



EESTI MEREAKADEEMIA
Meremajanduse Keskus

Karina Vaiksaar

**TÖÖTUNA ARVELEVÕTMISE PROTSEDUURI
KAARDISTAMINE JA ANALÜÜS
EESTI TÖÖTUKASSA SAAREMAA OSAKONNA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Ave Reimaa-Lepik
MBA Paavo Kuuseok

Kuressaare 2019

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Karina Vaiksaar

.....

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 165031SDVR

Üliõpilase e-posti aadress: karina.vaiksaar@gmail.com

Juhendaja: MBA Paavo Kuuseok

Töö vastab lõputööle esitatud nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees: Jana Raadik Cottrell

Lubatud kaitsmisele

.....

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

JOONISTE LOETELU	4
ANNOTATSIOON.....	5
LÜHENDITE JA MÕISTETE SÕNASTIK	6
SISSEJUHATUS	8
1 TEOREETILINE RAAMISTIK.....	10
1.1 Protsessi kaardistus ning juhtimine, kvaliteedi pidev parendamine	10
1.2 Inimese suutlikus infot vastu võtta	12
1.3 Töötuna arvelevõtmine ja andmete täitmine infosüsteemis EMPIS.....	14
1.4 Töökeskne nõustamine ja individuaalse töötsimiskava koostamine.....	17
2 METOODIKA JA VALIM	20
3 TULEMUSED JA ANALÜÜS	23
3.1 Analüüs teemade sageduse alusel	23
3.2 Analüüs teemade käsitlemisele kulunud aja alusel.....	31
3.3 Soovitused ja ettepanekud	34
KOKKUVÕTE	36
SUMMARY	38
VIIDATUD ALLIKAD	41
Lisa 1 Töötuna arvelevõtmine ning sellele järgnevat teekond	44
Lisa 2 Vaatluse tabel.....	45
Lisa 3 Töötuna arveletulemise avaldus	47
Lisa 4 Kliendimeelespea.....	48

JOONISTE LOETELU

Joonis 1 Protsessi tsükkel (L.Dudenhoeferi koostatud) [31].....	10
Joonis 2 Demingi pideva parendamise tsükkel (koostanud N. Green) [34]	11
Joonis 3 Mõjutusuuringu meetodi tegevustsükkel (R. O'Briani koostatud) [27]	22
Joonis 4 Teemade jaotus sageduse alusel (autori koostatud)	24
Joonis 5 Kõige rohkem ja vähem kajastatud teemad (autori koostatud).....	30
Joonis 6 Keskmine ajakulu teemade lõikes (autori koostatud).....	31
Joonis 7 Teemad mille käsitlemisele kulus kõige rohkem ja kõige vähem aega (autori koostatud)	33

ANNOTATSIOON

Käesolev lõputöö uurib Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnas teostatud töötuna arvelevõtmisi, lähtudes töötukassa protseduurireeglitest, analüüsib nõustamisprotsessi ja otsib võimalikke parendamiskohti. Uurimismeetodina on kasutatud vaatlust. Autor vaatlus 30 töötuna arvelevõtmise protsessi. Töös jõutakse järeldusele, et Saaremaa osakonnas rakendatav 30-minutiline esmakohtumine kliendiga jääb liiga lühikeseks, et kõiki nõutavaid teemasid vajalikul tasemel käsitleda. Kasutades mõjutusuuringu plaani, jagas autor ettenähtud teemad kahe nõustamise vahel ning katsetas sellist lahendust viie kliendi puhul. Autor leiab, et see lahendus jätab rohkem aega kliendi eesmärgile keskendumiseks. Autor teeb ettepaneku Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnale jaotada arvelevõtmise teemad kahe erineva kohtumise vahel või pikendada nõustamisele ettenähtud aega.

Märksõnad: vaatlus, mäluprotsessid, mõjutusuuring, protsessi parendus, töötuna arvelevõtmise, klienditeeninduse kvaliteet.

LÜHENDITE JA MÕISTETE SÕNASTIK

1. Nõustamisprotsess- nõustaja ja nõustatava vaheline toetav vestlus, kus keskendutakse nõustatava probleemile ning nõustaja kasutab oma erialaseid teadmisi ja oskuseid (20)
2. Päringuintervjuu- infoteenindaja ehk nõustaja poolt juhitud vestlus, et info vajaduse selgitamiseks ja/või info kogumiseks. Päringuintervjuu võib piirduda paari küsimusega või olla pikem dialoog. (21)
3. Infosüsteem EMPIS- Eesti Töötukassa kasutatav infosüsteem, millega nõustajad töötavad
4. x- tee päring / riiklikud andmekogud: Sotsiaalkindlustusameti pensionipäring, haridusinfosüsteemi päring, äriregistri andmed, töötamisregistri andmed
5. piiratud teovõime on alla 18-aastaselt isikul (alaealised) ja isikul, kes vaimuhaiguse, nõrgamõistuslikkuse või muu psüühikahäire tõttu kestvalt ei suuda oma tegudest aru saada või neid juhtida (22)
6. töötamise register- Töötamise registrisse peavad töösuhte kanda kõik füüsilised ja juriidilised isikud, kes tööd võimaldavad (25).
7. tööandja tõend kindlustatule- tõend mille tööandja esitab tõendamaks töösuhte lõppu ka tehtud väljamakseid
8. töötamist takistavad asjaolud- tervis, alaealised lapsed, puoleliolevad õpingud,
9. riskirühmad- pikaajaline töötamine, mitte eesti keele oskaja, puudega töötamine, noor töötamine
10. ITK- individuaalne töötusmiskava
11. Võrgustikupartnerid- võivad olla perekonnaliikmed, omavalitsus, teised spetsialistid. Inimene peab andma nõusoleku kaasata võrgustikupartnereid protsessi.
12. Sihtrühm- ühiste tunnuste baasil liigitatud kliendirühm (puudega inimesed, noored, erivajadusega inimesed jne)
13. EURES töövahendus- euroopa liidus vahetatavad tööpakkumised
14. Töövõime hindamisetaotluse esitamise intervjuu- intervjuu mille käigus inimene täidab koos nõustajaga töövõimehindamise taotluse
15. TKH- töötuskindlustushüvitis
16. TT- töötutoetus
17. EMPIS- Eesti Töötukassas kasutatav infosüsteem.

