

# Horisontaalne ametkondade ülene koostöö eriolukorra ja kriisijuhtimise näitel

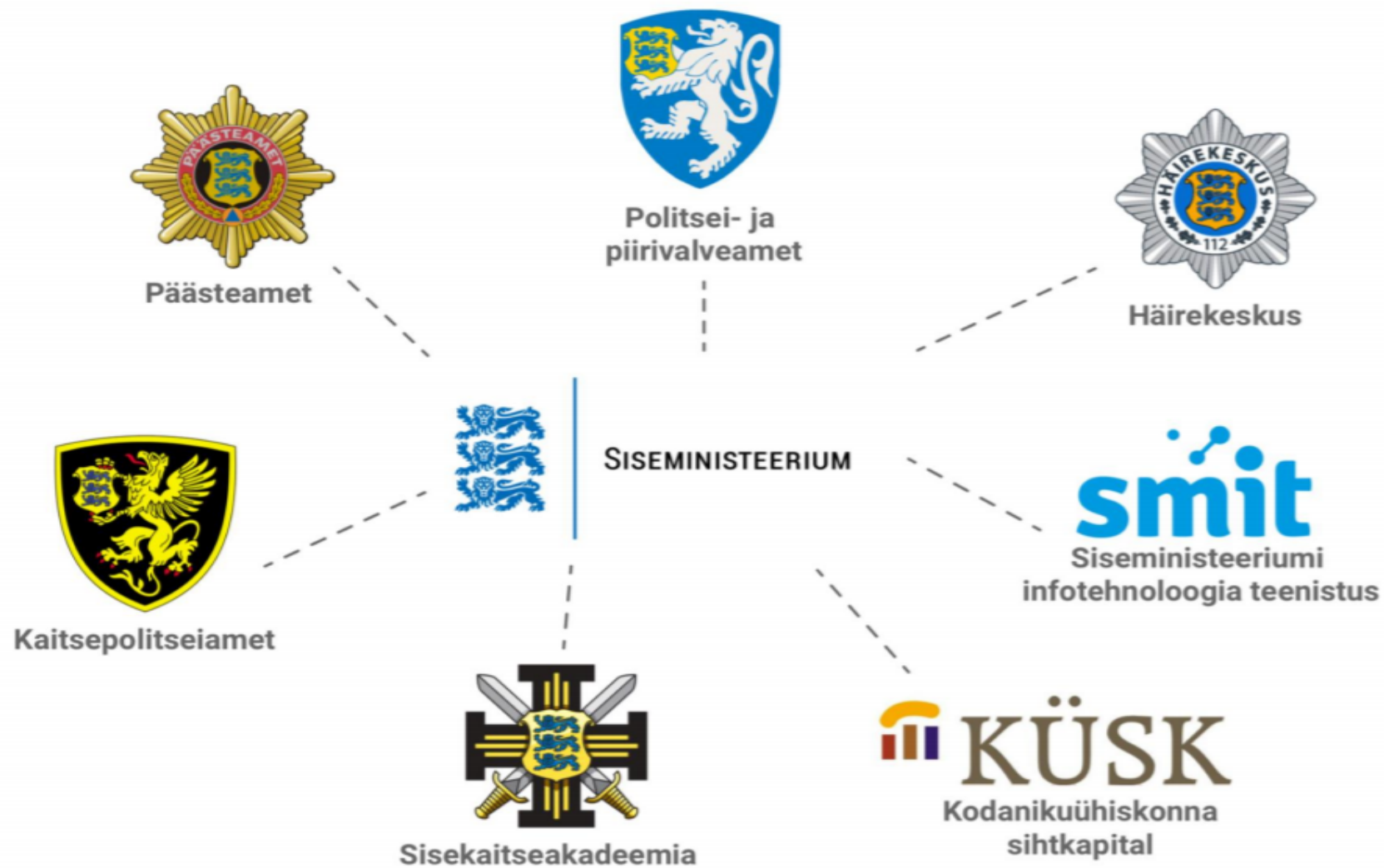
**Kätlin Alvela**

Häirekeskuse peadirektor





# Siseministeriumi haldusala



# Häirekeskus üle-Eesti

Hädaabiteenus 112

Riigiinfo telefon 1247



# Häirekeskus – meie saame esimesena teada, mis riigis toimub

957 668 kõnet  
kestvusega 30 000 tundi

2624 kõnet ööpäevas  
109 kõnet tunnis

## Abivajaduse jaotus regionaalselt

46% Põhja  
22% Lõuna  
19% Ida  
13% Lääne

395 198 sündmust  
1083 sündmust ööpäevas

## Abivajaduse jaotus valdkonniti

62% meditsiin  
32% politsei  
6% pääste

Abivajaduse olulisemad märksõnad  
*tervis ja vananev elanikkond*  
*sotsiaalsed probleemid*

