabinumbri 112 tehtud kõnede arv on vähenenud (aastas 1 147 668 hädaabikõnet).

Kokkuvõttes on pea kõikide meetmete puhul 2015. aasta tegelikud tulemused pisut paremad kui püstitatud sihttase.

Olulisemad väljakutsed, millega tuleb tegeleda:

- tõsta inimeste teadlikkust, et 112 on ainus hädaabinumber Eestis;
- tõsta inimeste teadlikkust, et 112 on ainult kiire abi kutsumiseks;
- säilitada hädaabinumbri 112 kättesaadavus ja sellelt saadav teenuse kvaliteet.

### Ülevaade meetmete ja tegevuste elluviimisest

Programmi eesmärkide täitmiseks tegi Häirekeskus koos partneritega teavitustööd, et Eestis on nii kiirabi, päästjate kui ka politsei kutsumiseks üks hädaabinumber 112. Vähem kui aasta peale ühele hädaabinumbri üleminekut teadis juba 82% Eesti elanikest, et 112 on number ka politsei kutsumiseks. Selleks, et suurendada hädaabinumbri 112 kättesaadavust, tehti pidevalt teavitustööd tõstmaks inimeste teadlikkust infokanalitest, mille vahendusel on lisaks Häirekeskusele võimalik abi saada. Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõstmiseks alustati eeltöödega uute IKT lahenduste väljatöötamiseks: pääste-, kiirabi- ja politseiressursside haldamise ning eCall teadete vastuvõtmise tehniliste lahenduste kasutusele võtmiseks 2017. aastal. 2015. aasta septembriks paranes hädaabinumbri helistaja asukoha kindlakstegemine mobiilsidevõrkudes (ka Elisa Eesti AS-i võrgus on nüüdsest lisaks oma klientidele võimalik positsioneerida Eestis viibivaid roamingkliente). Uute päästekorraldajate värbamise lihtsustamiseks toodi päästekorraldaja eriala kutseõppe üle Tallinnasse.

Arengukavas seatud eesmärged 2015. aastal ei muudetud.

### Meetmete rahastamises toimunud muudatused

Seoses IKT investeerimisprojektidega, nagu ühendhäirekeskuse hädaabiteadete menetlemise infosüsteemi arendamine, toimus muudatusi, mille tõttu tehakse väljamaksed 2016. aastal.

## Meede 1: Hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse ja hädaabinumbri kättesaadavuse parandamine

**Meetme eesmärk:** Tagatakse, et hädaabinumber 112 on abivajaja jaoks alati kättesaadav.

**Tabel 2.** Meetme mõõdikud

	Algtase 2014	2015 (tegelik)	2016	2017	2018	2019	Sihttase 2020	Allikas
Hädaabinumbril 112 tehtud kõnedele vastamise kiirus	88% kõnedest vastatud 10 s jooksul	90% kõnedest vastatud 10 s jooksul	sama	sama	sama	sama	90% kõnedest vastatud 10 s jooksul	HäK
Elanike teadlikkus hädaabinumbrist 112								Hädaabiteadete menetlemise rahulolu uuring
- Pääste	-	93%	94%	95%	95%	96%	96%	
- Kiirabi	-	96%	96%	96%	96%	96%	96%	
- Politsei	-	82%	85%	88%	91%	93%	96%	
Tühikõnede hulk kõigist hädaabinumbril 112 tehtud kõnedest	26%	22% (16%)	20%	18%	16%	15%	15%	HäK

### Olulised probleemid

Hädaabiteadete menetlemine on elutähtis teenus, mille toimimine peab olema tagatud nii tavakuu hädaolukorras selliselt, et kõikidele hädaabikõnedele suudetakse vastata, abivajaduse kohta teavet koguda ja reageerijatele edastada teave võimalikult lühikese aja jooksul. Hädaabiteadete menetlemise toimepidevus võib olla häiritud töökeskkonna vähese kaitstuse ning pahatahtlike helistajate, küberrünnete ja tehniliste rikete tõttu.

Hädaabinumbril 112 on hulgaliselt helistajaid, kes otsivad teavet või edastavad probleeme, mis ei vaja kiiret sekkumist ega reageerivate ametkondade (kiirabi, pääste, politsei) kohe kaasamist. Selliste kõnede suur arv võib põhjustada olukorra, kus kiiret reageerimist vajav hädaabikõne jääb ebamõistlikult kauaks ootele.

### Oodatavad tulemused

Hädaabiteadete menetlemiseks vajalike IKT lahenduste ja vahendite töökindlus ning rünnete eest kaitstus on tagatud.

