KOV sotsiaalteenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani koostamise JUHEND

EESSÕNA

Kohaliku omavalitsusüksuse (KOV) sotsiaalteenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani koostamise vorm ning selle täitmise juhend on koostatud Sotsiaalkindlustusameti (SKA) poolt KOVidele sotsiaalteenuste tagamise toimepidevuse analüüsiks ning planeerimiseks. Sotsiaalteenuste läbianalüüsimise tulemil on võimalik tuvastada võimelüngad teenustes, mis omakorda võimaldab välja töötada vajalikud meetmed, et neid võimelünki minimaliseerida. Sõltuvalt võimelüngast võib selguda, et KOV vajab mõnelt teiselt osapoolelt täiendavat tuge, et võimelünk likvideerida või minimaliseerida või siis kriisiolukorra tekkimisel kaasata osapool olukorra lahendamisse. Seega võimaldab teenuste põhjalik analüüs luua eeldused tegevusvalmiduse suurendamiseks kriisiolukorras.
Teenuse osutamisel lähtutakse kehtivatest õigusaktidest ja inimese hinnatud abivajadusest. Teenuse häire või katkestus ei anna iseenesest õigust vähendada teenuse osutamise mahtu või jätta abi osutamata. Kriisiolukorra ajal võib valla- või linnavalitsus KORKSi § 12 lõike 11 punkti 2 alusel otsustada KOV püsiva kriisiülesande täitmise aja, viisi ja ulatuse, sealhulgas vähendatud ulatuses täitmise.

Nagu nimigi ütleb, koosneb dokument kahest osast – riskianalüüsist ja plaanist.
Analüüsi osas selgitatakse välja sotsiaalteenuse **kriitilised tegevused** ja nende tegevuste töös hoidmiseks **olulised ressursid**. Kriitiliste tegevuste ja oluliste ressursside tuvastamise järel tehakse kindlaks teenuse tõrkeid põhjustada võivad **ohud** ning seejärel prognoositakse teenuse häire või katkestuseni viivad **olukorrakirjeldused ehk stsenaariumid**. Kui tõrkeid põhjustavad olukorrad on tuvastatud, kavandatakse nende **ennetamise meetmed**. Seega on toimepidevuse riskianalüüs suunatud eelkõige ohtude prognoosimisele ja ennetustegevusele.

Toimepidevuse plaan on dokument, mille koostamise jooksul mõeldakse läbi ja loetletakse **tegevused teenuse taastamiseks, vajalik lisaressurss, partnerid ja leevendavad meetmed** ning **avalikud sõnumid** juhuks, kui häire või katkestus kõigele vaatamata aset leiab. Samuti nimetatakse plaanis tingimused, mille ilmnedes plaan kasutusele tuleb võtta. Plaan peab olema kättesaadav kogu personalile, kes stsenaariumi lahendamises või selle realiseerumise ennetamises osaleb.

Riskianalüüsiga ei pea igaüks kursis olema. Küll on oluline, et kui dokumendi võtab teenuseväline inimene kätte, siis ta võiks aru saada teenuse olemusest ja võimelünkadest. Toimepidevuse riskianalüüsi ja plaanist tuvastatud võimelüngad on oluline markeerida KOVi juhtkonnale ning võimalikud lahenduskäigud (riskihindamise põhjal oluliste stsenaariumite) lisada ka KOV kriisiplaani.

Tegemist on soovituslike abimaterjalidega, mida täites koostab iga KOV enda sotsiaalteenustest lähtuva toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani. Juhendit kasutatakse nii tavapäraste teenuse toimepidevuse häirete ja katkestuste lahendamiseks kui ka KORKSi tähenduses kriisiolukorraks valmistumiseks ja selle ajal tegutsemiseks. Teenuse häire või katkestus ei tähenda iseenesest kriisiolukorra tekkimist ega anna alust kriisiolukorra ajaks ette nähtud erivolituste kasutamiseks.

KOV sotsiaalteenuse toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani vormi ning selle koostamise juhendi kohta on oodatud ettepanekud ja küsimused Sotsiaalkindlustusameti e-postile: info@sotsiaalkindlustusamet.ee.

I ÜLDOSA

- Toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani koostamisel on aluseks võetud Riigikantselei koostatud juhendmaterjal „Toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani koostamise juhend“. Riigikantselei poolt koostatud juhendmaterjali metoodilisi tabeleid on kohandatud SKA poolt nii, et see toetaks ka sotsiaalteenuste analüüsi, sh SKA enda teenused ja KOV sotsiaalteenused.
- Käesolev juhend ja vorm on soovituslikud töövahendid sotsiaalteenuste toimepidevuse analüüsimiseks ning KOV riskianalüüsi ja kriisiplaani koostamise toetamiseks. Nende kasutamine ei asenda iseenesest KORKSist ja selle alusel kehtestatud õigusaktidest tulenevate nõuete täitmist. Teenusepõhine analüüs ja plaan seotakse KOV riskianalüüsi ning kriisiplaaniga, näiteks selle lisa või viidatud alaplaanina (KORKSi §-dele 12, 13, 17, 18, 20 ja 23). KOV kriisiplaani kooskõlastamine toimub KORKSi § 20 lõike 12 kohaselt.
- Riskianalüüsi ja plaani ajakohastamisel lähtutakse kehtivatest õigusaktidest. SKA soovitab teenusepõhise analüüsi ja plaani tervikuna üle vaadata vähemalt kord kahe aasta jooksul ning ajakohastada seda varem, kui muutuvad õigusaktid, teenuse korraldus, riskid, ressursid või koostöökokkulepped. Kontaktandmed ja muud operatiivseks tegutsemiseks vajalikud andmed hoitakse ajakohasena. Õppuste ja tegelike sündmuste õppetundide põhjal tehakse dokumentides vajalikud muudatused.
- Toimepidevuse kaardil on oluline määratleda teenuse kategooria. Selleks soovitame lähtuda järgmisest:

  Punane: KOV püsiv kriisiülesanne (nt koduteenus, toimetulekutoetus, vältimatu sotsiaalabi jms)

  Kollane: Leevendavad teenused või toetused (nt võlanõustamisteenus jms)

  Roheline: Lisateenus või -toetus (nt sünnipäevatoetus)

  KOV püsivad kriisiülesanded tulenevad seadusest, sealhulgas KORKSi §-st 13. Vajaduse korral täpsustatakse ülesande täitmise aega, viisi, ulatust ja muid tingimusi seaduses, selle alusel antud õigusaktis või KOV kriisiplaanis. Käesolevas juhendis kasutatav värvijaotus on planeerimist toetav abivahend ega muuda seadusest tulenevaid kohustusi või anna iseseisvat alust teenuse vähendamiseks või peatamiseks. Sellest hoolimata on meie soovitus kõik sotsiaalteenused läbi analüüsida, kuna see toetab terviklikku lähenemist sotsiaalteenuste toimepidevusele, sh kriisiolukorra

realiseerumisel hinnata ressursside olemasolu, teenuste kombineerimist, ajutist peatamist (kui õigusruum võimaldab) ning ressursside ümberkorraldamist.

- Toimepidevuse riskianalüüsi ja plaani koostamise ja uuendamise eest vastutab meie soovitusel sotsiaalosakonna juhataja, vallavanem või kriisispetsialist.
- Muud seotud dokumendid: lisada dokumendid, mis on olulised teenuse korraldamiseks ja osutamiseks (näiteks KOV kriisiplaan, teenusega seotud asutuste kriisiplaanid, muud KOV-i olulised teenuse korraldamisse/osutamisse puutuvad dokumendid, hankedokumendid, lepingud jne)
- Oluline on plaan säilitada elektroonselt, kuid kaaluda ka paberkandjal säilitamist, mis võimaldab nt elektrikatkestuse ajal ligipääsu dokumendile. Märkida ära, kellel on ligipääs dokumendile.

