

MEMO¹

Kriisinfotelefoni loomise ja korraldatuse aluspõhimõtted²

Käesolevas Memos ei ole kirjeldatud kriisinfotelefoni töötamise detailseid protsesse vaid üldiseid lähtekohti (vt punkt 1). Detailsed tööprotsessid on vaja täpsemalt projekti käigus välja töötada sihtriigi oludele- ja spetsiifikale vastavalt ning tulenevalt ametkondade soovidest st ametkondade üleses töörühmas tehtud kokkulepetest. Memos on kirjeldatud kriisinfotelefoni loomise eesmärgid, mis aitavad kaasa kriisiolukordade lahendamisele ning (vt punkt 2) mille osas on oluline ametkondade vahel kokku leppida. Memos on toodud Eesti ekspertide soovitusi kriisinfotelefoni riiklikuks korralduseks (vt punkt 3), samuti kriisinfotelefoni ametkondade üleses töö korraldamiseks (vt punkt 4). Ühtlasi annavad Eesti eksperdid soovitusi ametkondade ülese töörühma moodustamiseks ning töörühmale tööülesannete seadmiseks (vt punkt 5). Memos on toodud välja Eesti ekspertmeeskonna töö võimalik ulatus toetamaks kriisinfotelefoni tööaluste väljatöötamist ning rakendamist Ukraina riigis (vt punkt 6). Käesoleva memo koostamisel on võetud aluseks Eesti kogemus.

1. Kriisinfotelefon on (vt joonis 1):

- 1.1. alalises valmisolekus olev ja seetõttu kriisi puhkedes kiirelt aktiveeritav kriisikommunikatsiooni kanal kriisialase teabe edastamiseks ja kogumiseks;
- 1.2. kriisikommunikatsiooni kanal, mis on kahepoolse info liikumisega (riigilt elanikkonnale ja elanikkonnalt riigile);
- 1.3. riigi omandis olev töövahend;
- 1.4. riigi töövahend, kus kulude optimeerimiseks on kriiside korral kaasatud operaatoritena vabatahtlikke.
- 1.5. riigi töövahend, mis kasutab elanikkonna informeerimisel ainult kriisi juhtiva ametkonna ja teiste asjassepuutuvate ametkondade ametlikku teavet.



Joonis 1: kriisinfotelefoni aluspõhimõtted

2. Kriisinfotelefoni loomise eesmärgid

- 2.1. Aitab kiiresti elanikkonnal saada teavet kriisi ja selles peituvate ohtude kohta.

¹ Memo on esitatud kärbitud kujul.

² Kriisinfotelefoni loomise ja korraldatuse aluspõhimõtete loomisel on tuginetud „Üleriigilise kriisinfotelefoni kontseptsiooni rakendamise mudel“ (https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/riigikantselei/strateegiaburoo/krit_mudel_dok_2017.pdf) dokumendile, kuna memo koostajad on seotud eelnimetatud dokumendi välja töötamisega.

- 2.2. Hoiab hädaabikõnede menetlemiseks vabana hädaabitelefoni (112, 101, 102, 103, 104) ressursi, mis vastasel korral oleks koormatud kriisiga seotud küsimustega.
- 2.3. Aitab kriise efektiivsemalt lahendada ning sellega kaasnevaid kahjusid vähendada põhjusel, et elanikkond on ohtudest teadlikum ja omab teavet, kuidas kriisi korral käituda.
- 2.4. Aitab elanikkonna hulgas ära hoida desinformatsiooni- ja paanika teket.
- 2.5. Aitab ühtlustada erinevate ametkondade sõnumeid kriiside korral (hoiab ära vastuolulised sõnumid).
- 2.6. Aitab kriisi lahendaval ametkonnal saada kriisi kohta olulist lisateavet (pealnägijate informatsioon).
- 2.7. Aitab vähendada kriise lahendavate ametkondade kulusid samasugustele kriisikommunikatsiooni teenustele (mitmete erinevate numbrite avamisel on tegemist dubleerimisega st sarnaste kulutustega).
- 2.8. Võimaldab alustada ametkondadel kriisikommunikatsiooniga eelnevalt ettevalmistatult st lihtsalt ja kiirelt.
- 2.9. Aitab suurendada usaldust riigi vastu (esindab sõnumite ja info edastamisega riiki ja tema erinevaid institutsioone).