18. Andmete peitmine CV-1 : võimalus e- töötukassa jätta valitud andmed tahaplaanile vajutades selleks peitmise nuppu. Andmed mitte ei kustu vaid kuvatakse nii, et neid näeb vaid inimene ise.

SISSEJUHATUS

Eesti Töötukassa eesmärk on toetada inimesi nende tööelus. Enam ei ole Töötukassa vaid töötuid toetav organisatsioon. Teenuseid pakutakse töötavatele inimestele, tööandjatele, registreeritud töötutele jne. Tänapäeva maailmas on väga oluline pakkuda kliendile lahendusi. Selleks peab töötukassas keskenduma nõustamisprotsessile ja analüüsima tegevusi, mis aitavad jõuda tulemuseni, mida klient soovib. Töötuna arvelevõtmise protseduur, mis on esmane kohtumine tulevase töötaja ja nõustaja vahel, määrab, milliseks kujuneb nendevaheline koostöö. Seetõttu on arvelevõtmise protseduuri fookuses hoidmine töötukassa jaoks väga oluline.

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on uurida Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnas teostatud töötuna arvelevõtmisi, lähtudes töötukassa protseduurireeglitest. Samuti analüüsida esmast nõustamisprotsessi ja otsida võimalikke parenduskohti.

Käesolev töö püüab välja selgitada, millistele teemadele Eesti Töötukassa Saaremaa osakonna nõustajad töötuid arvelevõttes peamiselt keskenduvad. Samuti leida vastus küsimusele, millised infosüsteemi EMPIS kohustuslikud teemapunktid saavad nõustamisprotsessis rohkem, millised vähem tähelepanu. Kas praegu kasutatav 30-minutiline esmane kohtumine kliendi ja nõustaja vahel on piisav kõigi nõutud teemade käsitlemiseks ja tagab kvaliteetse klienti toetava nõustamise.

Käesolevas lõputöös on keskendunud registreeritud töötutele ja nende töötuna arvelevõtmisele Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnas. Uurimismeetodina on kasutatud vaatlust. Töö käigus vaadeldi 30 töötuna arvelevõtmise protsessi, mille viisid läbi neli erinevat nõustajat. Vaatlused kaardistati ja analüüsiti töötukassa protseduurireeglite järgi.

Lõputöö esimeses peatükis „Teoreetiline raamistik“ on kirjeldatud nõustamisprotsessi, protsessi optimeerimise etappe ning pideva parenduse tsüklit. Kirjeldatud on Eesti Töötukassa protseduurireeglid, mis reguleerivad nõustajate tööd. Peatükis analüüsitakse inimese võimet võtta vastu ja talletada infot ning seda, kuidas mälu protsesse töötukassa nõustamise juures kasutada. Teoreetiline osas toetub selliste tunnustatud professorite artiklitele nagu Walter Masing, Joseph Moses Juran, Kendra Cherry jt.

Teises peatükis „Metoodika ja valim“ käsitletakse andmete kogumise ja töötlemise viise Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnas. Selleks koostati vaatlusleht, mis hõlmab kõiki kohustuslikke teemasid, mida töötuna arvelevõtmisel tuleb käsitleda. Samuti oli vaatluse all kohustuslike teemade käsitlemisele kulunud aeg.

Kolmandas peatükis „Tulemused ja analüüs“ on välja toodud kogutud ja töödeldud andmete analüüs ning järeldused, samuti töö autori poolsete parandusettepanekud. Samuti tuuakse välja parandusettepanekute katsetamise tulemusena kujunenud seisukohad.

Lõputöö autor tänab oma juhendajaid Ave Reimaa-Lepikut ja Paavo Kuuseok'i kannatlikkuse, tähelepanelikkuse, motiveerimise ning juhendamise eest. Samuti tänab autor Eesti Töötukassa Saaremaa osakonda võimaluse eest teostada lõputööks vajalikud vaatlused antud organisatsioonis. Autor jääb tänu võlgu nõustajatele, kes lubasid vaadelda oma arvelevõtmisi.

1 TEOREETILINE RAAMISTIK

1.1 Protsessi kaardistus ning juhtimine, kvaliteedi pidev parendamine

Tänapäeva maailmas on väga oluline pakkuda kliendile lahendusi. Selleks peab töötukassas keskenduma nõustamisprotsessile ja analüüsima tegevusi, mis aitavad jõuda tulemusini, mida klient soovib. Protsess on tegevuste jada. Protsessijuhtimine keskendub nende tegevuste läbiviimisele, mis loovad kliendi jaoks lisaväärtust [6]. Koolitaja Algis Perens on öelnud, et edukas protsessijuhtimine toetub suuresti inimlikule faktorile, oluline on kommunikatsioon organisatsioonis ning õpi- ja muutumisvõime [35].

Protsessianalüüs kujutab endast erinevate tööloikude kaardistamist, mille käigus märgistatakse kitsaskohad või/ja eesmärgi saavutamiseks vajalikud tegevused, osapooled ning nendevahelised seosed ja toimimisloogika [7]. Oluline on, et enne protsessi kaardistamist ettevõttes, lepitakse kokku, mis eesmärgil kaardistust tehakse [16].