II TOIMEPIDEVUSE RISKIANALÜÜS

2.1. Teenuse kirjeldus ja nõutud teenuse tase

2.1.1. Teenus XXX (teenuse nimetus) on (KOVi täpne nimetus, edaspidi KOV) poolt tagatav teenus, mille eesmärk on .....(oma korrast). Teenuse sihtrühm määratletakse teenust reguleerivate õigusaktide järgi. Teenust korraldab/tagab KOV ... (struktuuriüksus) ja tagatakse teenuseosutajate vahendusel (kui kohaldub)... Teenuse korraldamisega/tagamisega on igapäevaselt otseselt seotud teenistujate arv on .... (nr) ning kvaliteedijuhis (valida kohalduv):
(Kui kohaldub lisada koos viitega: Teenusele on koostatud sotsiaalkindlustusameti poolt kvaliteedijuhis, mida muuhulgas arvestatakse riikliku järelevalve teostamisel).
Teenuse määratlus peab olema võimalikult kompaktne, kuid kõikehõlmav. Oluline on markeerida, milline KOV struktuuriüksus selle eest vastutab (sotsiaalosakond) ning mis on selle põhiline sisu. Teenuse määratluses võiks kajastada, mis tihedusega näiteks taotlus vastu võetakse, kui kiiresti tehakse hindamised jne. Oluline on, et sellised teenust määratlevad kriitilised ajaraamid saaksid määratletud. Soovi korral võib põhjalikuma kirjelduse lisada Lisana.

Teenuse definitsioon, eesmärk.
Näiteks: *Vältimatu sotsiaalabi teenuse eesmärk on tagada abivajajale toiduabi ja/või riideabi ning ajutine eluase*.
Mis seaduse alusel ja missuguse struktuuriüksuse teenistujad osutavad?
Näiteks: *Teenust korraldab Vallavalitsuse lastekaitseteenistus ja tagab Toetava Hariduse Keskus (edaspidi THK).*
Missugustest allikatest teenuse kulud kaetakse?
Näiteks: KOV eelarve (tuua ka välja, kui mõnest projektist).
Muu oluline teave teenuse kohta
Näiteks: *Perekonna teise ja iga järgmise täisealise liikme toimetulekupiir on 80 protsenti perekonna esimese liikme toimetulekupiirist. Perekonna iga lapse toimetulekupiir on 120 protsenti perekonna esimese liikme toimetulekupiirist.*
Teenuse osutamise korraldamise või osutamisega seotud teenistujate arv

Näiteks: *Teenuse korraldamisega on otseselt seotud teenistujate arv 10 ja tagamisega on igapäevaselt otseselt seotud teenistujate arv on 12.*

2.1.2. Teenust tarbivad isikud: Sihtrühma all kajasta teenusesaajad, kui on võimalik teenusesaajaid kategoriseerida teenuse lõikes, siis on võimalik neid kajastada erinevate ridade kaupa. **veerg 1**: nimetada teenuse sihtrühm Näiteks: koduabi saajad, isikuabi saajad **veerg 2**: keskmine teenust saavate unikaalsete isikute arv kuus möödunud aastal Näiteks: aasta jooksul oli teenusel 636 isikut, siis keskmiselt kuus on 636:12=53 isikut **veerg 3**: keskmiselt ühes kuus lisanduvate teenuse taotlejate arv möödunud aastal **veerg 4**: sihtrühma kuuluvate unikaalsete isikute aastane prognoos (kui palju aastas on teenusel hinnanguliselt).

Tabel 1. Teenuse sihtgrupp ja selle suurus

Sihtrühm (1)	Sihtrühma suurus (unikaalsed isikud) seisuga kuu/aasta		
	Keskmiselt kuus teenusel (2)	**Teenusele uued saabujad keskmiselt kuus (3)**	**Aastane prognoos (kui palju aastas on teenusel hinnanguliselt) (4)**

On võimalik lisasid teha, kui tahate sihtgrupi kohta rohkem infot panna (nt koduteenusel isikuabi saajad ja koduabi saajad). KOV saab ise otsustada, kas tahab siduda tehtud lisa toimepidevuse riskianalüüsi ja plaaniga või on see nende igapäevane töödokument. Teenuste puhul, kus see on mõistlik (nt koduteenus), soovitame teostada ka klientide osas triaaži jaotusega, kui kaua klient kriisis ise hakkama saab, et oleks kiiresti kättesaadav ning samas veenduda, et kui numbrid on muutunud, siis võiks selle muudatuse ka sisse viia. Täna ei ole see kohustuslik abivajaduse hindamise juures, aga selle võiks ära teha kohe, sest säästab aega kriisis. Siis saab kohe konkreetsete sammudega alustada, ei pea hakkama kaardistama, saab kohe selle pinnalt otsuseid vastu võtta.

Kui triaaži ei ole võimalik lisada olemasolevatesse tööriistadesse, siis võib koostada eraldiseisva dokumendi:

Konkreetne number	*Saavad ise kodus varude olemasolu korral hakkama 7 päeva*
Konkreetne number	*Vähese hooldusvajadusega, varude olemasolu korral vajavad nädalas tuge kord või kaks*
Konkreetne number	*Suure hooldusvajadusega, varude olemasolu korral vajavad kord päevas koduhooldustöötaja tuge ka kriisis*

Ajakulu tuua juurde, et kui palju kulub aega inimese toetamiseks 7 päeva jooksul. Soovitame markeerida ka lähedaste olemasolu, kes kriisis aitab. Siia teha ka nö kliendivaates riskianalüüs – saab kliendi hindamisse integreerida. Vabavälja võiks panna inimesele triaaži markeeringu – nt et kui küte kaob, siis vajab kiiresti tähelepanu. Oluline, et triaaž oleks ka STARis kajastatud!

2.1.3. Kui teenusele on seatud miinimumnõue, st seadus või määrus kehtestab tavapärasest erinevad (madalamad) tasemed teenuseosutamiseks, siis see miinimummäär tuleks välja tuua koos õigusliku alusega ning eeldusega. Teenuse nõutud miinimumtase – mis selle teenuse raames peab olema tehtud,

jagunevad kategooriatesse. Teenuse osutamisel jälgitakse õigusaktides toodud tähtaegu ja hädaolukorra, eriolukorra, erakorralise seisukorra või sõjaseisukorra ajal peab teenuse määramine ja maksmine/osutamine jätkuma tavapärasel tasemel kuni kehtiva õiguskorra muutumiseni.

Siin tuleb kajastada miinimumnõuded, mis on seatud teenusele õigusruumis. Kui teenusele võimaldab õigusruum kohaldada teenuse standardi langetamist, siis tuleb välja tuua, mis olukordades on see lubatud.

veerg 1: seadusest tulenev kohustus, mille puhul on õigusaktis ära toodud aeg selle täitmiseks

Näiteks: *Koduteenuse osutamisel abistatakse isikut toimingutes, mida isik terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel ei suuda sooritada kõrvalabita, kuid mis on vajalikud kodustes tingimustes elamiseks, nagu kütmine, toiduvalmistamine, eluruumi ja riiete korrastamine ning väljaspool eluruumi toiduainete ja majapidamistarvete ostmine ja muu asjaajamine.*

veerg 2: täpne viide õigusakti paragrahvile, lõikele, punktile, millest kohustus tuleneb

Näiteks: *SHS § 17 lg 2*

veerg 3: häire v katkestuse kõrvaldamiseks lubatud aeg Näiteks:

Teenuse taset ei ole lubatud langetada

veerg 4: mis tingimuste ilmnedes on võimalik teha teenuse osutamise tasemes muudatusi

Näiteks: *Kehtivat õiguskorda muutev õigusakt seoses hädaolukorra, eriolukorra, erakorralise seisukorra või sõjaseisukorra kehtestamisega.*

Tabel 2. Teenuse osutamise miinimummäärad ja selle rakendamise tingimused

Teenuse osutamise tase (miinimummäär) (1)	**Õiguslik alus (2)**	**Häire v katkestuse kõrvaldamiseks lubatud aeg (3)**	**Miinimumtaseme rakendamise eeldus (4)**

TOIMEPIDEVUSE RISKIANALÜÜSI järgmine ja ühtlasi kõige mahukam etapp on analüütiline osa.