# 2019. aasta suurimad kõnekoormused

— Kõnede arv    — Keskmine kõnede arv päevas (2624)

**8. juuni**

4003 kõnet  
esimene soe  
nädalavahetus

**23. juuni**

3462 kõnet  
jaanipäev

**27. oktoober**

4039 kõnet  
torm Lõuna-Eestis

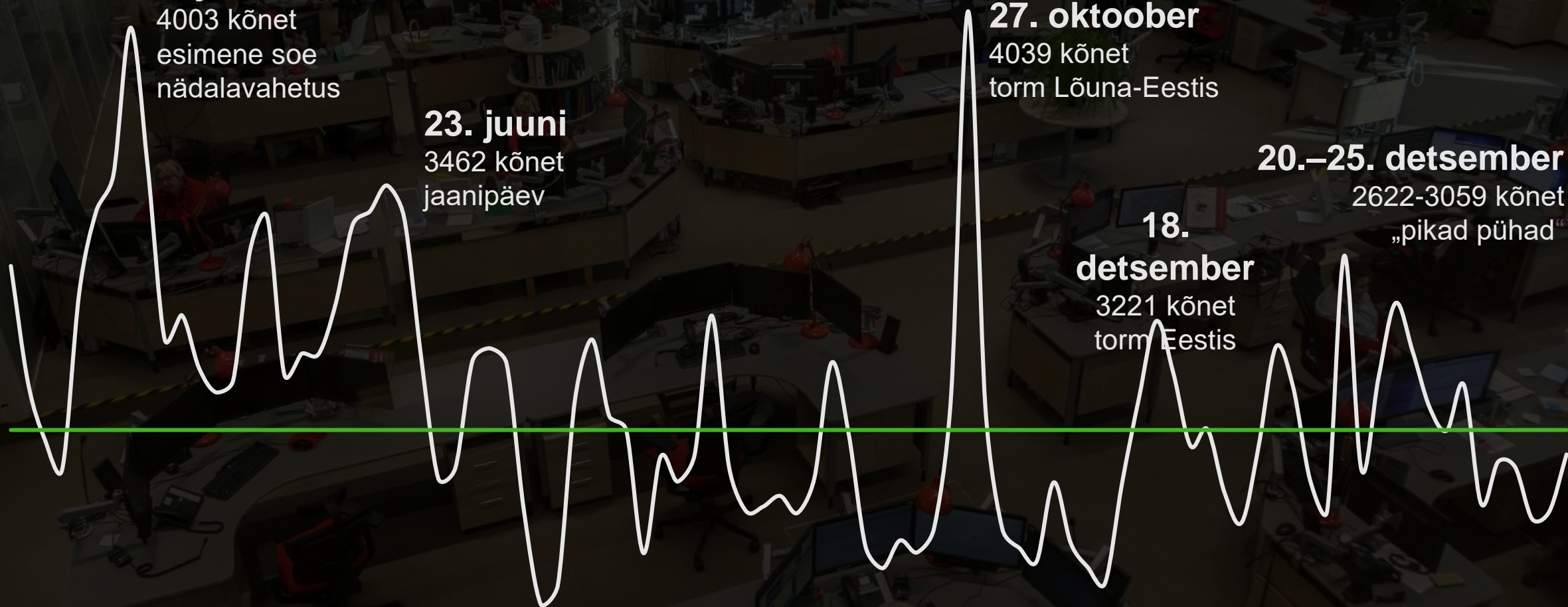
**20.–25. detsember**

2622-3059 kõnet  
„pikad pühad“

**18.**

**detsember**

3221 kõnet  
torm Eestis



# Eriolukord: 12. märts 2020

## 12. märts

112 kõnede arv tõusis üle 4000 ööpäevas

## 16. märts

Häirekeskuse töötajate ja vabatahtlike abiga avati 1247

esimesel ööpäeval 2000 kõnet

## 19. märts

112 kõnekoormus langeb tavapärasele tasemele (2600)

