

Kindlam ja kiirem abi korraldamine

aastateks 2019–2022

**Programmi
nimetus ja kestus**

Tulemusvaldkond

siseturvalisus

**Tulemusvaldkonna
üldeesmärk**

„Siseturvalisuse arengukava 2015–2020“ üldeesmärk on tagada, et Eesti inimesed tunneksid, et nad elavad vabas ja turvalises ühiskonnas, kus igaühe 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)¹**

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

Sisu lühikokkuvõte

Programmi elluviimisel keskendutakse eeskätt hädaabinumbri 112 toimimise ja kättesaadavuse tagamisele, hädaabinumbri laekuvate kiireloomuliste teadete kvaliteetsele menetlemisele 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.

Juhtimiskorraldus

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 asekanstler juhhib programmi elluviimist, täiendamist ja teostab selle üle järelevalvet.

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

¹ Programm kooskõlastatakse ministeeriumitega, kes panustavad programmi rahaliselt või toetavate tegevustega (raha kajastatakse teiste tulemusvaldkondade raames), ning selle kinnitavad ministrid, kelle valdkonna ministeeriumid programmi rahaliselt panustavad.

aluseks „Siseturvalisuse arengukava 2015–2020“ aruandele, mis koostatakse Siseministeeriumi koordineerimisel Vabariigi Valitsusele.

Programm avalikustatakse Siseministeeriumi kodulehel.

Sisukord

Hetkeolukorra analüüs.....	3
Programmi eesmärk ja mõõdikud	5
Kokkuvõtlik hinnang programmi täitmisele 2017. aastal	5
Meede 1: Hädaabiteadete menetlemine.....	7
Meede 2: Abi- ja infoteadete töötlemine.....	10
Rahastamiskava.....	12
Lisa 1. Lisavajaduste taotluste nimekiri	13
Lisa 2. Dokumendis kasutatud lühendid	14

Hetkeolukorra analüüs

Elanikele on riigi usaldusväärse üs 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 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. 2017. aasta hädaabiteadete menetlemise rahulolu uuringu järgi oli 94% vastanuid rahul hädaabiteadete menetlemise teenusega. Häirekeskusesse helistanud jäid enim rahule kõne vastuvõtjate arusaamisega probleemist (96% hindas seda väga heaks või pigem heaks) ja suhtlemisoskusega (97%).²

Erialaoskuste omandamine eeldab eriväljaõpet ja sobivaid isiksuseomadusi. Praegu on probleemiks palgatase, mis on ametikohale esitatavate nõudmistega arvestades liiga madal, sellest on tingitud juba pikema aja vältel ka suur personalivoolavus (2016. aastal 13,98% ja 2017. aastal 13,69%). Teenuse toimepidevuse tagamiseks tuleb tööjõu voolavust vähendada.

Hädaabikõnede arv vähenes 2017. aastal 5% võrra (kogu hädaabikõnede arv oli 986 402), samuti langes operatiivteenistuse väljasõite põhjustanud sündmuste arv 4% võrra. Selliseid sündmusi on umbes 44% kõikidest kõnedest.

Häirekeskuse statistika põhjal tehti Eestis 2017. aastal ühe elaniku kohta 0,75 hädaabikõnet.

Hädaabinumbri 112 kättesaadavus ja toimepidevus on elanike üleüldise turvatunde loomisel väga olulised. Ühele hädaabinumbrile üleminek vastas elanike ootustele ja parandas hädaabinumbri kättesaadavust, kuid tõi esile ka uusi probleeme, mille lahendamine nõuab 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 automaatteadete edastavate seadmete, nt sõidukites eCalli laialdane kasutuselevõtt) arvestama elanike kasvavate ootustega menetleda hädaabiteateid, mis on edastatud alternatiivsete teabedastusviiside ja -vahendite abil. Suuremad võimalused abi kutsuda nõuavad aga ka hädaabiteadete vastuvõtusüsteemi paremat kaitsmist. Üheks probleemiks siinjuures on nn tühikõned. Tühikõnede³ arv moodustab

² Kantar Emor (2017). Hädaabiteadete menetlemise rahulolu uuring elanikkonnas.