Alustuseks tuleb iga protsess dokumenteerida, et saada organisatsiooni tegevustest ülevaade (as-is) vaade [16].

Protsesside optimeerimine tähendab teadlikult protsessi muutmist paremuse suunas. Selleks on vaja kaardistada protsess ja selle kitsaskohad võimalikult detailselt. Optimeerimise puhul on oluline kirjeldada protsessi just nii nagu see realselt toimub, mitte nii nagu võiks või peaks olema. Kaardistada tuleb protsessi hetkeolukord (as-is-protsess), mille põhjal saab luua soovitud tulevikuolukorra (to-be-protsess).



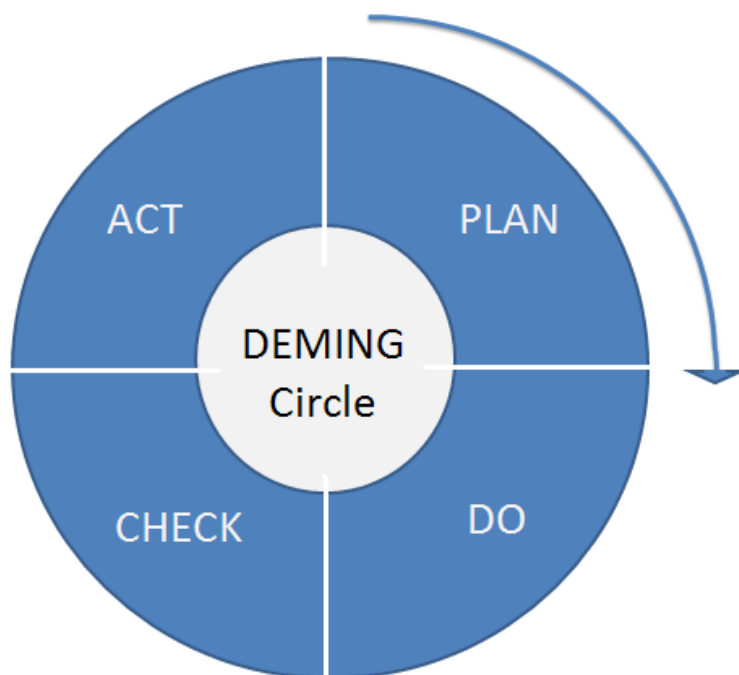
Joonis 1 Protsessi tsükkel (L.Dudenhoeferi koostatud) [31]

Protsessianalüüsi käigus toimub tulevikuolukordade hindamine ja läbitöötamine ning selgitatakse välja selle otstarbekus [7].

Protsessijuhtimisel on mitmeid positiivseid eesmärke, näiteks toetab organisatsiooni kliendi vajadusele keskendumisel ning teenuse kvaliteedi tõstmisel.

Kvaliteedist sõltub ettevõtte nägu ja hea nimi ning loob vajalikud eeldused kliendi usalduseks, on õelnud professor Walter Masing, keda peetakse Eesti Kvaliteediühingu asutamise algatajaks.

Et kvaliteet oleks järjepidevalt paranev, tuleks protsesse pidevalt kaardistada ja kontrollida, kasutades selleks Demingi pideva parendamise ratast, ehk PDCA-tsüklit [12].



Joonis 2 Demingi pideva parendamise tsüklil (koostanud N. Green) [34]

PDCA-tsüklil (Plan-Do-Check-Act) koosneb 4 tegevusest:

- plan – olukorra kirjeldus, tegevuste kaardistamine, probleemi leidmine ja sõnastamine, esmase lahenduse väljatöötamine;
- do – leitud lahenduste katsetamine, ideede testimine piloteerimine, et vältida ekslikult esmase leitud lahenduse juurutamist;
- check – piloteerimistulemuste kontrollimine (mittetoimimise korral liigutakse tagasi „plan“ faasi), kui piloteerimine õnnestus, siis liigutakse järgmisesse etappi;

- act – uute lahenduste juurutamine ja kasutuselevõtt kogu ettevõttes; kui ettevõttes on igal tasandil parendus juurutatud, liigutakse uuesti „plan“ faasi, et tagada järjepidev parendus [13].

Ameerika insener ja juhtimiskonsultant Joseph Moses Juran on öelnud, et kvaliteet on kasutuskõlblikkus [14]. Ameerika filosoofi Philip Bayard „Phil“ Crosby jaoks on kvaliteet nõuetele vastavus [15]. Töötukassa nõustamisprotsess lähtub samadest põhimõtetest kui ettevõtte äriprotsess. Eesmärk on kvaliteet. Nõustaja kvaliteeti näitab see, kui võrd suudab ta keskenduda kliendi ootustele, kuid samas ei tohi ta ära unustada ka kliendi enda vastutust. Et töötuks registreerimise protsess oleks kvaliteetne, on seda pidevalt vaja kaardistada ja analüüsida.

1.2 Inimese suutlikus infot vastu võtta

Esimesel kohtumisel kliendiga on oluline usalduse saavutamine. Kui klient usaldab nõustajat, on ta valmis ennast avama ja oma tegelikust eesmärgist avameelselt rääkima ning seeläbi saab nõustaja oma kogemuste ja teadmistega toetada klienti tema teekonnal ning olla abiks seatud eesmärkide saavutamisel.

Tallinna Pedagoogikaülikooli teadur Sirje Virkus on öelnud, et tänapäeva loetakse kui info ühiskonda. Inimene peab suutma infoühiskonnas orienteeruda, infot hankida ning relevantset infot tõhusalt kasutama. Infotehnoloogia areng on tekitanud olukorra, kus inimesed on infouputuses. Paraku ei ole inimeste võime töödelda informatsiooni kasvanud sama kiirelt kui informatsiooni kättesaamise võimalused [1].