## 25. märts

numbrilt 1247 vastatakse ööpäevaga rekordiliselt 3248 kõnele

## 24. mai

vabatahtlike abiga on vastatud 50 000 kõnet

## 13. märts

Häirekeskuses moodustatakse kriisistaap

ettevalmistused 1247 käivitamiseks

## 17. märts

avati välismaalt helistamise võimalus Häirekeskuse infotelefonile

+372 600 1247

## 22. märts

vabatahtlike abiga teenindatud esimesed 10 000 kõnet

## 27. märts

õalgab koostöö ohvriabi kriisitelefoni

## TULEVIK

1247 riigiinfo telefon

# 1247 – horisontaalse koostöö musternäide

**Vabatahtlikud:**

Siseministeerium, Keskkonnaministeerium  
Päästeamet, Naiskodukaitse, Sisekaitseakadeemia

**Aktiivselt koostööd teinud partnerid:**

SMIT, Riigikantselei, Riigi Infosüsteemi Amet, Telia, Elisa, Tele2

Välisministeerium, Terviseamet, Sotsiaalkindlustusamet, PPA



# 1247 arvudes

## Eriolukorra ajal

50 000 kõne

180 koolitatud vabatahtlikku

30 vabatahtlikku ööpäevas

## Detsembri algus

100 000 kõne

200 vabatahtliku värbamine

24 operaatorit

# 1247 eduka käivitamise 6 sammast

Ajasurve ja kriitiline vajadus

Üleriigiline ühine eesmärk

Teenus kohanes inimeste vajadustega

Varasem 112 kogemus

Vabatahtlike kaasamine

Hästi toimiv sisu ja tehnoloogia koostöö

# Häirekeskuse tugevused kriisiga toimetulekul

Sisekommunikatsioon

Koostöö partneritega

Analüütika

Vaimne tervis



# COVID-19 Häirekeskuse

## õppetunnid

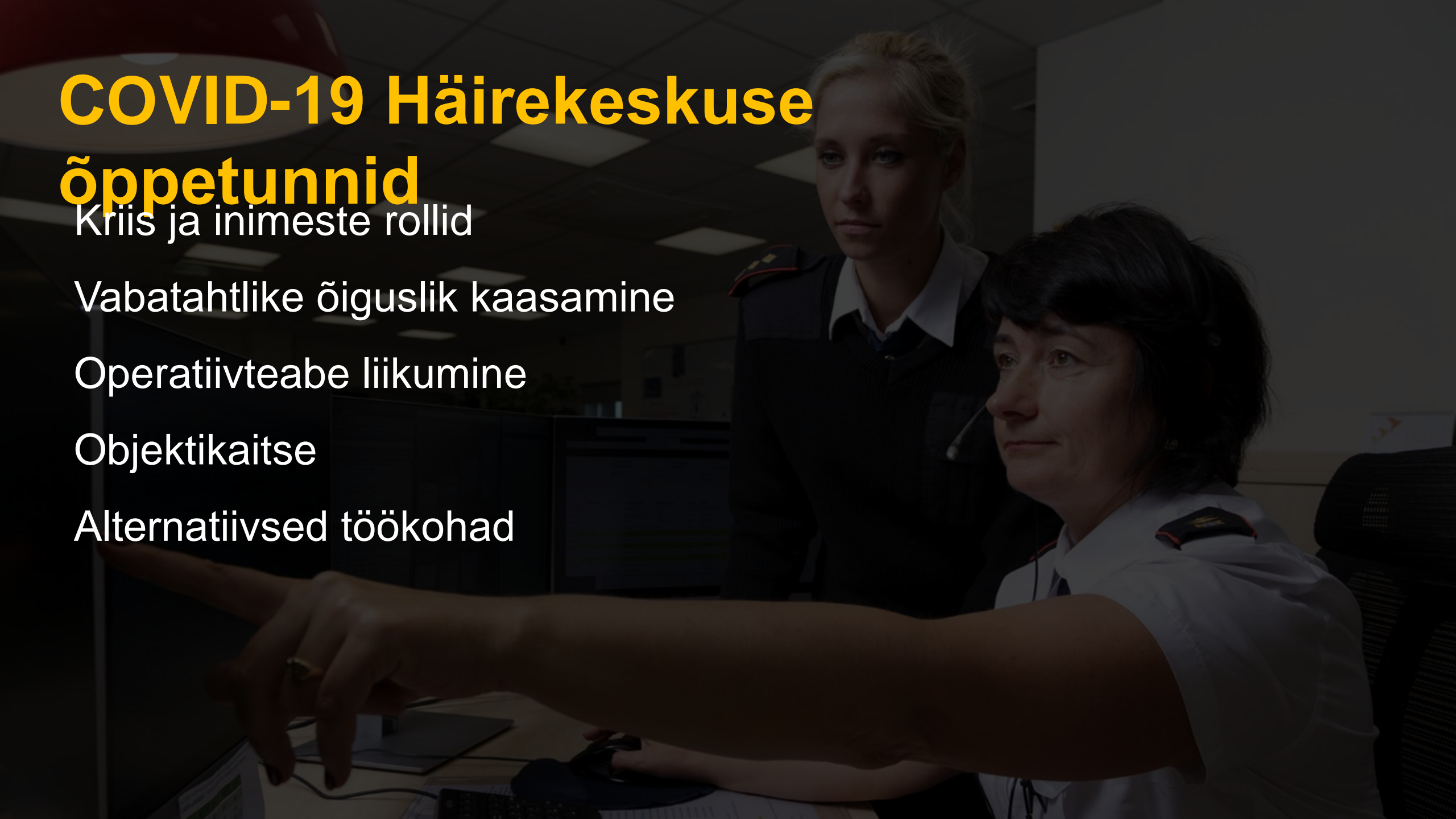
Kriis ja inimeste rollid

Vabatahtlike õiguslik kaasamine

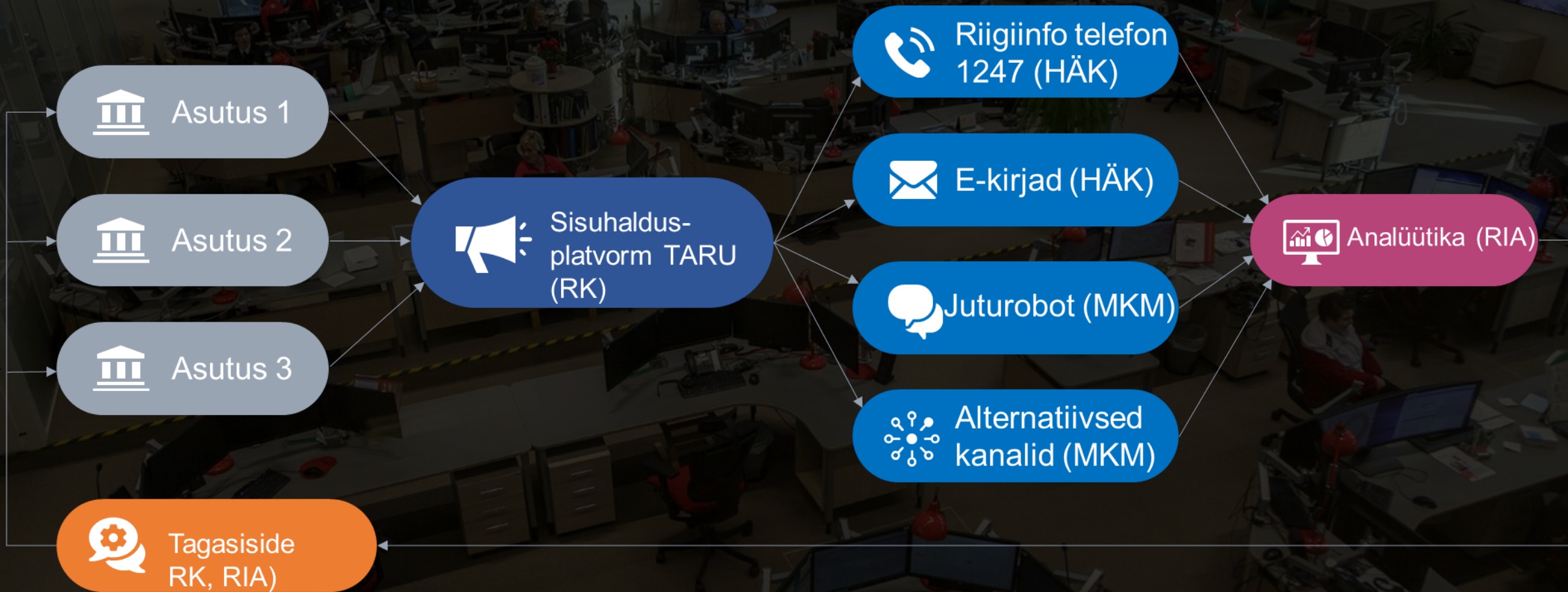
Operatiivteabe liikumine

Objektikaitse

Alternatiivsed töökohad



# Riigiinfo teenus -> 1247 riigiinfo telefon



# #igainimeneloeb

Oleme seadnud fookused lähimaks viieks aastaks  
Häirekeskuse strateegia 2020-2024

Häirekeskuse inimesed

Partneritega ühised klienditeekonnad

Nutikas andmekasutus

Kriisideks valmisoleku võimekus

# Tänan!