Teenuse osutamiseks vajalik töökeskkond vastab kõrgendatud toimepidevusnõuetele.

Suurendatud on võimekust tulla toime ülekoormusega.

Vastatakse kõikidele hädaabikõnedele ka hädaolukorras.

Inimesed on teadlikud, millisel juhul tuleb helistada hädaabinumbril 112, ning mitteaegkriitiliste probleemide korral helistatakse abi-, nõuande- ja infotelefonidel (nii Häirekeskuse infotelefonidel 1313, 1524, 1345 kui ka teiste asutuste infotelefonidel, näiteks perearsti nõuandetelefon 1220).

## Tegevused

	Vastutaja	Kaas-vastutaja	Aasta	Vahendid
<b>1. Kaardistatakse ja analüüsitakse hädaabiteadete menetlemise sõltuvust teistest teenustest ning töötatakse välja ja rakendatakse meetmed hädaabiteadete menetlemise teenuse toimepidevuse parandamiseks.</b>	SiM	HäK, Pää, PPA, SKA, SMIT; RaM (RKAS), SoM (TA)	2016–2020	RE, lisavajadused A, B, C
<b>1.1.</b> Kaardistatakse ning analüüsitakse hädaabiteadete menetlemise sõltuvust teistest teenustest.	HäK	SMIT	2016, 2017	RE
<b>1.2.</b> SiM-ile esitatakse ettepanekud ekspertiiside ja auditite läbiviimiseks, et selgitada välja parimad lahendused hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse parandamiseks.	HäK		2016	RE
<b>1.3.</b> Koostatakse analüüs ja tegevuskava hädaabiteadete menetlemise teenuse toimepidevuse parandamiseks.	HäK	Pää, SoM (TA), PPA, SKA	2018	RE
<b>1.4.</b> Rakendatakse lahendusi hädaabiteadete menetlemise teenuse toimepidevuse parandamiseks.	HäK	SMIT, Pää, PPA, SKA, SoM (TA); RaM (RKAS)	2016–2020	Lisavajadused A, B, C
<b>2. Tõstetakse elanike teadlikkust ennetustöö ja kommunikatsiooni abil, et inimesed teaksid, kuidas ohuolukorras käituda, millal hädaabikõne teha ning millistelt numbritelt on peale 112 võimalik abi saada.</b>	SiM (HäK, PPA, Pää); SOM (EH, TA)		2016–2020	RE
<b>2.1.</b> Kommunikatsiooniplaani põhjal tehakse teavitustööd, et tõsta inimeste teadlikkust Eesti ainsast hädaabinumbrist 112 kiirabi, päästjate ja politsei kutsumiseks ning millal ja kuidas teha hädaabikõnet.	HäK		2016–2020	RE
<b>2.2.</b> Tehakse teavitustööd, et tõsta inimeste teadlikkust infokanalitest, mille vahendusel on lisaks HäK-ile võimalik abi saada (pidev tegevus).	SoM (EH, TA); PPA, Pää		2016–2020	RE

## Meede 2: Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõstmine

**Meetme eesmärk:** Tagatakse, et abivajaja saab kiiresti parima võimaliku abi ning abiandjad saavad juhtunu kohta täpse ja õige teabe.

**Tabel 3.** Meetme mõõdikud

	2014	2015 (tegelik)	2016	2017	2018	2019	Sihttase 2020	Allikas
Elanike rahulolu hädaabiteadete menetlemise teenusega	93%	93% (90%)	93%	93%	93%	93%	93%	HäK

### Olulised probleemid

Hädaabiteadete kvaliteetseks menetlemiseks, see tähendab selleks, et ohuolukorda ei hinnataks valesti ega suunataks sündmuskohale valet ressursi, on sündmuse lahendamise eest vastutavatel asutustel (PäA, Terviseamet jt) vaja kehtestada lisaks olemasolevatele juhenditele sündmuste tüüpjuhtumite kirjeldused, ohtude hindamise juhendid ja sündmustele reageerimise reeglistik.

Hädaabiteadete menetlejatel puuduvad vastutavate ametkondade kehtestatud juhendid, kuidas abi saabumiseni abivajajat juhendada.

Kõigi hädaabinumbrile helistajate asukoha kindlaks tegemine ei ole veel piisavalt kiire ja täpne.