Inimene saab töötukassa kohta infot meediast, sõprade kaudu, kodulehega tutvudes. Paraku on infot, mis liigub väga palju. Tuues siia Pareto diagrammi printsiibi „80% mõju tingitud 20% teguritest“ võib öelda, et halvad kogemused liiguvad infoühiskonnas kordades kiiremini kui head kogemused. Pareto printsiip on kasutusele võetud tuntud Ameerika ärikonsultandi Joseph Moses Jurani poolt. Ta nimetas printsiibi Itaalia majandusteadlase Vilfredo Pareto järgi. Mida rohkem selle printsiibi peale mõeldakse, seda enam mõistame, et seda saab teisaldada praktiliselt igasse valdkonda [24].

Nii puutuvad Eesti Töötukassa nõustajad tihti kokku sellega, et inimestel on tekkinud negatiivsed hoiakud Töötukassa suhtes ning see võib lüüa mõra nõustaja ja kliendi

suhtesse esimesel kohtumisel. Psühholoogid Eagly & Chaiken on defineerinud hoiakuid kui inimese kalduvist hinnata objektide olemust (nähtused, sündmused isikud jne) olemust soosival või mittesoosival viisil [30]. Negatiivsete hoiakute tõttu ei suuda inimesed omaks võtta infot, mida neile jagatakse.

Nõustajal tuleb jätta tagaplaanile oma isiklik arvamus, taustsüsteem ja eelarvamused. Ning tal tuleb hakkama saada inimese tekkinud hoiakute ja suhtumisega. Samas peab nõustaja suutma kliendile selgitada temapoolset vastutust tööotsingutel nii, et klient seda mõistaks. Oskusliku nõustamise tulemusena tekib kliendil selgem visioon oma tuleviku eesmärkidest ning ta õpib märkama neid teadmisi ja oskusi, mis tal seatud eesmärkide saavutamiseks juba olemas on [2].

Nõustaja peab arvestama, et tänapäeva inimese mälu on lühiajaline. Ilma suurema pingutuseta suudan lühiajaline mälu infot hoida vaid 20-30 sekundit. Ameerika psühholoog Kendra Cherry toob näiteks uue telefoninumbri meeldejätmise. Kui inimene loeb numbrit ja ega rakenda meelde jätmiseks ühtegi seost, siis avastab ta üsna kiiresti, et number ei ole talletunud. Ta toob näiteks kombinatsiooni, mis koosneb vaid viiest numbrist.

Mis juhtub aga siis, kui tegu oleks pikema tekstiga nagu nõustamine on? Cherry soovib numbrit valjusti korrata või läbi kirjutada. Mida rohkem on infot seda keerulisemaks asi muutub, sest lühiajaline mälu suudab korraga hoida kuni seitse infokildu.

Cherry võrdleb inimese mälu arvutiga. Esmalt saadud info hoiustatakse lühiajalise mälu kettal ning jagatakse vastavalt teemale või olulisusele failidesse. Osa nendest failidest liiguvad pikaajalisse mällu, mida mõni inimene suudab meeles pidada kuid, teine aga aastakümneid. Info, mis ei liigu pikaajalisse mällu, kirjutatakse uue infoga lihtsalt üle [18]. Valik info osas, mis liigub pikaajalisse mällu, tuleneb inimese huvist ja sellest, kui vajalikuks ta infot peab [28].

Nõustamise käigus peab nõustaja alati mälu protsesse arvestama. Mitte kunagi ei talleta inimesed infot ühtmoodi. See, mis on ühe jaoks tähtis, ei pruugi teise jaoks üldse oluline olla, ja saab uue infoga üle kirjutatud juba järgmisel hetkel. Nõustajalt peab olema valmis infot pidevalt üle rääkima ja peegeldama.

Nõustamise õnnestumisel on oluline ka kliendi valmisolek uue olukorraga kohanemiseks. Inimene, kes seisavad silmitsi keeruliste olukordadega, kohanemiseks rohkem aega. Mida positiivsem on inimese meelsus, seda kergemini tuleb ta uute olukorraga toime [29].

Seega on väga oluline, et esmasel kohtumisel pakuks nõustaja meeldivat ja rahulikku teeninduskeskkonda, mis paneks aluse usalduslikule nõustamisprotsessile.

1.3 Töötuna arvelevõtmine ja andmete täitmine infosüsteemis EMPIS

Eesti Töötukassa on avalik-õiguslik juriidiline isik, mis tegutseb aastast 2002. Töötukassa eesmärk on tagada töötuskindlustust selleks, et

- kompenseerida töö kaotuse puhul osaliselt inimese sissetulek;
- töötajate koondamise korral töölepingu ülesütleamise hüvitamine;
- tööandja maksejõuetuse korral töötajate nõuete kaitsmine.

Registreeritud töötu on inimene, kes ei tööta ja on töötukassas arvele võetud ning otsib tööd. Kliendi võtab töötuna arvele üldjuhul töövahenduskonsultant, erandjuhtudel võib seda teha juhtumikorraldaja. Juhtumikorraldaja II võtab töötuna arvele need kliendid, kes soovivad esitada ka töövõimehindamise taotluse [PR1]. Juhtumikorraldaja tegeleb isikutega kellel on sotsiaalsed toimetulekut takistavad probleemid, mida ei ole võimalik lahendada ühe valdkonna abimeetmetega, st inimene vajab kompleksset abi [25].