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

2017. aastal juba teist aastat järjest 12% kõigist 112-le tehtud kõnedest, mis on oodatust parem tulemus.

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 hädaabinumbri helistajate hulk. Sellisel juhul pikeneb kõne vastuvõtmise aeg märgatavalt. Peale suurenenud abivajaduse kasvab suuremate õnnetuste ajal ka elanike teabevajadus. Riik vajab meetmeid, kuidas vähendada nende hädaabinumbri 112 tehtavate kõnede hulka, millele reageerimisega ei ole kiire (mitteaegkriitilised kõned).

Hädaabinumbri koormatus sõltub suurel määral ka elanike teadlikkusest, kuidas ohuolukorras käituda, millal hädaabikõne teha ja kust abi paluda. Võrreldes suurt hädaabikõnede hulka ja sellest tunduvalt väiksemat väljakutsete arvu võib järeldada, et inimesed ei tea, kust oma probleemidele lahendust leida, või ei ole vajalik infotelefon kättesaadav. Eestis on palju mitmesuguseid 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 hädaabinumbri 112 tehtavate mitteaegkriitiliste kõnede osakaalu. Tegelik hädaabikõnede ja mitteaegkriitiliste kõnede eraldamine üksi ei võimalda koormust oluliselt vähendada, sest peab olema võimalus teenindada ka mitteaegkriitilisi kõnesid.

Üks võimalik lahendus elanike teabevajadust rahuldada on moodustada Häirekeskuse abi- ja infokeskuse baasil riiklik teabevahenduse kompetentsikeskus, 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 suurendada nende kvaliteeti, lähtudes elanike ootustest.

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

	Algtase 2014	2015 (tegelik)	2016 (tegelik)	2017 (tegelik)	2018	2019	2020	Allikas
Hädaabinumbril 112 tehtud kõnede arv ühe elaniku kohta	1,05	1,05 (0,87)	1,00 (0,78)	1,00 (0,75)	0,90	0,90	0,90	HäK

Kokkuvõtlik hinnang programmi täitmisele 2017. aastal

2017. aasta olulisimad suundumused, programmi eesmärkide saavutamine

- **Abivajajad said ühendust Häirekeskusega kiiremini kui varasematel aastatel – 95% kõnedele vastati 10 sekundi jooksul (2016. aastal oli see 93,5%).**
- **Vähenenud on hädaabinumbrile saabunud kõnede hulk.** Kui 2016. aastal tehti 1 033 931 hädaabikõnet, siis 2017. aastal oli kõnesid alla miljoni – 986 402. See tähendab, et ühe Eesti elaniku kohta tehti 2017. aastal 0,75 hädaabikõnet (2016. aastal vastavalt 0,78). Kõnede arv hädaabinumbril oli prognoositust madalam. 2017. aastal ei olnud suuri kriise, mis oleks võinud suurendada kõnekoormust ning seeläbi vähendada kõnede vastamise kiirust.
- **Elanike teadlikkus hädaabinumbrist 112 oli küll kõrge, kuid näiteks elanike teadlikkus sellest, et 112 on hädaabinumber ka politsei kutsumiseks, oli oodatust mõnevõrra madalam – 84%. Ühele hädaabinumbrile üleminekul seati eesmärgiks, et 2017. aastaks teab 88% Eesti elanikke, et hädaabinumbrilt 112 saab kutsuda ka politseid. Samas on endiselt suur teadlikkus sellest, et 112-le helistades saab kiirabi ja päästjate abi (vastavalt 96% ja 94% on sellest teadlikud).**
- Elanike teadlikkus abi- ja infotelefonidest on samal tasemel nagu 2016. aastal (22%).
- Tühikõnede osakaal kõigist hädaabinumbrile tehtud kõnedest oli samuti 2016. aasta tasemel (12%).

Ülevaade meetmete ja tegevuste elluviimisest

Tagamaks, et hädaabinumber 112 oleks abivajajale alati kättesaadav, **tegi Häirekeskus teavitustööd, et suurendada inimeste teadlikkust puhkudest, mil helistada hädaabinumbril.** Samuti tegi Häirekeskus teavitustööd, et ühiskonnas suureneks teadlikkus, millistel telefoninumbritel saab infot ja abi, kui olukord ei nõua kiiret sekkumist.