Infotehnoloogia kiire arengu tõttu on elanikel kõrgemad ootused hädaabiteadete menetlemise tehnilisele võimekusele ja seetõttu on vaja tehnoloogiat järjepidevalt kaasajastada, et inimeste ootustele vastata (nt e-lahendused, automaatsete hädaabiteadete edastamise lahendus eCall, targa kodu lahendused jms). Hädaabiteadete menetlemiseks vajaliku IKT arendamise ressursid on piiratud ja arendustegevused ei toimu piisavalt kiiresti.

Tõojõu volavus hädaabiteadete menetlemise valdkonnas on liiga suur. Arvestades hädaabiteadete menetlemisega seotud tegevuste ja tööprotsesside keerukust ning sellega kaasnevat suurt vastutust, on palgatase liiga madal (töötajalt oodatakse professionaalsust väga erinevates valdkondades, analüüsi-, otsustus-, vastutus- ja empaatiavõimet, võõrkeelte oskust ning pingetaluvust).

Hädaabiteadete menetlemise tegevusvaldkonda reguleeriv õigusruum on killustunud, kuna reeglid on sätestatud eri ministeeriumide valdkonda reguleerivates õigusaktides.



## Oodatavad tulemused

Kõik hädaabiteated menetletakse kvaliteetselt, neile antakse asjakohane ohuhinnang ning sündmusele reageerimine korraldatakse reageerivate ametkondade väljatöötatud põhimõtete alusel.

Kõik korrakaitseorganid on korraldanud oma töö nii, et ohtudele reageeritakse võimalikult kiiresti, et vältida kahju tekkimist või suurenemist. Pädevus, volitused, rollid ja reageerimisvõimekus on kindlaks määratud.

Abivajajad saavad pädevate asutuste kinnitatud käitumisjuhiseid juba hädaabiteate menetlemise käigus.

Kõikide abivajajate asukoht on võimalik tuvastada kiiresti ja täpselt.

Vajalike IKT valdkonna arendustegevuste algatamine ja läbiviimine on lihtsam ja kiirem ning tagab, et hädaabiteadete menetlemise tehnoloogiline areng on kooskõlas tehnoloogia üldise arenguga.

Tööjõu volavus on vähenenud määrani, mis kindlustab teenuse stabiilse kvaliteedi. Kvaliteedi tagamise eelduseks on piisava arvu professionaalide ning sobivate eeldustega töölesoojijate olemasolu.

Hädaabiteadete menetlemise valdkonna õigusruum on korrastatud.

## Tegevused

	Vastutaja	Kaas- vastutaja	Aasta	Vahendid	Märkused, seosed
<b>1. Oma tegevusvaldkonnas töötatakse välja ja kehtestatakse sündmuste käsitlemise tüüpjuhtumid, ohtude hindamise juhendid ning sündmustele reageerimise reeglistik.</b>	SiM (PäA, HäK); SoM (TA)		2016– 2018	RE	
1.1. Töötatakse välja ja võetakse kasutusele küsimustik politsei tegevusvaldkonna hädaabiteadete menetlemiseks.	HÄK	PPA	2016	RE	
1.2. Töötatakse välja ja kehtestatakse oma tegevusvaldkonnas tüüpjuhtumite kirjeldused, ohtude hindamise juhendid ja sündmustele reageerimise reeglistik.	PäA		2016	RE	„Eesti Keskkonnas strateegia aastani 2030“ <sup>41</sup>
1.3. Kaasajastatakse päästevaldkonna hädaabiteadete menetlemise küsimustikku.	HäK		2016	RE	
1.4. Võetakse kasutusele küsimustik politsei valdkonna hädaabiteadete menetlemiseks.	HäK		2016	RE	
1.5. Töötatakse välja ja kehtestatakse oma tegevusvaldkonnas tüüpjuhtumite kirjeldused, ohtude hindamise juhendid ja sündmustele reageerimise reeglistik.	SoM (TA)		2017	RE	
1.6. Kaasajastatakse meditsiinivaldkonna hädaabiteadete menetlemise küsimustikku.	HäK		2018	RE	