3. Kriisiinfotelefoni riikliku korralduse aluspõhimõtted

- 3.1. Eesti näitel koostas ametkondade ülene töörühm kriisiinfotelefoni kontseptsiooni, mille kinnitas Vabariigi Valitsuse kriisikomisjon. Kontseptsiooni kohaselt:
- 3.2. Kriisiinfotelefoni valmisoleku eest vastutab üks riiklik institutsioon;
- 3.3. Kriisiinfotelefon on kriisikommunikatsiooni üks töövahenditest ning allub kriisiga seotud teabevahetuse korraldamisel konkreetset kriisi juhtivale ametkonnale.
- 3.4. Kõikidele kriise juhtivatele ametkondadele on teada millal, kuidas ja kelle korraldusel kriisiinfotelefon konkreetse kriisi korral aktiveeritakse.
- 3.5. Kriisiinfotelefon on ametkondade ülene töövahend st kõik saavad kasutada - ametkondade ühine kommunikatsioonikanal.
- 3.6. Kriisiinfotelefoni teenust saab vajadusel kasutada kõikide eri liike kriiside korral (pandeemia, majanduskriis, sõjaline konflikt, massirahutused, ulatuslikud tulekahjud, keskkonnakriis jne) ning erineva ulatusega kriiside korral (lokaalsed st ühe oblasti põhised ja üleriigilised). Samuti on võimalik üheaegselt tegeleda mitme erineva kriisiga.
- 3.7. Kriisiinfotelefoni teenuse kulud kaetakse riigieelarvest:
 - 3.7.1. väljatöötamiskulud – ühekordsed;
 - 3.7.2. alalise valmisoleku kulud;
 - 3.7.3. kriisiaegsed töötamise kulud.

4. Kriisiinfotelefoni töö korraldamise põhimõtted

- 4.1. Kõikidel ametkondadel on teada, kuidas kriisiinfotelefon töötab, st kriisiinfotelefoni töökorraldus ja infovahetus on ametkondade vahel eelnevalt välja töötatud ja kokku lepitud (töökorralduse mudel).
- 4.2. Kriisiinfotelefon töötab kõikidele (ametkonnad ja elanikkond) teadaoleva telefoninumbri kaudu (üks telefoninumber 24/7).
- 4.3. Kriisiinfotelefon on alalises valmisolekus vajaduse tekkimisel töö kiireks alustamiseks.
- 4.4. Kriisiinfotelefoni töö korraldamist, alalise valmisoleku tagamist ja kriisi juhtivate ametitega koostöö tegemist tagatakse konkreetse, selleks määratud, institutsiooni poolt, sh on kriisiinfotelefonil juht ja juhil oma meeskond.
- 4.5. Kriisiinfotelefoni töös on võimalik kasutada telefonioperaatoritena eelkoolitatud vabatahtlikke.

5. Ametkondade ülese töörühma loomine ja võimalikud ülesanded kriisiinfotelefoni teenuse väljatöötamisel

- 5.1. Ametkondade ülene töörühm võiks olla moodustatud põhimõttel, et töörühma nimetatakse ametkondade esindajad, kelle vastutusalasse jääb kriiside korral kriisikommunikatsiooni läbi viimine (keskkonnaalased kriisid, tehnogeensed kriisid, massirahutused, tervishoiulased

- kriisid, transpordi alased kriisid, suurõnnetused jne). Vastavalt sellele kaardistusele on töörühma valitud osalevad ametkonnad ja ministeeriumid.
- 5.2. Töörühmas on vaja kokku leppida ametkondade ülese kriisikommunikatsiooni kanali loomise eesmärkides ja aluspõhimõtetes (vt punkti 2, 3 ja 4).
 - 5.3. Töörühmas on vaja kokku leppida, millise institutsiooni (ministrite kabinet, ministeerium, amet jne) haldusalasse kriisiinfotelefon riigis luuakse.
 - 5.4. Töörühmas on vaja kokku leppida kriisiinfotelefoni teenuse detailne töökorralduse mudel:
 - 5.4.1. nt kuidas, millise sagedusega ja milliste kanalite kaudu annab kriisi juhtiv asutus infot kriisiinfotelefoni operaatoritele elanikkonnale edastamiseks;
 - 5.4.2. millist infot operaatorid edastavad;
 - 5.4.3. kuidas teenus aktiveeritakse (kes annab selleks korralduse);
 - 5.4.4. kuidas teenus suletakse (kes annab selleks korralduse);
 - 5.4.5. kes teenust tutvustavad.
 - 5.5. Töörühmas on vaja kokku leppida kõigile sobiv telefoninumber, mille kaudu teenust osutatakse.
 - 5.6. Töörühmas on vaja anda hinnang võimalikule seadusemuutmise vajadusele ja vajadusel teha ettepanek vastava muudatuse tegemiseks.
 - 5.7. Töörühmas on vaja kokku leppida IKT töövahendite vajadus ja võimalusel kirjeldada IT lähteülesanne.
 - 5.8. Töörühmas on vaja kokku leppida vabatahtlike operaatorite koolituse programmis (ajaline kestus ja õppeprogramm).
 - 5.9. Töörühmas on vaja kokku leppida teenuse väljatöötamise reaalne tähtaeg.

Memo koostajad on INTELCOM EST OÜ ja Sihtasutus Poliitikauuringute Keskus Praxis.
Koostatud 2020. aasta juunis.