Selleks, et abivajaja saaks kiiresti parima võimaliku abi ja abiandjad saaksid juhtunu kohta täpse ja õige teabe tehti mitu lisapingutust. Häirekeskus võttis 2017. aasta kevadel koos Politsei- ja Piirivalveametiga kasutusse uue hädaabiteadete menetlemise andmekogu.

Nüüd menetletakse kõik hädaabiteated samas andmekogus – see muudab kiiremaks abi saamise ja lihtsamaks päästekorraldaja töö. Koos uue andmekoguga võttis Häirekeskus kasutusse ohuhinnangu kriteeriumitel tuginevad abivajaduse hindamise küsimustikud. Need töötasid välja Politsei- ja Piirivalveamet ja Päästeamet. 2017. aasta sügisest on Häirekeskuses olemas eCall-kõnede menetlemise tarkavara ning Häirekeskus on valmis eCall-kõnesid menetlema samadel põhimõtetel nagu teisi hädaabiteateid. Sõidukite automaatse hädakutse süsteemi ehk eCalli kasutuselevõtt lubab abil kiiremini sündmuskohale jõuda, kui näiteks õnnetusse sattunud juht või kaassõitjad on teadvuseta või ei saa muul põhjusel abi kutsuda.

2019.–2022. aasta olulisimad ülesanded

- Suurendada inimeste teadlikkust, et 112 on hädaabinumber ka politsei kutsumiseks;
- suurendada inimeste teadlikkust, et 112 on ainult kiire abi kutsumiseks;
- säilitada hädaabinumbri 112 kättesaadavus ja sellelt saadava teenuse kvaliteet;
- olla valmis uute tehnoloogiate kasutusse võtmiseks;
- arendada abi- ja infokeskust ning anda abi kiiret sekkumist mittenõudvate juhtumite puhul ühelt üleriigiliselt infonumbrilt;
- valmistada ette kriisiinfotelefoni kasutuselevõtuks vajalik infotehnoloogiline keskkond;
- vähendada personali volavust.

Meede 1: Hädaabiteadete menetlemine

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

Tabel 2. Meetme mõõdikud

	Algtase 2014	2015 (tegelik)	2016 (tegelik)	2017 (tegelik)	2018	2019	Sihttase 2020	Allikas
Hädaabinumbril 112 tehtud kõnedele vastamise kiirus	88% kõnedest vastatud 10 s jooksul	90% kõnedest vastatud 10 s jooksul	sama (93,5%) kõnedest vastatud 10 s jooksul	Sama (95%) kõnedest vastatud 10 s jooksul	sama	sama	90% kõnedest vastatud 10 s jooksul	HäK
Elanike teadlikkus hädaabi- numbrist 112								Hädaabi- teadete menetle- mise rahulolu- uuring, STAKi trendi- uuring
- Pääste	–	93%	94% (95%)	95% (94%)	95%	96%	96%	
- Kiirabi	–	96%	96% (97%)	96% (96%)	96%	96%	96%	
- Politsei	–	82%	85% (91%)	88% (84%)	91%	93%	96%	
Tühikõnede hulk kõigist hädaabinumbril 112 tehtud kõnedest	26%	22% (16%)	20% (12%)	18% (12%)	16%	15%	15%	HäK
Elanike rahulolu hädaabiteadete menetlemise teenusega	93%	93% (90%)	93% (-)	93% (94%)	93%	93%	93%	HäK

Olulised probleemid

Hädaabiteadete kvaliteetseks menetlemiseks, see tähendab selleks, et ohuolukorda ei hinnataks valesti ega suunataks sündmuskohale vale ressursi, on sündmuse lahendamise eest vastutavatel asutustel vaja kehtestada peale olemasolevate juhendite ka sündmuste tüüpjuhtumite kirjeldused, ohtude hindamise juhendid ja sündmustele reageerimise reeglistik. Need on kehtestamata veel Terviseametil.

Hädaabiteadete menetlejatel ei ole Terviseameti kehtestatud juhendeid, kuidas abi saabumiseni abivajajat juhendada.