- Analüütilise osa eesmärk on anda ülevaade **tegevustest,** millest teenuse osutamine kõige enam sõltub, ning **ressurssidest**, mida tuvastatud tegevuste töös hoidmiseks vajatakse (näiteks kui palju on vaja töötajaid, et sotsiaalteenuse osutamine toimiks).
- Kui kriitilised tegevused ja nende toimimiseks vajalikud vahendid on tuvastatud, tehakse kindlaks **ohud**, mis võivad tegevustes tõrkeid põhjustada.
- Seejärel prognoositakse tuvastatud tegevuste, ressursside ja ohtude põhjal **olukorrakirjeldused ehk stsenaariumid**, mis võivad viia häire või katkestuseni.
- Kui võimalikud tõrkeid põhjustavad olukorrad on tuvastatud, kavandatakse nende **ennetamiseks meetmed**.

2.2. Tegevuste hindamine ja kriitilise astme määramine.

Kriitiliste tegevuste tuvastamiseks tuleb teenus jaotada tegevusteks (tööprotsessideks). Mõistliku üldistustasemega on vaja analüüsida, missugustest tegevustest teenuse osutamine koosneb. Näiteks: *taotluse vastuvõtmine, taotluste menetlemine, otsuste vormistamine, teenusele suunamine, teenuse osutamine, teenusega seotud maksed, päringutele vastamine, nõustamistegevus, teenuse arendamine jms*. **Sotsiaalteenuse tegevused on KOVi vaates**! (näiteks KOVi tegevus on: saab kõne Päästeametist, mitte Päästeamet helistab KOVile). Teenuse korraldamiseks ja osutamiseks tehtavad tegevused tuleb kajastada vastavalt KOV siseste tööprotsesside kirjeldusele.
Kui tegemist on teenusega, mille raames korraldusmudel näeb ette, et teenuseosutaja tagab teenust KOV-i nimel, siis on oluline tabelis kajastada ka teenuseosutaja vaadet. Seda eriti olukordades, kus teenuseosutajalt hangitakse teenust konkreetses mahus ja/või teenuseosutaja juures olevad tõrked võivad hakata mõjutama KOV tegevusi teenuses (nt KOV-i ootus teenuseosutajale).

Kui teenus on tegevusteks jaotatud, hinnatakse nende kriitilisust metoodiliste tabelite 1, 2 ja 3 abil (vt. allpool). Oluline on silmas pidada, et **hindame, kuidas tegevuse katkemine mõjutab teenuse osutamist tervikuna.**

Metoodilise tabel 1 abil analüüsitakse, kui kiiresti võivad tegevuste tõrked viia kogu teenuse häire või katkestuseni (näit kui tegevuse häire või seiskumise mõju avaldub sekundite või minutitega, siis on kriitilisuse aste on 5; tunnid = 4; päevad = 3; nädalad = 2 ja kuud-aastad = 1). Näiteks: kui koduteenuse osutamine peaks mingil põhjusel katkema, siis kriitilisel ajaperioodil teenuse katkestuseni võib jõuda tundidega ja tegevuse ajakriitilisuse aste on sel juhul 4.

Metoodiline tabel 1. *Teenuse katkestuseni kuluv aeg*

Kriitilisuse aste	Tegevuse katkemisel teenuse häire või katkestuseni kuluv aeg
1	kuud, aastad
2	nädalad
3	päevad
4	tunnid
5	sekundid, minutid

Metoodiline tabel 2 aitab hinnata tegevuse katkemisest tulenevat teenuse katkestuse ulatust (näit kui suur on mõjutatud klientide arv katkestuse korral või avalikkuse tähelepanu vms. Kui teenuse katkestuse ulatus on kuni 100%, siis katkestuse aste = 5, kuni 80% = 4, kuni 50% = 3, kuni 30% = 2 ja kuni 10% = 1). Katkestuse ulatus = hinnanguline osa teenuse sihtrühmast/mahtudest, mis jääb katmata (või kriitilise tegevuse töövõimekuse vähenemine). Siin valitakse 2. metoodilise tabeli veerust 2 kõige tõenäolisem protsentuaalne osakaal, mis iseloomustaks tegevuse katkemisest tulenevat teenuse katkestuse ulatust. Näiteks: *kui turvakoduteenuse osutamine peaks katkema töötajate puudumise tõttu (kõik jäävad korraga haigeks), siis võib abita jääda 100% abivajajatest ja*

katkestuse ulatuse kriitilisuse aste oleks 5 või kui andmeside katkestuse tõttu ei saa menetleda teenuse taotlusi, siis selle tegevuse katkestus ei too kaasa kogu teenuse katkestuse, vaid mõjutab kuni 10% abivajajatest ja katkestuse ulatus on 1.

***Metoodiline tabel 2**. Teenuse katkestuse ulatus*

Kriitilisuse aste	Teenuse katkestuse ulatus tegevuse katkemisel
1	kuni 10%
2	kuni 30%
3	kuni 50%
4	kuni 80%
5	kuni 100%

Metoodilise tabel 3 alusel leitakse tegevuse kriitilisuse punktid, mille alusel määratakse tegevuse kriitilisuse aste. Kriitilisuse punktid arvutatakse, **korrutades omavahel** katkestuse aja (tabel 1) ja teenuse katkemise ulatuse (tabel 2) veerus 1 toodud väärtused.

***Metoodiline tabel 3.** Tegevuse kriitilisuse aste*

Kriitilisuse punktid	Tegevuse kriitilisuse aste
1 – 5	tegevus ei ole oluline
6 – 9	tegevus on vähesel määral oluline
10 – 15	tegevus on oluline
16 – 20	tegevus on kriitiline
21 – 25	tegevus on väga kriitiline

Tegevus, mille kriitilisuse punktid jäävad vahemikku 1 - 5, liigitatakse toimepidevuse seisukohalt „tegevus, mis ei ole oluline“, 6 - 9 punkti saavutanud tegevused on „vähesel määral olulised“, 10 - 15 on „oluline tegevus“, 16 - 20 „kriitiline tegevus“ ja „21 - 25“ punki saanud tegevus on „väga kriitiline tegevus“. Tulemuse selgema visualiseerimise eesmärgil võib tegevuse kriitilisuse astme tähistada ka värviliselt.

Tabel 3. Teenuse tegevuste kriitilisuse astme määramine

Teenuse tavapärased tegevused (KOVis)	**Ajakriitilisus** Metoodiline tabel 1	**Katkestuse ulatus** Metoodiline tabel 2	**Kriitilisuse punktid** Metoodiline tabel 3	**Tegevuse kriitilisuse aste**	**Edasine analüüs** JAH/EI
Tegevus 1:	*3*	*4*	*12*	*Oluline tegevus*	*JAH*
Tegevus 2:	*2*	*1*	*2*	*Ei ole oluline*	*EI*
Tegevus 3	*4*	*5*	*20*	*Kriitiline tegevus*	*JAH*

Edasi analüüsitakse tegevusi, mille kriitilisuse astme väärtuseks kujunes 10 ja enam punkti ehk et teenuse toimepidevuse tagamise seisukohalt on tegevus „oluline“, „kriitiline“ või „väga kriitiline“, **nimetatakse edaspidi kriitilisteks tegevusteks**. Näiteks: tabelis esitatud info põhjal kuuluvad edasisele analüüsimisele tegevus 1 ja tegevus 3, mille kriitilisuse punktid olid vastavalt 12 ja 20.

Punktisumma on prioriteetide seadmist toetav abivahend. Sõltumata punktisummast analüüsitakse edasi tegevusi, mille katkemine võib ohustada inimese elu või tervist, jätta inimese vältimatu abita või takistada püsiva kriisiülesande täitmist. Vajaduse korral hinnatakse ajakriitilisi tegevusi või suurema abivajadusega sihtrühmi eraldi.

Järgnevalt märgitakse välja ainult kriitilised tegevused ja kirjutatakse need välja kriitilisuse punktide kahanevas järjekorras. Hindamise tulemusena on tuvastatud järgmised ..... teenuse kriitilised tegevused:

1. ..... (tegevus koos kriitilisuse astmega)
2. .....
3. .....