Töövahenduskonsultant on nõustaja, kes tegeleb inimestega, kellel tööotsingute ning tööturule naasmiseks eritingimusi ei ole. Need inimesed naasevad üldjuhul tööturule 4-5 kuu jooksul. Käesolevas töös on nii töövahenduskonsultante kui ka juhtumikorraldajaid nimetatud nõustajateks.

Psühholoog, Kristiina Tropp, Tartu Ülikooli lektor, on öelnud, et nõustamine on protsess mis toimub nõustaja ja abivajaja vahel, kus keskendutakse abivajaja probleemile ning abistaja kasutab abistamiseks oma professionaalseid oskuseid [20].

Nõustamise alguses tuvastab nõustaja isiku kehtiva isikut tõendava dokumendi alusel ning sisestab isikukoodi infosüsteemi EMPIS. EMPIS on töötukassa siseselt kasutatav infosüsteem, mis sisaldab töötuna arvelolnud ja olevate inimeste profiili, kus kajastatakse nende kontaktandmed, töökogemus, oskused, haridustase jne. Kui isik on varasemalt arvel olnud, leiab EMPIS tema profiili ja varasemad andmed andmebaasist, kui mitte, lisab nõustaja uue isiku profiili infosüsteemi. Nõustaja kontrollib kontaktandmete kehtivust ja korrektsust. Enne arvelevõtmist selgitab nõustaja kliendile tema õigusi ja kohustusi, samuti töötukassa ootusi ning nõustaja rolli. Näiteks eeldab töötukassa, et

registreeritud töötut otsib ka ise aktiivselt tööd. Töötukassa eesmärk on suunata inimesed võimalikult kiiresti tööturule tagasi. Eesmärgi seadmisel tuleb aktiivse tööotsimise ootus selgelt sõnastada.

Järgmise sammuna täidetakse töötukassa infosüsteemis töötuna arvelevõtmise avaldus (vt Lisa 3) ning sisestatakse vajalikud andmed, et edaspidi kliendile vahendada tööd ning pakkuda vajalikke tööturuteenuseid, näiteks koolitusi, tööklubi, tööharjutust jne.

Töötuna arvelevõtmise avalduse täidab nõustaja kliendi ütluste alusel, seejärel kõrvutatakse andmeid riiklikes andmekogudes oleva infoga. Teostatakse x-tee päring, mis võimaldab tutvuda nii Sotsiaalkindlustusameti-, Äriregistri-, Eesti Hariduse Infosüsteemi kui ka töötamise registri andmetega.

Arvelevõtmise avaldus prinditakse välja ühes eksemplaris ja allkirjastatakse nii isiku kui ka nõustaja poolt. Ametlik otsus töötuna arvele võtmise kohta edastatakse isikule kas e-posti teel, töötukassa kontoris väljatrükituna või kliendi soovi korral saadetakse lihtkirjaga koju. Eesti Töötukassa liigub järjest enam digilahenduste suunas. Saare maakonnas saabub üle 50% töötuna arvelevõtuavaldustest läbi e-töötukassa. E-töötukassa populaarsuse taga on pidev inimeste teavitamine e-teenuse võimalustest ning inimeste järjest paranev digioskus.

E-töötukassas laekunud avaldused menetleb menetluse süsteem automaatselt. Isiku täidetud andmeid võrreldakse riiklikes andmekogudes olevate andmetega ning tingimustele vastavuse korral kinnitab süsteem arvelevõtu otsuse. Kui andmetes on ebakõla jääb otsus kinnitamata. Nõustaja võtab isikuga ühendust andmete kontrollimiseks telefoni teel võib kontrollitakse andmeid inimese valitud kontaktpöördumisel [PR1]. Antud töös on analüüsitud kliendikontakte, kus isik on valinud esmaseks nõustamiseks silmast-silma nõustamise kontoris.

Töötuna arvelevõtmist ning sellele järgnevat teekonda kirjeldab skeem „Töötuna arvelevõtmine ning sellele järgnev teekond“ (vt Lisa 1).

Töötuna saavad ennast arvele võtta inimesed alates 16 aastat kuni pensioniiga. Piiratud teovõimega isikul on nõutav esitada vanema kirjalik nõusolek töötuna arvele võtmiseks. Piiratud teovõime on alla 18 aastasel isikul ja vaimse alaarenguga- või psüühikahäirega isikul, kelle on teovõime piiratud kohtuotsusega [11].

Töötuna arvelevõtmise protseduuri järgmise sammuna selgitab nõustaja kliendile töötuskindlustushüvitise ja töötutoetuse taotlemise võimalusi ning vormistatakse vastav

avaldus. Töötuskindlustushüvitis on tulumaksuga maksutatav tulu. Isikule selgitakse võimalust kasutada tulumaksuvaba miinimumi ning selle mõju väljamaksetele ning vastav märke lisatakse avaldusele. Tulumaks tuleb kinni pidada kõigilt brutotöötasudelt, lisatasudelt, preemiatelt, puhkusetasudelt jm väljamaksetelt, mida peetakse tuluks [26]. Paljudele on uudiseks, et tulumaksuga on maksutatud ka töötuskindlustushüvitis. Töötuskindlustushüvitis on mõeldud osaliselt töötasu puudumise kompenseerimiseks isikutele, kelle eest on makstud töötuskindlustusmaksu ja kes vastavad töötuskindlustushüvitise saamise tingimustele. Nõustaja peab oskama selgitada tulumaksuvaba miinimumi kasutamise tingimusi ning selle mõju hilisemale tulumaksu tagastusele või juurdemaksule.

Edasi täidetakse kliendi kohta andmed Eesti Töötukassa infosüsteemis EMPIS.