<b>2. Reageerimisvalmiduses ressursside haldamiseks luuakse ühine infotehnoloogiline keskkond.<sup>4</sup></b>	SMIT	HäK, PÄA, PPA, SoM (TA)	2017	RE
2.1. Ressursside haldamiseks luuakse uus IKT lahendus.	SMIT		2017	RE
2.2. Rakendatakse uut ressursside haldamise IKT lahendust.	HäK, PPA, PÄA, SoM (TA)		2017	RE
<b>3. Häirekeskuse hädaabiteadete menetlemise infosüsteemi arendamine</b>	SMIT	SiM, HäK	2016–2017	Lisa- vajadus D
<b>4. Eestis rakendatakse üleeuroopalist eCall-i süsteemi (sõidukitest automaatselt hädaabiteadete edastamise süsteem).</b>	MKM (TJA)	SiM (SMIT, HäK)	2016–2017	EL- vahendid
4.1. Arendatakse uut IKT lahendust eCall-i süsteemi vahendusel laekunud hädaabiteadetele vastamiseks.	SMIT		2016	EL- vahendid
4.2. Rakendatakse meetmeid sideoperaatorite tehnilise valmisoleku tagamiseks, et vahendada eCall-i teateid.	MKM		2016	EL- vahendid
4.3. Kontrollitakse sideoperaatorite tehnilist valmisolekut eCall-i teateid vahendada.	TJA		2017	EL- vahendid
<b>5. Iga valdkonna sündmustele määratakse kindlad lahendajad ja kehtestatakse väljasõidu kord, avalikkusele selgitatakse neid ning see teave edastatakse Siseministeeriumile.</b>	SoM (TA), PPA, PÄA, HäK		2017	RE
5.1. Töötatakse välja abimaterjalid ja kehtestatakse juhendid, mis võimaldavad Häirekeskusel juhendada abivajajat reageerijate kohalejõudmiseni.	PPA, PÄA, SoM (TA)		2017	RE
5.2. Viiakse läbi asjakohased koolitused ja hakatakse juhendeid kasutama.	HäK		2017	RE
<b>6. Analüüsitakse võimalusi suurendada hädaabinumbril 112 helistajate asukoha tuvastamise täpsust ning võimaluse korral toetatakse temaatilist teadus- ja arendustegevuse rahastamist erinevatest fondidest.</b>	MKM	side- ettevõtted jt	2016–2020	RE
<b>7. Tõstetakse võimekust võtta kasutusele uued tehnoloogilised lahendused.<sup>5</sup></b>	SMIT		2017–2020	RE
7.1. Andmekeskuses ehitatakse üles kaasaegne infrastruktuur.	SMIT		2017	RE
7.2. Rajatakse täiendav kaasaegne andmekeskus.	SMIT		2020	RE
<b>8. Päästekorraldaja kutseõppes luuakse võimalus rakendada osaliselt e-õpet ja</b>	SKA		2020	RE

„Eesti rahvuslik liiklus-ohutus-programm aastateks 2003–2015“<sup>ii</sup>

<sup>4</sup> 2015. aastal valminud uus hädaabiteadete menetlemise tarkvaralahendus lõi uued võimalused pääste- ja kiirabiressursside tõhusamalt kasutada. Samal ajal lõpetatud üleminek ühele hädaabinumbrile 112 nõuab ka politseiressursside integreerimist ühisesse ressurssihaldustarkvarasse.

<sup>5</sup> Kiirema abi korraldamisel on abivajajate ja abiandjate kokkuviiimine tänapäeval peamiselt tehnoloogiline väljakutse, sest peaaegu kogu protsess põhineb IKT lahendustel. Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi ja kiiruse edasine tõstmine nõuab põhimõttelisi uuendusi kogu Siseministeeriumi IKT teenuste haldamise kontseptsioonis.

<b>tagatakse õppimisvõimalused liikumispuudega inimestele.</b>			
<b>9. Analüüsitakse, kas otstarbekam on korrastada kõiki hädaabiteadete menetlemist reguleerivaid õigusakte või valmistada ette eraldi valdkondlik seaduseelnõu.</b>	SiM	2016–2020	RE
<b>9.1.</b> Analüüsitakse hädaabiteadete menetlemist reguleeriva õiguskeskkonna korrastamise alternatiive ja valitakse lahendus.	SiM	2016	RE
<b>9.2.</b> Hädaabiteadete menetlemist reguleeriva õiguskeskkonna korrastamiseks töötatakse välja tegevuskava.	SiM	2017	RE
<b>10. Esitatakse õigusaktide muudatusettepanekud või koostatakse hädaabiteadete menetlemise seaduse eelnõu.</b>	SiM	2020	RE

## Meede 3: Riiklike abi- ja infotelefonide koondamine ühte infokeskkonda ning elanikega otsesuhtluse arendamine

**Meetme eesmärk:** Elanikele osutatakse info käitlemise teenuseid, et vabastada 112 liinid kiire ja elutähtsa abi jaoks ning lihtsustada suhtlemist teavet vajavate elanikega riigi ja kohaliku omavalitsuse pädevusse kuuluvate probleemide lahendamisel.