2.3. Kriitiliste tegevuste rakendamiseks vajalik oluline ressurss.

Kui kriitilised tegevused on tuvastatud, tuleb järgmiseks kindlaks teha nende toimimiseks vajalikud ressursid. Kriitiliste tegevuste ressursid on vahendid (sh personal, seadmed ja finantsvahendid), mille puudumisel tekib tegevuses häire või katkeb see täielikult. Kriitilised tegevused on omakorda aluseks kogu teenuse toimimisele, mistõttu võib ressursi puudumine tuua kaasa kogu teenuse katkemise. Hindamine on vajalik, kuna riskianalüüsi järgmises etapis käsitatakse ohuna üksnes olulise ressursi puudumist. Ressursi edasisel analüüsimisel arvestatakse lisaks koondhindele selle asendatavust, sõltuvusi ja

puudumise tegelikke tagajärgi. Ressursside olulisuse väljaselgitamine võimaldab seada prioriteete ja seeläbi lihtsustada ennetavate meetmete plaanimist. **Siin on oluline hinnata, kuidas ressurssi puudumine mõjutab tegevuse katkemist**.

Tabelisse 4 loetletakse iga Tabelis 3 toodud kriitilise tegevuse toimimiseks vajalikud ressursid liikide kaupa – personal, hooned (ruumid), seadmed, IT süsteemid, teave, finantsvahendid, partnerid ja elutähtsad teenused. Näiteks: kui Tabelisse 3 saadi hindamise tulemusena 2 kriitilist tegevust (tegevus 1 ja tegevus 3), siis analüüsitakse allolevas loendis toodud ressursi liigid läbi mõlema tegevuse vaates eraldi. Samas kui KOVil on soovi, et paremini hoomata kõiki oma ressursse, siis võib seda teha ka teiste tegevuste puhul.

Iga kriitilise tegevuse juures analüüsitakse järgmiseid ressursiliike:

- personal – missugune on tegevuse jätkamiseks vajalik personal; personali vaade - soovitus on eelnevalt ära kaardistada, kas inimesed on kriisi ajal jäämas, kas saab nendega arvestada, KOV-i positsioonilt vaadatuna on oluline teada, mitut inimest on minimaalselt vaja kriitilise tegevuse toimepidevuse tagamiseks. Tuua eraldi välja KOV ja teenuseostaja.

  Näiteks: (*töötajate arv, ametinimetus, millele järgneb analüüs vastavalt tabeli päisele) sotsiaaltöötaja, sotsiaalkomisjon, sotsiaalvaldkonna juht*
- hooned, ruumid – missugused on vajalikud ruumid, kus teenust osutatakse, ning võimalikud asenduspinnad ja muud töö tegemise asukohad; Näiteks: (*missugused on vajalikud hooned, territoorium ning võimalikud asenduspinnad ja muud töö tegemise asukohad) töökoht kontoris, kodukontor, asenduspind*
- seadmed ja infotehnoloogilised süsteemid (IT-süsteemid) – missugused on vajalikud seadmed ja IT-süsteemid;

  Näiteks: arvutid, mobiiltelefon, akupank, andmesidekaart, andmebaasid (delta, STAR jne)
- teave – missugune on vajalik teave ja kuidas seda säilitatakse; hooldusplaan, teave inimese hooldusvajaduse kohta. Kes teavet annab? (seisund, asukoht, lähedase tel, kliendilt vajadusel). Teave seisundi halvenemise kohta.

  Näiteks: (missugune on kriitiliseks tegevuseks vajalik infovoog tegevuse seisukohalt olulise aspekti kohta) teave taotleja sissetulekust.
- tegevuse tagamiseks vajalikud vahendid - loetleda transpordivahendid, sõiduvahendid, abivahendid, mida kasutatakse Näiteks: autosid (kui palju), jalgrattaid (kui palju), abivahendid, trepironijad.
- finantsvahendid – missugused on vajalikud finantsvahendid; eelarve lahtri vaade - kas tegemist kulupõhise või tegevuspõhise eelarvega. Kui otsustatakse summa lisada, siis on oluline, et tuuakse ka välja kuluartiklid, mis sellest eelarvest kaetakse. KOV saab otsustada, kas see toetab neid. Kes vajab, see paneb eelarve vaate.

  Näiteks: 202X rahalised vahendid palgafondiks; 202X rahalised vahendid sihtrühmadele väljamaksmiseks (toetuste raames)/teenuseosutajate kulu jms.
- muud teenused, sh elutähtsad teenused – vajalikud teenused, millest sõltub kriitiliste tegevuste toimimine; seda analüüsitakse teise teenuse raames

Näiteks: teede läbitavus, kütus, side, elekter, makseteenus toidu ostmiseks varustajad ja partnerid – vajalikud varustajad ja partnerid, kellest sõltub kriitiliste tegevuste toimimine, tuuakse esile, missugused neist on kriitiliseks tegevuseks hädavajalikud.

- Partnerorganisatsioonid - oluline mõtestada, kes on need partnerid, kellelt saab teenuse tagamiseks olulist sisendit või kelle tegevusest konkreetselt teenuse sisu võib sõltuda (nt VV õigusruumi loome, SKA juhendid/juhised jms), nt supitoojad, toiduainete hulgifirma, kellega sõlmitud koostööleping, abivahendite tootjad.
- Tugiteenuse osutajad - Siia võib kaaluda nt IT teenuse toe tagaja lisamist. Samuti kui teenuse oluliseks elemendiks on hanked, siis kes toetab hankeid. Tavapäraselt peaks see oleme nö asutuseväline ressurss, kuid võib kaaluda ka asutusesisest.
- Teenuseosutajad

Antud punkti eesmärk on tuua välja, mis on võimalikud ristsõltuvused teiste osapooltega, mis võivad mõjutada teenuse osutamist või tekitada mingeid tõrkeid, nt Fleed Complete töökorras hoidmine, IT-mehed KOVis.

Juhul, kui TO (teenuseosutaja) vaade on, siis peavad ka TO ressursid olema.

Oluline on kirjeldada, mida ressurss teeb ning kes tagab ressursi (kui ressurss ei ole tagatud otse struktuuri üksuse enda poolt, siis kajastada struktuuriüksus, asutus-partner, kes seda tagab), et paremini mõista tegevusega kaasnevaid ristsõltuvusi teiste üksuste, osapoolte jms.

Ressurssidele kriitilisuse määratlemiseks on oluline konsulteerida metoodiliste tabelitega 4 ja 5 (vt allpool). Oluline arvestada, et ressursi puudumisel kuluv katkemise aeg saab varieeruda kuni 1 tund (skoor 5) kuni ühe kuu ja enamani (skoor 1); alternatiivse ressursi rakendamiseks kuluv aeg varieerub üks kuu ja enam (skoor 5) kuni olemas kohe rakendatav alternatiiv (skoor 1); ressursi puudumise tagajärg kriitilisele tegevusele varieerub kriitilise tegevuse katkemisest (skoor 5) kuni negatiivse tagajärje puudumiseni (skoor1). **Koondhinnang saadakse liitmise tulemil** ning jaguneb kolmeks: Oluline (10-15); keskmise tähtsusega (7-9); ei ole oluline (3-6).

Ressursside puhul, mis on KOV ülesed (näiteks kontorid ja nendega seonduv, IT lahendused ja nendega seonduv jms), on oluline sotsiaalteenuste üleselt hinnata. Seega on oluline, et oma tegevuste puhul nende ressursside kasutuse/vajaduse fikseerite ja hiljem annate sellekohase sisendi vastavale teenistujale (nt haldus, kriisispetsialist vms), kelle pädevuses antud ressursid on.