Infosüsteem EMPIS on liigendatud järgmisteks teemablokkideks:

- üldandmed: isikuandmed ja kontaktid, pangakonto andmed, aadress;
- töökogemus;
- oskused: keeleoskused, kutseregistri andmedsertifikaadid ja pädevustunnistused, juhtimisõigused, arvutioskus, muud oskused;
- töösoovid;
- hõived: arvele tulekule eelnenud viimase 12 kuu tegevused, töötamist mõjutavad tegevused ja kohustused;
- riskirühmad;
- individuaalse tööotsimiskava (lühendatult ITK) kokkuvõte;
- ITK tegevused ja pöördumised.

Käesolevas töös on uurimise aluseks võetud ülalpool kirjeldatud töötukassa infosüsteemi EMPIS teemadejaotus.

Töökogemuse andmed (sh äriregistri andmed, FIE ja FIE abikaasa andmed) tulevad läbi andmekogu päringu. Töötamisregistris on kohustuslik kajastada töökogemusi alates 2014 aastast. Varasemad andmed tuleb sisestada käsitsi inimese ütluse alusel või tõendmaterjali põhjal. Tõendmaterjaliks võib olla varasem tööandja tõend kindlustatule, tööraamat või säilinud tööleping.

Keeleoskused kaardistatakse vastavalt tasemetele A1- vähene, A2- napp, B1- keskmine, B2- hea, C1- väga hea ja C2- perfektne. Tasemed on võetud Euroopa Nõukogu Keelesüsteemi enesehindamisskaala järgi [17]. Taseme hindamine aluseks on kliendi enda hinnang, kui puudub keeleeksami tõend. Tänapäeval on väga oluline kvalifikatsiooni tõendamine. Inimestele väljastatud kutsetunnistuste andmed on kättesaadavad kutseregistrist, sõiduki juhtimisõigust tõendav luba on kättesaadav Maanteeameti registri päringu kaudu.

Arvutikasutamise oskus kaardistatakse subjektiivselt. Vastavalt kliendi enda hinnangule määratakse tema oskuste tase:

- algtase – oskus kasutada interneti, e- posti;
- kesktase – igapäevane arvutikasutaja, oskus läbi viija keerukamaid otsinguid internetis ja kasutada levinumat kontoritarkvara (Office programmid);
- spetsilisti tase – oskus kasutada ühte või mitut erialaspetsiifilist programmi suurepäraselt;
- eksperdi tase – oskus töötada infotehnoloogiavaldkonna spetsilistina.

Nõustaja arutab kliendiga tema spetsiifilisi arvutiprogrammide kasutamise oskusi ning vajadusel täpsustatakse need infosüsteemi EMPIS lisainfo väljal.

Infosüsteemis EMPIS kaardistatakse kliendi töösoovid ning märgitakse sobiv tööaeg ning töötamispiirkond. Nõustaja peab jälgima, et inimese töösoovid vastaksid tema oskustele, haridusele ning töötamispiirkonna võimalustele ja eripäradele.

1.4 Töökeskne nõustamine ja individuaalse töötamiskava koostamine

Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika spetsialist, Tartu Ülikooli Narva Kolledži lektor Maria Žuravljova väidab, et nõustamise käigus peab nõustaja julgustama inimest ennast vabalt väljendama. Vestluse kaudu julgustatakse klienti ennast avama ja võimaldatakse tal seeläbi näha oma probleemi uuest vaatenurgast [8]. Selline lähenemine julgustab klienti ise lahendusi leidma.

Väga oluline on töövahendus, st töö- ja koolitusvõimaluste pakkumine koos professionaalse nõustamisega, mis tõstab töötajate motivatsiooni ja enesehinnangut.

Töökesknenõustamine viiakse läbi eesmärgiga määrata kliendi võimalusi ja vajadusi ning pakkuda õigeaegset abi inimesele tööle saamiseks ja töötamiseks [PR2]. Töökeskse nõustamise käigus luuakse inimesega usalduslik suhe. Hea nõustamise aluseks on viisakas, sõbralik, toetav ning professionaalne suhtumine [20].

Nõustaja peab oskama juhtida vestlust selliselt, et inimene ise analüüsiks oma töötusolukorraga seotud kogemusi, õnnestumisi ja raskusi. Nõustaja roll on aidata inimesel oma plaan jaotada väiksemateks eesmärkideks, et analüüs oleks isiku jaoks lihtsam ning järjepidev. Nõustaja ei saa inimese eest teha töötusolukorra plaani ega määrata töötusolukorra eesmärki. Need peavad tulema eneseanalüüsi tulemusena kliendi enda poolt. Nõustaja saab kuulata, motiveerida ja toetada inimest tema plaanide elluviimisel ning informeerida teda tööturuteenustest ning vajadusel ja võimalusel ka võrgustikupartnerite pakutavast abist. Võrgustiku partneriteks võivad olla inimese perekond, lähituttavad, sõbrad ning kohalik kogukond ja omavalitsus.

Nõustaja ülesanded töökesksel nõustamisel vastavalt protseduurireeglitele on järgmised:

- selgitada välja, kas ja millist tööd inimene otsib, millised on tema töötusolukorra alased teadmised ja oskused ning annab infot otsitava töö leidmise võimalustest;
- selgitada välja inimese erialased oskused ja teadmised, eesti keele ja digioskused ning anda hinnang kas need vastavad tööturu vajadusele;
- hinnata inimese motivatsiooni ja valmisolekut tööle asumiseks;
- hinnata inimese võimalusi otsida iseseisvalt tööd ja vajadust saada töötusolukorra nõustaja tuge;
- analüüsida, millistel tööturuteenustel on inimesel tööle saamiseks ja tööl püsimiseks vaja, sh motiveerib inimest oma oskusi arendama ja juba omandatud kvalifikatsiooni tõendama;
- koostada koostöös inimesega individuaalne töötusolukorra, lisades sinna vajalikke tegevusi ning kirjeldades ja analüüsides juba toimunud tegevuste tulemusi ja mõju;
- vähenenud töövõime puhul arvestada töövõime hindamise otsuses toodud soovitusetega töökohtade vahendamisel ning töötusolukorra toetavate tegevuste planeerimisel [PR2].