**Tabel 4.** Meetme mõõdikud

	Algtase 2014	2015 (tegelik)	2016	2017	2018	2019	Sihttase 2020	Allikas
Elanike teadlikkus abi- ja infotelefonidest	16,5%	16,5% (15%)	16,5%	17%	18%	20%	20%	HäK

### Olulised probleemid

Riigis on palju riigi teenuseid pakkuvaid ning siseturvalisusega seotud abi-, nõuande- ja infotelefone, seetõttu on elanike jaoks aeganõudev ja keeruline leida sobiv abistaja.

Abi-, nõuande- ja infotelefonide teenuste paiknemine erinevates infotöötlemiskeskondades aeglustab teabe vahetamist eri ametkondade vahel, samuti tekitab see teabekadu. Probleemiks on ka see, et abi-, nõuande- ja infotelefonid ei ole suutelised vastama kõikidele kõnedele olukorras, kus teabevajadus kasvab hüppeliselt (nt veeavarii).

Riigis puudub kriisiinfotelefoni teenus, mis annaks elanikele suurõnnetuste või hädaolukordade korral olulist, kuid mitteaegkriitilist teavet (nt millisesse haiglasse on patsient paigutatud, milline on ohuprognosis jms).

### Oodatavad tulemused

HäK abi- ja infokeskuse baasil on välja arendatud riigi teenustega ja siseturvalisusega seotud teabe vahendamise keskus, mis ühendab riiki, kohaliku omavalitsuse üksusi ja elanikke.

Teabe vahendamise keskus tagab mitteaegkriitiliste kõnede töötlemise ja võimaldab aegkriitiliste kõnede korral hädaabinumbriga 112 kiiremini ühenduse saada.

Suurõnnetuse või muu hädaolukorra puhul on elanikel võimalik saada ja anda sündmusega seonduvat teavet ühel telefoninumbriil.

## Tegevused

	Vastutaja	Kaas- vastutaja	Aasta	Vahendid
<b>1. Hinnatakse võimalusi abi- ja infotelefonide konsolideerimiseks ühte infotöötluskeskkonda (lisaks HäK-is olevatele infotelefonidele nt mürgistusteabekeskus 16662, Maanteeameti infotelefon 1510 jms).</b>	HäK, SoM		2020	RE
<b>2. Kaalutakse elanikele mitteaegkriitilise abi osutamiseks ja riigi poole pöördumise lihtsustamiseks abi- ja infotelefonide riikliku lühinumbri kasutuselevõtmist HäK-is.</b>	HäK		2016– 2017	RE
<b>2.1.</b> Koostatakse analüüs, et hinnata riikliku lühinumbri loomise vajadust.	HäK		2016	RE
<b>2.2.</b> Analüüsi tulemustest lähtudes koostatakse vajaduse korral tegevuskava, et luua riiklik lühinumber abi- ja infotelefonidele pöördumiseks.	HäK		2017	RE
<b>3. Analüüsitakse kriisiinfotelefoni teenuse võimalikke lahendusi ning koostatakse teenuse osutamise mudel ja luuakse vajalikud infotehnoloogilised lahendused.</b>	SiM	HäK, SMIT	2016– 2020	RE, lisa- vajadus E
<b>3.1.</b> Analüüsitakse kriisiinfotelefoni teenuse võimalikke lahendusi ja koostatakse teenuse osutamise mudel.	HäK		2016	RE
<b>3.2.</b> Töötatakse välja riikliku kriisiinfotelefoni infosüsteem.	SMIT		2016– 2020	Lisavajadus E

## Rahastamiskava

**Tabel 5.** Programmi „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“ olemasolev eelarve aastate kaupa (eurodes)

	2016	2017	2018	2019	2020	KOKKU
Meede 1: Hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse ja hädaabinumbri kättesaadavuse parandamine	5 667 902	5 962 125	5 782 135	5 779 848	5 807 291	<b>28 999 301</b>
Meede 2: Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõstmine	8 521 399	7 773 009	7 686 497	7 729 262	7 781 310	<b>39 491 477</b>
Meede 3: Riiklike abi- ja infotelefonide koondamine ühte infokeskkonda ning elanikega otsesuhtluse arendamine	791 226	783 967	767 731	769 119	771 868	<b>3 883 910</b>
<b>Kokku</b>	<b>14 980 526</b>	<b>14 519 101</b>	<b>14 236 363</b>	<b>14 278 229</b>	<b>14 360 469</b>	<b>72 374 687</b>

Tabel kajastab riigi eelarvestrateegias aastateks 2017–2020 siseturvalisuse valdkonnale kavandatud eelarve programmi „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“ osa. See ei ole aga piisav, et saavutada kõik arengukava eesmärgid. Puuduvate vahendite kohta esitatakse lisataotlused riigi eelarvestrateegia ja riigieelarve koostamise ajal.