***Metoodiline tabel 4**. Ressursi puudumine, alternatiivid ja tagajärg*

Olulisuse aste	Ressursi puudumisel kriitilise tegevuse katkemiseni kuluv aeg (1)	Alternatiivse ressursi rakendamiseks kuluv aeg (2)	Ressursi puudumise tagajärg kriitilisele tegevusele (3)
1	1 kuu ja enam	olemas kohe rakendatav alternatiiv	negatiivne tagajärg puudub
2	kuni 1 kuu	kuni 1 päev	kriitilise tegevuse pisihäired
3	kuni 7 päeva	kuni 1 nädal	kriitilise tegevuse olulised häired
4	kuni 24 tundi	kuni 1 kuu	kriitilise tegevuse ülirasked häired
5	kuni 1 tund	1 kuu ja enam	kriitilise tegevuse katkemine

***Metoodiline tabel 5**. Ressursi olulisus*

Koondhinnang	Ressursi olulisus
3 – 6	ei ole oluline
7 - 9	keskmise tähtsusega
10 - 15	oluline

Tabel 4. Ressursside olulisuse hindamine

Ressursi liik (1)	Ressursi nimetus (2)		Mida ressurss teeb (kirjeldus) (3)	Kes ressursi tagab? (4)	Millal teenus on häires või katkeb? Metoodiline tabel 4			Ressursi olulisus (8) Metoodiline tabel 5
					Aeg mille jooksul on võimalik ressursita hakkama saada (5)	Kui kiiresti on võimalik ressursile alternatiiv pakkuda? (6)	Mis on ressurssi puudumise tagajärg? (7)	
Kriitiline tegevus 1:								
Personal	arv				3	4	3	10 - Oluline
					2	2	2	6- ei ole oluline

veerg 1: ressursi liik (personal, hooned (ruumid), teave, seadmed ja IT -süsteemid, tegevuse tagamiseks vajalikud vahendid, finantsvahendid, partnerid ja elutähtsad teenused)

veerg 2: ressursi nimetus (näiteks: sotsiaaltöötaja ja arv, kes nimetatud kriitilise tegevusega tegeleb, arvutid, andmebaasid jne)
veerg 3: mida ressurss teeb? (näiteks: võtab vastu taotlusi, hindab abivajadust) **veerg 4**: Kes ressursi tagab? (näiteks: KOV, töötaja, klient)
veerg 5: Aeg mille jooksul on võimalik ressursita hakkama saada, enne kui teenus on häires või katkeb. Sisestatakse ajaühikule vastav olulise aste Metoodilise tabeli 4 esimesest veerust (näiteks: kui valiti ajaühikuks" kuni 1 tund", siis sellele vastav olulisuse aste veerus 5 on 5; **veerg 6:** Kui kiiresti on võimalik ressursile alternatiiv pakkuda, enne kui teenus on häires või katkeb, valitakse metoodilise tabeli 4 teisest veerust sobiv tagajärje kirjeldus; näiteks: kui valiti „olemas kohe rakendatav alternatiiv", siis veergu sisestatav olulise aste on 1. Hinda aega kuni alternatiiv päriselt töötab (nt leping, transport, seadistamine, koolitus) **veerg 7**: Mis on ressurssi puudumise tagajärg, enne kui teenus on häires või katkeb, valitakse metoodilise tabeli 4 kolmandast veerust sobiv tagajärje kirjeldus; näiteks: kui valiti „kriitilise tegevuse ülirasked häired", siis veergu sisestatav olulisuse aste on 4; **veerg 8**: **sisestatakse summa,** mis saadakse veergudes 5, 6 ja 7 olevate numbrite liitmisel. Näiteks: kui eelnevalt toodud näidete põhjal sisestati 5, 6 ja 7 veergudesse numbrid 3, 4 ja 3, siis 8. veergu sisestatakse 10 ning täidetakse metoodilise tabeli 5 abil. Näiteks: kui sisestati 10, siis on tegemist olulise ressursiga. Kui koondhinnangu väärtuseks oleks kujunenud väiksem summa, siis vastavalt metoodilises tabelis toodud skaalale oleks tegemist kas keskmise tähtsusega või mitteolulise ressursiga.

Iga kriitiline tegevus tuleb läbi analüüsida nende ressursside osas.

Suunav kommentaar: suhtle kriisispetsialistiga elutähtsate teenuste osas! **2.4.**

Ohtude väljaselgitamine

Peale kriitiliste tegevuste toimimiseks oluliste ressursside puudumise tuleb välja selgitada ka **muud ohud**, mis võivad kriitilistes tegevustes tõrkeid põhjustada. Ohud on nii inimtegevusest (näit küberrünnakud), tehnoloogilistest probleemidest (näit tarkvararike) kui ka loodusnähtustest põhjustatud. Erilist tähelepanu on vaja pöörata väliskeskkonnale.

Ohte kirjeldatakse iga kriitilise tegevuse kohta eraldi. Analüüsima ei pea kõiki ohte vaid neid, mis teenuse korraldamise seisukohalt/teenuse osutaja tegevusvaldkonnas kõige olulisemad on. Korraldav asutus võib täpsustada, missuguseid ohte peavad nende vastutusalasse kuuluvad teenuseosutajad tulenevalt teenuse iseloomust täiendavalt analüüsima. Tabelisse on võimalik lisada või kustutada ohu liike ja ohte. **Oluline on, et vastaksid tuvastatud kriitiliste tegevustele**.
Ohtudeks võib olla ressursi puudusena: personali vähesus, puudus, läbipääsu puudumine (takistused juurdepääsul), ulatuslik elektri- või side katkestus, TO lõpetab tegevuse, tegevus piiratud jne

Ohtude väljaselgitamisel tuleb hinnata ohtude mõju sotsiaalteenuse osutaja tegevusele. Oluline on, et ohtude seas arvestataks ka kriitiliseks tegevuseks vajaliku ressursi puudumisega, kuna see võib tegevuses tõrke tekitamise kaudu tuua kaasa kogu teenuse katkestuse. Olulise ressursi puudus (personal, hooned (ruumid), seadmed, IT -süsteemid, teave, finantsvahendid, partnerid ja elutähtsad teenused).

Näiteks: Kriitilist tegevust mõjutav ohu allikas: personali vähesus selgitus: töö – ja teenistusülesandeid täitvate teenistujate arv langeb alla tabelis toodud arvu, st teenistuja kas haigestub pikemaks ajaks, lahkub töölt vms. On ainuke, kellel on õigust tegevusega seotud toiminguid teostada.

Tabel 5. Kriitilisi tegevusi mõjutavad ohud

Ohu liik	**Kriitilist tegevust mõjutav oht/ohu allikas**	**Selgitus**
Kriitiline tegevus 1:		
Ressursipuudusest tingitud	Personali vähesus	*Töö – ja teenistusülesandeid täitvate teenistujate arv langeb alla tabelis toodud arvu, st teenistuja kas haigestub pikemaks ajaks, lahkub töölt vms. On ainuke kellel on õigust tegevusega seotud toiminguid teostada.*
		Epideemia
		Ebapiisav teenistujate kvalifikatsioon
	Ruumide puudumine	
	Teabe puudumine	
	Seadmete, IT-süsteemide puudumine	
	Tegevuse tagamiseks vajalike vahendite puudumine	
	Finantsvahendite puudumine	
	Elutähtsate teenuste katkestus (näit. side- ja andmeside katkestus, ligipääsetavus, elektrikatkestus)	*Ulatusliku elektrikatkestuse tõttu ei ole võimalik teostada andmebaasides vajalikke kontrolle ning on piiratud töökoha seadmete kasutus*
	Varustajate, partnerite puudus	
Tehnoloogilistest probleemidest tingitud ohud	Infosüsteemid ei tööta, on aegunud ja piiratud funktsionaalsusega	
	Tarkavarike	
Väliskeskkonnast tingitud ohud	Loodusõnnetus	
	Rändesurve/massiline sisseränne	

	Julgeolekurisk/sõjaline oht	
	Epideemia	
Inimtegevusest tulenevad ohud	Pommiähvardus	
	Massiline korratus	
	Küberrünnak	
	Nõuete puudulik tundmine	
	Hooletus andmete kasutamisel	
Muud	Puudused õigusaktides	
	Puuduvad lepingud	
	Turbeprotsessi mitte täitmine	
Kriitiline tegevus 2:		

2.5. Stsenaariumite koostamine, hindamine ja riskikäitlemine

Kui ohud on analüüsitud, tuleb nendest kõige kriitilisemad tuvastada ja eraldi markeerida. Tuvastatud kriitiliste tegevuste, nende toimimiseks oluliste ressursside ja ressursse mõjutavate ohtude alusel töötatakse välja võimalikud stsenaariumid ehk olukorrakirjeldused, mis võivad viia teenuse häire või katkestuseni. Riskianalüüsis nõutavad stsenaariumid koosnevadki kriitilisest tegevusest, seda mõjutavast ohust ja üldistatud olukorrakirjeldusest. (Nt personali puudus – arv on langenud alla miinimumi, siis on töötajaid juurde vaja, muidu muutub teenuse osutamine võimatuks). Stsenaariumit võib täpsustada ka aastaaja, asukoha või muu olulise asjaoluga (nt kolmepäevane elektrikatkestus talvel -25 kraadi korral).