Koos töötuga koostatakse talle jõukohane individuaalne tööotsimiskava (edaspidi ITK) mille eesmärk on kliendile vajalike tegevuste kavandamine töö leidmiseks, tööle asumiseks või töötamise jätkamiseks. Individuaalse tööotsimiskava alusel vahendatakse kliendile sobivaid tööpakkumisi, osutatakse tööturuteenuseid ja muud tööle saamiseks vajalikku abi ning jälgitakse aktiivse tööotsingu nõude täitmist.

Töökeskse nõustamise protsessis on juhtiv roll nõustajal, kes peab vedama vestlust ning aitama toetavate küsimustega eesmärgi sõnastamisel ning edasise tööotsimisplaani koostamisel. Protseduurireegel soovib koostada tööotsimiskava teisel kohtumisel, kuid mitte hiljem, kui 30 päeva töötuna arvelevõtust. Seda, kas ITK koostatakse esimesel või teisel kohtumisel, otsustab nõustaja koostöös kliendiga [PR1].

Individuaalse tööotsimiskava kokkuvõttes kaardistatakse järgnevad punktid:

- töö leidmisele kaasa aitavad tegevused ja oskused (näiteks varasem haridus, töökogemus, isikuomadused, muud oskused);
- takistavad asjaolud, st tegurid, mis võivad mõjutada inimese töötamise valikuid ja võimalusi (nt tervislikud piirangud, arendamist vajavad oskused, sotsiaalsed takistused jne);
- töö leidmiseks planeeritud tegevused.

On väga oluline, et ITK sisu on läbi räägitud kliendiga. Tegevused ja eesmärgid, mis individuaalsesse tööotsimiskavasse kirja saavad, peavad olema kliendi omad, mitte nõustaja püstitatud. ITK vaadatakse üle ja uuendatakse vähemalt iga kolme kuu tagant, et selgitada välja milline on tööotsingute hetkeolukord ning planeerida edasised tegevused. Individuaalset tööotsimiskava saab muuta nii isiklikul pöördumisel, telefoni teel pöördumise või e- postiga suhtluse korral.

2 METOODIKA JA VALIM

Käesoleva töö üheks eesmärgiks on välja selgitada, millistele teemadele Eesti Töötukassa Saaremaa osakonna nõustajad töötuid arvelevõttes peamiselt keskenduvad. Samuti leida vastus küsimusele, millised infosüsteemi EMPIS kohustuslikud teemapunktid saavad nõustamisprotsessis rohkem, millised vähem tähelepanu. Töö autor arvab, et kohustuslikud teemad tuleks jagada kahe kohtumise vahel ning püüab läbi analüüsi leida oma arvamusele kinnitust. Samas peab autor oluliseks, et ükski oluline teema ei jääks puudutamata ning kliendil oleks piisavalt aega arutleda oma tööotsingu plaani üle.

Uuringu tegemiseks ja andmete kogumiseks on kasutatud vaatluse meetodit. Eesti sotsioloog Triin Vihalemm on öelnud, et vaatlus on uurimisviis, kus uurija jälgib vahetult keskkonda või tegevusi kogudes infot meelte abil, eelkõige eeskätt aga huvipakkuva nähtuse süstemaatilise ja eesmärgistatud vaatamise ning kuulamise kaudu [32]. Maailma juhtiv ärikonsultatsioone pakkuv ettevõtte Ernst & Young on oma protsessianalüüsi käsiraamatus öelnud, et vaatlemine on protsessi jälgimine kaardistaja poolt ja selle põhjal protsessi kirjeldamine, nii nagu see on [16]. Vaatlus kitsamas mõttes on millegi vaatlemine kõrvalt, nii nagu see eest leitakse. Tegelikult pole vaatlust võimaik teostada ilma eelneva arusaamiseta vaadeldavast protsessist. Psühholoogidest koolitajad Kaia Köster ja Kristel Laur on seisukohal, et vaatlus eeldab uuritava protsessi mõistmist ning arusaamist, millistele asjadele või omadustele tuleb vaadeldes tähelepanu pöörata [10]. Tänu nõustajana töötamise kogemusele, on käesoleva töö autoril selge ülevaade vaadeldavast protsessist ja selle eripärast.

Uurimise läbiviimiseks koostati vaatluse tabel (vt Lisa 2), mille alusel erinevate nõustajate töötuna arvelevõtmisi vaadeldi ning teemakäsitlusele kulunud aega mõõdeti. Vaatlused Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnas viis autor läbi perioodil 31.10.2018 kuni 04.04.2019. Esimene vaatlus oli pilootvaatlus, mille eesmärk oli katsetada vaatluseks koostatud vaatluslehte ning selle põhjal teha viimased muudatused. Pilootvaatluse tulemusi andmete analüüsimisel ei kasutatud. Kokku viidi läbi 30 vaatlust. Valimi moodustasid juhuslikult valitud arvelevõtud erinevate nõustajate juures, kes sellel perioodil võtsid arvele töötuks registreerida soovijaid. Valimis vaadeldi nelja nõustaja arvelevõtmisi. Vaatlusesse valiti need arvelevõtuintervjuud, kus töö autor sai vaadelda

nii, et see ei seganud ei nõustajat ega klienti. Vaatluslehed on töö autoril dokumenteeritud ja kantud andmetöötlusprogrammi Excel. Vaatlused on nummerdatud 1 kuni 30.