Programm ajakohastatakse vajaduse korral kord aastas riigieelarve koostamise käigus, et tagada kooskõla riigi eelarvestrateegia ning riigi rahaliste võimalustega. Riigieelarve tegelike võimaluste selgumisel vaadatakse üle nii arengukava eesmärgid kui ka siseturvalisuse teenused üldisemalt ning otsustatakse, milliseid eesmärke ja teenuseid korrigeerida.

STAK-i programmi toetavaid tegevusi ja ressursi kajastatakse teistes arengudokumentides täpsemalt dokumendi koostaja otsusel.

## Lisa 1. Lisavajaduste taotluste nimekiri

**Tabel 6.** Programmi „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“ lisavajaduste taotluste nimekiri

Meede 1: Hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse ja hädaabinumbri kättesaadavuse parandamine	Prioriteetsus <sup>6</sup>	2017	2018	2019	2020	KOKKU
A. Dubleeriva vooluvõrguühenduse väljaehitamine Häirekeskuse keskustes	Väga oluline		338 400			<b>338 400</b>
B. Hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse tagamine teenistusliku ümberkorraldusega	Väga oluline		246 584	123 292	123 292	<b>493 168</b>
C. Operatiivkõnestele 112 VoIP tulemüüri soetamine	Väga oluline		120 000			<b>120 000</b>
<b>Meede 2: Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõstmine</b>						
D. Häirekeskuse hädaabiteadete registreerimise ja sündmuste haldamise infosüsteemi (SOS2) edasiarendus kiirema teekonna arvutamiseks operatiivteenistustele	Väga oluline		300 000			<b>300 000</b>
<b>Meede 3: Riiklike abi- ja infotelefonide koondamine ühte infokeskkonda ning elanikega otsesuhtluse arendamine</b>						
E. Riikliku kriisitelefoni infosüsteem	Väga oluline		350 000	50 000	50 000	<b>450 000</b>
Üldkulud sh palgatõus, IKT, varade elutsükli põhine uuendamine, EL eesistumine jm.			2 341 114	2 078 291	2 785 347	<b>7 204 752</b>
<b>Kokku</b>		<b>0</b>	<b>3 696 098</b>	<b>2 251 583</b>	<b>2 958 639</b>	<b>8 906 320</b>

<sup>6</sup> Lisavajaduste prioriteetsused on kindlaks määratud 2017.–2020. aasta riigieelarve strateegia läbirääkimiste käigus. **Kriitilised lisavajadused** on järjestatud programmide üleselt vastavalt prioriteetsusele. Need mõjutavad oluliselt “Siseturvalisuse arengukava 2015–2020“ ja „Vabariigi Valitsuse tegevusprogrammi 2015–2019“ eesmärkide saavutamist. **Väga olulised lisavajadused** mõjutavad eelkõige programmi eesmärkide saavutamist ning need ei ole olulisusest lähtudes järjestatud.

## Lisa 2. Dokumendis kasutatud lühendid

**EH** – Eesti Haigekassa

**HäK** – Häirekeskus

**MKM** – Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

**PPA** – Politsei- ja Piirivalveamet

**PäA** – Päästeamet

**RaM** – Rahandusministeerium

**RE** – tegevuse elluviimiseks on vahendid olemas

**RKAS** – Riigi Kinnisvara AS

**SiM** – Siseministeerium

**SKA** – Sisekaitseakadeemia

**SMIT** – Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus

**SoM** – Sotsiaalministeerium

**TA** – Terviseamet

**TJA** – Tehnilise Järelevalve Amet

## Lisa 3. Viited arengudokumentidele, millega programmi tegevused on seotud

---

<sup>i</sup> „Eesti Keskkonnastrateegia aastani 2030“ meede 5.4.6 „Elanike turvalisus ja kaitse“.

<sup>ii</sup> „Eesti rahvuslik liiklusohutusprogramm aastateks 2003–2015“: alavaldkond „Liiklusõnnetuste tagajärgede leevendamine“, meede G1 „Liiklusõnnetuse järgselt kannatanute kiire abi tagamine“.