Teenuse puhul on lisatud teenuseosutaja juures olevad võimalikud riskid, et anda teenuse korraldamise vaates sisend, millele nt järgmiste suuniste, juhendite väljatöötamisel keskenduda.
Stsenaariumi puhul on oluline hinnata tema tõenäosust vastavalt metoodilisele tabelile 6 ning stsenaariumi realiseerumise tagajärgi vastavalt metoodilisele tabelile 7 (vt allpool). **Stsenaariumi tagajärgede raskusaste määratakse kõige kõrgema väärtuse järgi** (nt kui tulpades on esitatud väärtused „Kerge“, „Vähetähtis“, „Raske“, siis tulp 3 väärtus on „Raske“ .

Tabel 6. Stsenaariumide riskiklassi määramine

Stsenaarium (kriitilise tegevuse häire v katkestus ohu tõttu) (1)	**Realiseerumise tõenäosus KOV vaates (2)** Metoodiline tabel 6	**Stsenaariumi realiseerumise tagajärje kirjeldus kriitilisele tegevusele** Metoodiline tabel 7					**Riskiklass (8)** *Metoodiline tabel 8*	**Riskikäitlemine (9)** *Leevendan* *Ennetan* *Aktsepteerin*
		Raskusaste (3)	**Teenuse osutamise maht (4)**	**Mõju/tagajärg teenuse/KOV mainele (5)**	**Mõju/tagajärg teenuse eelarvele (6)**	**Mõju/tagajärg teenuse saajale/kliendile (7)**		
Tegevus 1 on häiritud või katkenud personalipuuduse tõttu	***keskmine**: >10% tõenäosusega on varem juhtunud, võib juhtuda aasta jooksul*	**Katastroofiline**	*Katastroofiline - teenuse osutamine on takistatud 80-100% ulatuses kriitilise tegevuse äärmiselt tõsise häire tõttu*	*Kerge - päevi kestev avalikkuse, sh huvigruppide ja meedia negatiivne tähelepanu*	*Vähetähtis - Kulud kasvavad vähem kui 1% või ei ole üldse mõjutatud - tullakse toime olemasoleva teenuse eelarvega*	*Vähetähtis - Kannatanuid ei ole või on üksikud kergelt kannatanud*	*Kõrge*	*Ennetan*
Tegevus 3 on häiritud või katkenud partneri toimepidevuse häire või katkestuse tõttu	**suur:** >50% tõenäosusega võib kergesti juhtuda, võib juhtuda nädalate ja kuude jooksul	**katastroofiline**	*katastroofiline*	*raske*	*raske*	*Väga raske*	*Väga kõrge*	
...								

veerg 1: võimalikud stsenaariumid sõnastatakse vormis – kriitilise tegevuse häire või katkestus missuguse ohu tõttu. Näiteks: tegevus 1 häire või katkestus personalipuuduse tõttu või tegevus 3 häire partneri toimepidevuse häire või katkestuse tõttu **veerg 2**: stsenaariumi realiseerumise tõenäosuse hindamiseks valitakse sobiv variant metoodilise tabeli 6 veerust 2. Näiteks: kui personalipuuduse olukorda on varem ette tulnud ning see võib uuesti juhtuda aasta jooksul, siis märgitakse veergu 2 tõenäosuseks keskmine ja soovi korral võib samas lahtris ära tuua ka kriteeriumi kirjelduse.

***Metoodiline tabel 6**. Stsenaariumi realiseerumise tõenäosuse hindamine*

Stsenaariumi hindamise tõenäosus	Kriteerium
väga suur	>99% tõenäosusega juhtub sageli, võib juhtuda päevade ja nädalate jooksul
suur	>50% tõenäosusega võib kergesti juhtuda, võib juhtuda nädalate ja kuude jooksul
keskmine	>10% tõenäosusega on varem juhtunud, võib juhtuda aasta jooksul
väike	>1%tõenäosusega ei ole juhtunud, kuid võib juhtuda aastate pärast
väga väike	<1%tõenäosusega on tõenäoline ainult ekstreemsetes tingimustes, võib juhtuda kord 100 aasta jooksul

veerg 3: stsenaariumi realiseerumise võimalikke tagajärgi, raskusastet, hinnatakse metoodilise tabeli 7 alusel. veerg 3 täidetakse peale veergude 4, 5, 6 ja 7 täitmist ning nimetatud nelja veeru kõrgeim väärtus märgitakse veergu 3. Näiteks: kui veerus 4 oli raskusaste „kerge“, 5 oli raskusaste „väga raske“, veerus 6 „kerge“ ja veerus 7 „vähetähtis“, märgitakse veergu 3 raskusastmeks „väga raske“;

veerg 4: valitakse metoodilise tabeli veerust 2 sobivaim kirjeldus ja märgitakse veergu 4 sellele vastav raskusaste. Näiteks: kui kriitiline tegevus on häiritud või katkemas personalipuuduse tõttu, siis sellise stsenaariumi puhul on teenuse osutamine takistatud 50-80% ulatuses kriitilise tegevuse väga tõsise häire tõttu, seega on stsenaariumi realiseerumise tagajärg „väga raske“; **veerg 5**: valitakse sobivaim kirjeldus metoodilise tabeli veerust 3 ja märgitakse veergu 5 sellele vastav raskusaste; **veerg 6:** valitakse sobivaim kirjeldus metoodilise tabeli veerust 4 ja märgitakse veergu 6 sellele vastav raskusaste; **veerg 7:** valitakse sobivaim kirjeldus metoodilise tabeli veerust 5 ja märgitakse veergu 7 sellele vastav raskusaste;

***Metoodiline tabel 7**. Stsenaariumi realiseerumise tagajärgede hindamine*

Raskusaste	Tagajärje hindamise kriteeriumid			
	Teenuse osutamise maht	Maine	Majanduslik, mõju eelarvele	Mõju teenuse saajale (abi ärajäämise mõju elule, tervisele ja toimetulekule)
katastroofiline	teenuse osutamine on takistatud 80-100% ulatuses kriitilise tegevuse äärmiselt tõsise häire tõttu	püsivalt mitu kuud kestev avalikkuse, huvigruppide ja meedia äärmiselt vaenulik tähelepanu	Teenuse häirest tulenevalt kaasnevad lisakulud > 40% kogu teenuse eelarvest, mis eeldavad lisavahendite kasutuselevõttu	Mõjutatud inimesi on 80-100 %
väga raske	teenuse osutamine on takistatud 50-80% ulatuses kriitilise tegevuse väga tõsise häire tõttu	nädalaid kestev märkimisväärne avalikkuse, sh huvigruppide ja meedia negatiivne tähelepanu	Teenuse häirest tulenevalt kaasnevad lisakulud 20-40% kogu teenuse eelarvest, mis eeldavad lisavahendite kasutuselevõttu	Mõjutatud inimesi on 50-80 %;