Kõigi hädaabinumbrile helistajate asukoha kindlakstegemine 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 arendustegevust ei tehta piisavalt kiiresti.

Töõjõu 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.

Hädaabiteadete menetlemine on teenus, mille toimimine peab olema tagatud nii tava- kui hädaolukorras nii, et kõikidele hädaabikõnede 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.

Hädaabinumbri 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.

Võimekus 1: Ööpäevaringselt hädaabiteadete vastuvõtmine ja töötlemine

Võimekuse oodatav tulemusv või selle saavutamiseks vajalik				
1. Hädaabiteadete menetlemise valdkonna õigusruum on korrastatud.	Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: SiM <i>Oodatava tulemuse saavutamiseks on programmi tasandil kokku lepitud järgmised olulised tegevused (asutuste tasandil võidakse ellu viia ka teisi tegevusi).</i>			
Olulised tegevused	Vastutaja	Kaasvastutaja	Aasta	Vahendid
1.1. Analüüsitud on, kas otstarbekam on korrastada kõik hädaabiteadete menetlemist reguleerivad õigusaktid või valmistada ette eraldi valdkondlik seaduseelnõu.	SiM		2019–2020	RE
1.2. Esitatud on õigusaktide muudatusettepanekud või koostatud hädaabiteadete menetlemise seaduse eelnõu.	SiM		2020	RE
Võimekuse oodatav tulemus või selle saavutamiseks vajalik				
2. Järjepidevalt on analüüsitud hädaabiteadete menetlemise tööprotsesse ja neid vajaduse korral ajakohastatud	Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: SiM			
3. Kõik hädaabiteated menetletakse kvaliteetselt.	Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: HäK			
4. Kõikide abivajajate asukoht on võimalik tuvastada kiiresti ja täpselt.	Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: HäK			

5. Tagatud on kõikidele hädaabikõnede vastamine ka hädaolukorras. Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: HäK

6. Tõestatud võimekust võtta kasutusele uued Võimekuse oodatav tulemus või selle saavutamiseks vajalik Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste

1. 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 ning neile antakse asjakohane ohuhinnang ja sündmusele reageerimine korraldatakse reageerivate ametkondade väljatöötatud põhimõtete alusel. Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: HäK

112-hädaabikõne vastamise tase ja võimaluse korral toetatakse temaatilist teadus- ja arendustegevuse rahastamist erinevatest fondidest.

Võimekuse oodatav tulemus või selle saavutamiseks vajalik

7. Abivajajad saavad pädevate asutuste kinnitatud käitumisjuhiseid juba hädaabiteate menetlemise käigus. Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: HäK

8. Teenuse osutamiseks vajalik töökeskkond vastab kõrgendatud toimepidevusnõuetele ja kaitstud ka rünnete eest. Suurendatud on võimekust tulla toime ülekoormusega. Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: HäK

9. Inimesed on teadlikud, millisel juhul tuleb helistada hädaabinumbri 112. Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: HäK

Oodatava tulemuse saavutamiseks on programmi tasandil kokku lepitud järgmised olulised tegevused (asutuste tasandil võidakse ellu viia ka teisi tegevusi).

Olulised tegevused	Vastutaja	Kaas-vastutaja	Aasta	Vahendid
9.1. Elanike teadlikkust on suurendatud ennetustöö ja kommunikatsiooni abil, et inimesed teaksid, kuidas ohuolukorras käituda, millal hädaabikõne teha Eesti ainsale hädaabinumbri 112 ja millistelt numbritelt on peale 112 võimalik abi saada.	HäK		2019–2022	RE

Meede 2: Abi- ja infoteadete töötlemine

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 3. Meetme mõõdikud

	Algtase 2014	2015 (tegelik)	2016 (tegelik)	2017 (tegelik)	2018	2019	Sihttase 2020	Allikas
Elanike teadlikkus abi- ja infotelefonidest	16,5%	16,5% (15%)	16,5% (22,8%)	17% (22%)	18%	20%	20%	HäK, STAKi trendiuuring

Olulised probleemid

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

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

Riigis ei ole kriisiinfotelefoni teenust, mis annaks elanikele suurõnnetuste või hädaolukordade korral olulist, kuid mitteaegkriitilist teavet (nt millisesse haiglasse on patsient paigutatud, milline on ohuprognos jms).