raske	teenuse osutamine on takistatud 30-50% ulatuses kriitilise tegevuse raske häire tõttu	päevi kestev ja korduv avalikkuse, sh huvigruppide ja meedia negatiivne tähelepanu	Teenuse häirest tulenevalt kaasnevad lisakulud (5-20%) kogu teenuse eelarvest, mis eeldavad lisavahendite kasutuselevõttu	Mõjutatud inimesi on 20-50 %;
kerge	teenuse osutamine on takistatud 10-30% ulatuses kriitilise tegevuse kerge häire tõttu	päevi kestev avalikkuse, sh huvigruppide ja meedia negatiivne tähelepanu	Kulude kasv on kuni 5%, kuid tullakse toime olemasoleva teenuse eelarvega.	Mõjutatud inimesi on 10-20 %
vähetähtis	teenuse osutamine on takistatud 0-10% ulatuses kriitilise tegevuse pisihäire tõttu või häireid ei ole	Avalikkuse, sh huvigruppide negatiivne tähelepanu puudub või on minimaalne	Kulud kasvavad vähem kui 1% või ei ole üldse mõjutatud - tullakse toime olemasoleva teenuse eelarvega	Mõjutatud inimesi on 0-10 %

veerg 8: stsenaariumi riskiklass määratakse metoodilise tabeli 8 abil. Stsenaariumile antakse tõenäosuse ja prognoositud tagajärgede alusel kas „madal“, „keskmine“, „oluline“, „kõrge“ või „väga kõrge“ riskiklass. Näiteks: kui Tabel 6 veerus 2 on stsenaariumi realiseerumise tõenäosus „keskmine“ ja veerus 3 on raskusaste „katastroofiline“, siis stsenaariumi riskiklass on „kõrge“.

veerg 9: valitakse, kas leevendada (läheb toimepidevuse plaani - kirjeldatakse abinõusid, mis vähendaksid mõju teenusele kuni olukorra lahendamiseni), ennetada (rakendatakse ennetavaid meetmeid) või aktsepteerida (siis lisatakse sellekohane põhjendus).

***Metoodiline tabel 8**. Riskiklassid*

		TAGAJÄRG				
TÕENÄOSUS		**vähetähtis**	**kerge**	**raske**	**väga raske**	**katastroofiline**
	väga suur	keskmine	oluline	kõrge	väga kõrge	väga kõrge
	suur	keskmine	oluline	oluline	kõrge	väga kõrge
	keskmine	madal	keskmine	oluline	kõrge	kõrge
	väike	madal	keskmine	oluline	oluline	kõrge
	väga väike	madal	madal	keskmine	oluline	kõrge

Kõik, mille puhul on riskiklass oluline, kõrge või väga kõrge, tuleb edasi minna. Nende kohta tuleb teha taastekava.

2.6. Ennetavate meetmete kirjeldamine – riskianalüüsi järgmine osa on tuvastatud riskide maandamiseks ja vältimiseks rakendatavate meetmete kirjeldamine. Täpsemalt tuleb anda lühike ülevaade nii meetmetest, mida on riskianalüüsi koostamise hetkeks juba rakendatud, kui ka plaanitavatest meetmetest, mida kavatsetakse rakendada hiljemalt järgmise kolme aasta jooksul.

Loetleda olulisuse järjekorras, mis selgub eespool tuvastatud tegevuste, ressursside, stsenaariumite ja nende riskiklasside põhjal. Eelkõige on soovitatav lähtuda kriitilise tegevuse olulisusest ja stsenaariumi riskiklassist ning plaanitava meetme maksumusest ja saavutatavast tulemusest. On oluline, et iga loetletud meetme kirjeldusest nähtuks, mis on selle rakendamise eesmärk ja oodatav mõju.

Tabel 7. Lähiaastate (3 järgneva aasta) jooksul rakendatavad ennetavad meetmed

Lähiaastate jooksul rakendatavad ennetavad meetmed					
Stsenaarium (1)	**Plaanitud ennetavad meetmed tähtsuse järjekorras (2)**	**Ennetava meetme kirjeldus (3)**	**Ennetava meetme rakendamise tähtaeg (4)**	**Plaanitud meetme maksumus (5)**	**Vastutaja (6)**
Tegevus 1 on häiritud või katkenud personali puuduse tõttu	*Tööprotsessid kirjeldatud*	*Tööprotsesside kirjeldamise tulemil on võimalik tööülesanded delegeerida, tagada asendustöötaja kiire sisseelamine ning teadlikkus oma tegevustest*	*II kv 2026*	*Omavahendid (palgafond)*	*sotsiaaltöötaja*
	Asendajate määratlemine	Töötajatele võimalike asendusrollide määramine,	*III kv 2026*	*Omavahendid (palgafond)*	*Osakonna juhataja*
Lähiaastate jooksul rakendatavad ennetavad meetmed					

Stsenaarium (1)	Plaanitud ennetavad meetmed tähtsuse järjekorras (2)	Ennetava meetme kirjeldus (3)	Ennetava meetme rakendamise tähtaeg (4)	Plaanitud meetme maksumus (5)	Vastutaja (6)
		töötajate teavitamine ja vajalike teadmiste tagamine			
Tegevus 2 on häiritud ulatusliku elektri- ja andmeside katkestuse tõttu u 7 päeva	Tööprotsessi kirjeldamine katkestuste ajaks	Tööprotsessid on kirjeldatud, mis selgitavad alternatiivlahenduste kasutuskäiku, sh vajalikud dokumendid/failid tuvastatud, mis vajalikud olukorras andmeside katkestuste korral, sõnastatud sõnumid elanikkonnale jms	*2026*	*Omavahendid (palgafond)*	*Osakonna juhataja*
	Varustuskindluse tõstmine	Akupankade soetamine töökoha elektrikindluse tagamiseks, alternatiivsete andmeside lahenduste kasutamine	*2026*	*täpsustamisel*	*Osakond + haldus*
.....					

veerg 1: stsenaariumi nimetus, mille ennetamise meetmete rakendamine lähima 3 aasta jooksul on kõige olulisem **veerg 2:** nimetada selgelt sõnastatud ennetav meede olulisuse järjekorras

veerg 3: kirjeldada ennetavat meedet täpsemalt ja nii, et selguks rakendamise eesmärk ja oodatav mõju **veerg 4:** märkida planeeritav meetme rakendamise aeg **veerg 5:** lisada rakendatava meetme maksumus, finantseerimise allikas

veerg 6: lisada ennetusmeetmega seotud vastutav(ad) struktuuriüksus(ed), vajadusel koostööpartnerid

2.7. RISKIANALÜÜSI KOKKUVÕTE – (et saada kiiresti ülevaade eelnevast põhjalikust riskianalüüsist).

Siin märgitakse tuvastatud kriitilised tegevused nende tähtsuse järjekorras. Samuti kirjeldatakse koos põhjendustega, missuguste stsenaariumite kohta koostatakse taastekava ehk kirjeldus, kuidas häire või katkestus lahendatakse. Taastekava esitatakse vähemalt riskiklassiga „oluline" hinnatud stsenaariumite kohta. Kokkuvõte on oluline info ka Sotsiaalkindlustusametile.

III TOIMEPIDEVUSE PLAAN

Kui riskianalüüs on mõeldud ohtude prognoosimiseks ja ennetustegevuseks, siis toimepidevuse plaan on dokument, milles loetletakse tegevused teenuse taastamiseks juhul, kui häire või katkestus kõigele vaatamata aset leiab. Plaan peab olema kättesaadav kogu personalile, kes stsenaariumi lahendamises või selle realiseerumise ennetamises osaleb.

3.1. TOIMEPIDEVUSE PLAANI KASUTUSELE VÕTMINE

tuleb lühidalt kirjeldada, mis peab juhtuma, et see plaan kasutusele võetakse. Plaanist on muu hulgas võimalik lähtuda juhul, kui realiseerub ettenägematu olukord, mida stsenaariumites ei ole kirjeldatud.

Toimepidevuse plaani asukoht – kõigil olukorra lahendamisega tegelevatele teenistujatele peab toimepidevuse plaan olema kättesaadav.

3.2. TAASTEKAVAD – kõigi stsenaariumide kohta, millel riskiklass oli oluline, kõrge või väga kõrge tabelis 6.

Taastekava on toimepidevuse plaani osa, milles kirjeldatakse sotsiaalteenuse häire või katkestuse lahendamist. Juhime tähelepanu, et taastekavas tuleb tegevuste kavandamisel arvestada korraldava asutuse kehtestatud häire või katkestuse lubatud ajaga. Taastekava rakendamisel on oluline veenduda, et otsustusõigus ja juhtimine toimub vastavalt KOV siseregulatsioonidele, sh toimepidevuse tõrge ei pruugi veel olla kriis.

- Olukorra lahendamise juhi ja teda asendavate isikute kontaktandmed - stsenaariumite realiseerumisel teavitatakse sündmusest viivitamata olukorra lahendamise juhti või teda asendavat isikut. Seetõttu tuleb taastekavas esitada olukorra lahendamise juhi ja teda asendavate isikute töökoht ja kontaktandmed.

- Olukorra lahendamiseks tehtavad tegevused - kirjeldatakse KOVi poolt ette võetavaid põhilisi tegevusi ja samme toimepidevuse taastamiseks. Näiteks: ohuindikatsioonide tuvastamine, ohust teavitamine, partnerite kaasamine (kui kohaldub), olukorrateadlikkuse loomine, osakonnasiseste ülesannete jagamine, lisapersonali kaasamine, avalikkuse teavitamine, järeltegevused.

- Olukorra lahendamisse kaasatud partnerid - esitatakse kaasatud isikute (nii füüsiliste kui ka juriidiliste) kontaktandmed, rollid toimepidevuse taastamisel, põhitegevused. Näiteks: PäA, SKA

- Olukorra lahendamiseks vajalike ressursside loetelu ning selgitus nende hankimise viisi ja selleks kuluva aja kohta - missugused vahendid ja kui suures koguses kasutusele võetakse ning kust need saadakse. Tuleb eristada, kas tegemist on KOVi vahenditega või saadakse need koostööpartneritelt.

- KOVi või kaasatava partneri alternatiivsed tegevused - alternatiivseid tegevusi kirjeldatakse juhuks, kui lepingupartneri prioriteetsena kavandatud tegevused ei anna soovitud tulemust ning sama tulemuse saavutamiseks on võimalik rakendada alternatiivseid meetmeid.
- Avalikkusele edastatav teave ja käitumisjuhised - KOVil peavad olema ette valmistatud kommunikatsioonimaterjalid (sh võtmesõnumid, olulised tüüpküsimused ja vastused), mida saaks hädaolukorras kasutada. Näiteks: Ettevalmistatud kommunikatsioonimaterjalid – võtmesõnumid, tüüpküsimused-vastused. NB! Vajalik kooskõlastada kriisiolukorra lahendamist korraldava asutusega (kui on kehtestatud erikord).

- Sotsiaalteenuse taastamise maksimaalne prognoositav aeg - viimasena tuuakse esile maksimaalne prognoositav taastamise aeg, mis võimaldab plaani rakendajatel saada aru, kui kaua katkestus võib kesta, missuguses ajalises perspektiivis tuleb olukord lahendada ning lähtudes sellest planeerida oma ja koostööpartnerite tegevus.

NB!

Klientide varud kodus - soovitus, et varud võiks olla seitse päeva, nagu üldine kriisisoovitus riigis ja ravimeid üheks kuuks. Varu all peame silmas toitu, puhast vett, kütet toas, ravimeid. Kriisivalmidus, sh täna mis on selline keskmine varu, mis on kriisis kestmiseks vajalik varu.

Juhul, kui käitlete sularaha, siis palume see kindlasti kaardi peal kuskil ära kajastada.

LISAD

LISA 1. TEENUSEGA SEOTUD JUHISED/JUHENDID/JM

Juhis	Tegevusjuhis	Lisainfo
Juhise täpne nimi koos hüperlingiga (koduteenuse juhend, kvaliteedijuhis jne)	Lühike kokkuvõte, mida juhis sisaldab	Juhise pikk link

LISA 2. MÕISTED

Mõiste	Selgitus
Ennetav meede	abinõu, mida rakendatakse elutähtsa teenuse katkestuse või häire vältimiseks või selle riski vähendamiseks
ID-süsteemid	mobiil-ID ja ID-kaardi abil isikutuvastamist ja digiallkirjastamist võimaldavad seadmed ja tarkvara
Katkestus	elutähtsa teenuse osutamiseks kriitilise tegevuse või kogu teenuse osutamise lakkamine
Korraldav asutus	ühe või mitme elutähtsa teenuse toimepidevuse eest vastutav ministeerium, kohaliku omavalitsuse üksus või Eesti Pank
Kriisimeeskond	ettemääratud koosseisu ja töökorralduse ning eelneva ettevalmistusega meeskond teabevahetuse, ressursside kasutamise, olukorra analüüsimise ning ametkondade koostöö koordineerimiseks
Kriisiolukord (kriis) KORKS § 4	olukord, mis ohustab inimeste elu ja tervist, keskkonda, asutuse vara, või ühiskonna jaoks olulise teenuse toimimist ning mille lahendamiseks on vaja langetada kriitilisi otsuseid

Mõiste	Selgitus
Kriitiline tegevus	tegevus, mille puudumine ohustab tõsiselt asutuse võimekust osutada teenust ning takistab eesmärkide saavutamist teenuse osutamisel
Leevendav meede	on elutähtsa teenuse katkestuse või häire lahendamisel rakendatav abinõu, millega takistatakse negatiivse mõju laienemist või vähendatakse negatiivset mõju elutähtsa teenuse osutamisele või selle tarbijatele kuni elutähtsa teenuse taastamiseni
Oht	sündmus või asjaolu, mis võib põhjustada teenuse häire või katkestuse
Risk	hinnang asjaoludele, mis võivad ohustada ja takistada asutuse võimekust osutada teenust ettenähtud kvaliteediga või planeeritud mahus
Riskiskoor	riski tõenäosuse ja tagajärje hinnangute põhjal määratav väärtus
Ristsõltuvus	erinevate teenuste omavaheline oluline mõju üksteise toimimisele
Stsenaarium	kriitilist tegevust mõjutava ohu realiseerumisest põhjustatud sündmuse eeldatav arengukäik
Teenuse häire	takistus teenuse osutamisel, mille tõttu osutatakse teenust osalises mahus ja mis võib viia teenuse katkestuseni
Teenuse miinimumtase	teenuse osutamise tase, millele vastavalt tuleb teenuse osutamine kriisiolukorras tagada. Sõltuvalt kriisi olemusest võib teenuse miinimummäär olla muutuv
Toimepidevus	teenuseosutaja järjepideva toimimise suutlikkus ja järjepideva toimimise taastamise võime pärast elutähtsa teenuse katkestust
Toimepidevuse plaan	dokument, milles kirjeldatakse teenuse katkestuse korral selle taastamiseks ja tagajärgede leevendamiseks rakendatavaid meetmeid ja muid olulisi asjaolusid
Võimelünk	olemasoleva võime ja võimele esitatud nõude vahe

Võtmeteenus	prioriteetne teenus, mille katkemine kriisis välistatakse
Võtmeisik	kriitilise teenuse või eeldusteenuse korraldamise eest vastutav teenistuja

LISA 3 KASUTATUD LÜHENDID

EO eriolukord
ETO elutähtsa teenuse osutaja
ETKA elutähtsat teenust korraldav asutus
IKV isikukaitsevahendid
KOV kohalik omavalitsusüksus
KORKS kriisiolukorra ja riigikaitse seadus
PPA Politsei- ja Piirivalveamet
PSK psühhosotsiaalne kriisiabi
PäA Päästeamet
RE riigieelarve
SKA Sotsiaalkindlustusamet
SoM Sotsiaalministeerium
STAR sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister
TEHIK Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus
TO teenuse osutaja
VV Vabariigi Valitsus

LISA 4 TÄIENDAV INFO (KOVi vaba valik)

1. *Nt koolitusmaterjalid, e-kursused; olulised uuringud, olupildid jne*