Võimekus 1: Infoteadete vastuvõtmine ja töötlemine

Võimekuse oodatav tulemus või selle saavutamiseks vajalik				
<p>1. 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.</p>	<p>Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: HäK</p> <p><i>Oodatava tulemuse saavutamiseks on programmi tasandil kokku lepitud järgmised olulised tegevused (asutuste tasandil võidakse ellu viia ka teisi tegevusi).</i></p>			
Olulised tegevused	Vastutaja	Kaas-vastutaja	Aasta	Vahendid
<p>1.1. On hinnatud võimalusi abi- ja infotelefonide konsolideerimiseks ühte infotöötluskeskkonda (peale HäK-is olevate infotelefonide nt mürgistusteabekeskus 16 662, Maanteeameti infotelefon 1510 jms).</p>	HäK	SoM	2020	RE
Võimekuse oodatav tulemus või selle saavutamiseks vajalik				
<p>2. Suurõnnetuse või muu hädaolukorra puhul on elanikel võimalik saada ja anda sündmusega seonduvat teavet ühel telefoninumbri.</p>	<p>Oodatavat tulemust aitavad oma teenuste kaudu saavutada: SiM, HäK, SMIT, PPA, Pää KaPo ja teised hädaolukorra lahendamist juhtivad asutused</p> <p><i>Oodatava tulemuse saavutamiseks on programmi tasandil kokku lepitud järgmised olulised tegevused (asutuste tasandil võidakse ellu viia ka teisi tegevusi).</i></p>			

Olulised tegevused	Vastutaja	Kaas- vastutaja	Aasta	Vahendid
2.1. Analüüsitud on kriisiinfotelefoni teenuse võimalikke lahendusi ning koostatud teenuse osutamise mudel ja loodud vajalikud infotehnoloogilised lahendused.	SiM	HäK, SMIT, SoM	2018– 2020	RE, lisa- vajadus
Võimekuse oodatav tulemus või selle saavutamiseks vajalik				
3. Inimesed on teadlikud, et mitteaegkriitiliste probleemide korral helistatakse abi-, nõuande- ja infotelefonidel (nii Häirekeskuse infotelefonidel 1313, 1524, 1345 kui ka teiste asutuste infotelefonidel, näiteks perearsti nõuandetelefon 1220).				

Rahastamiskava

Tabel 4. Programmi „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“ olemasolev eelarve aastate kaupa (eurodes)

	2019	2020	2021	2022	KOKKU
Meede 1: Hädaabiteadete menetlemine	19 184 386	19 136 358	19 020 733	19 260 330	76 601 807
Meede 2: Abi- ja infoteadete töötlemine	745 378	740 968	766 601	792 564	3 045 512
Kokku	19 929 764	19 877 326	19 787 334	20 052 894	79 647 319

Tabel kajastab riigi eelarvestrateegias aastateks 2019–2022 siseturvalisuse valdkonnale kavandatud eelarve programmi „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“ osa. See ei ole aga piisav, et saavutada kõik arengukava eesmärgid. Puuduva raha kohta on esitatud lisataotlused riigi eelarvestrateegia koostamise ajal.

Kuna 2019. aasta riigieelarveseadus võetakse Riigikogus vastu 2018. aasta lõpus, siis ei ole olemasoleva eelarve siinses tabelis esitatud numbrid lõplikud ja võivad eelarve menetlemise ajal muutuda.

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

Lisa 1. Lisavajaduste taotluste nimekiri

Tabel 5. Programmi „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“ lisavajaduste taotluste nimekiri

Meede 2: Abi- ja infoteadete töötlemine	2019	2020	2021	2022	KOKKU
Elanikkonnakaitse kontseptsiooni rakendamine (kriisiinfotelefoni rakendamine)	390 000	126 000	86 000	70 000	672 000
Üldkulud sh palgatõus, IKT, varade elutsükli põhine uuendamine jm.	486 054	1 132 304	1 853 693	2 593 093	6 065 144
Kokku	876 054	1 258 304	1 939 693	2 663 093	6 737 144

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