Vaatluse käigus ei eristatud järgnevaid andmeid:

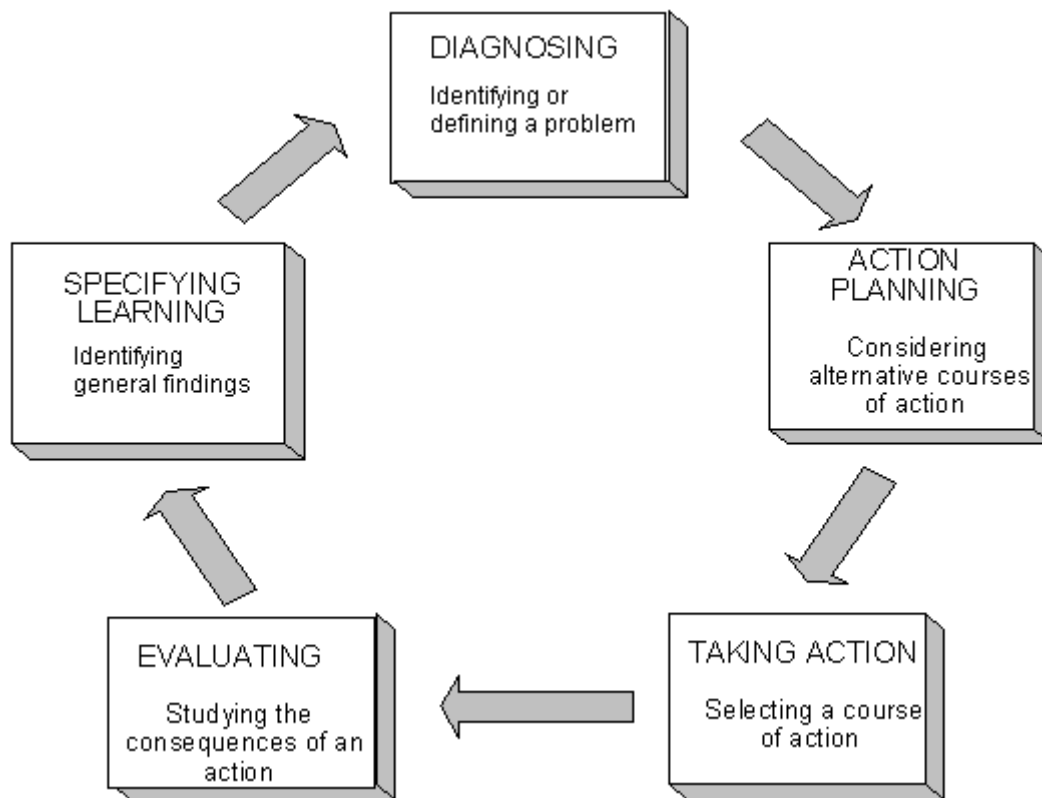
- mees või naine;
- esmakordne või korduv klient;
- vähenenud töövõimega klient või mitte;
- avaldus tehtud e- töötukassas või kohapeal.

Töö autor otsustas neid andmeid mitte eristada kuna aja broneerimisel töötuna arvelevõtuks ei küsita ega arvestata neid andmeid. Protseduurireegliga “Töötuna või töötotsijana arvelevõtmine, arveloleku lõpetamine” on ettenähtud 30 minutit töötuna arvelevõtmiseks kõigile klientidele, olenemata sihtrühmast või muust lisatunnusest.

Vaatlustulemuste analüüsimisel kasutas töö autor mõjutusuuringu meetodit. Mõjutusuuring on meetod, kus uurija kaardistab probleemkohad ning seejärel ei jää vaid kõrvalvaataja rolli vaid proovib ise leida lahendusi olukorra parendamiseks.

Rootsi eraõiguse professor Kurt Grönfors [33] on välja toonud mõjutusuuringu peamised etapid:

- olukorra kaardistamine;
- tegevuste idee leidmine;
- tegevuste käivitamine ja sellele kaasaaitamine;
- mõjutuste jälgimine ja tähelepanekute tegemine;
- olukorra hindamine [3].



Joonis 3 Mõjutusuuringu meetodi tegevustsükkel (R. O'Briani koostatud) [27]

Joonisel kolm on välja toodud mõjutus- ja tegevusuuringu peamised etapid [4].

Mõjutusuuringu meetod keskendub kõigepealt probleemi aktsepteerimisele ja sõnastamisele. Seejärel luuakse alternatiivsed tegevusplaanid, mida katsetatakse praktikas. Saadud järeldusi kasutatakse uue tegevusplaani koostamisel. Töö autor proovis antud meetodist lähtuvalt parendada töötuna arvelevõtmise protsessi.

3 TULEMUSED JA ANALÜÜS

Käesolevas peatükis kirjutatakse vaatluse tulemuste analüüsist. Vaatluse aluseks võeti EMPS-e liigendus ja töötuna arvelevõtu protseduurireegel. Esmalt kirjeldatakse andmeid sageduse lõikes ning seejärel keskmise ajalise kulu lõikes. Uuringu tulemusi analüüsitakse kogu peatüki vältel ning parendusettepanekud on koostatud arvestades tulemusi ning töö autori enda tehtud muudatuste katsetamist ja kogemust töötades töövahenduskonsultandina.

Esmakohtumisel peaks olema fookuses usaldusliku suhte loomine, info kogumine ja kliendi plaani väljaselgitamine.

Andmete analüüsist otsustas töö autor välja jätta järgmised punktid:

- töövõimehindamise tutvustamine/selgitamine;
- koolitusvõimaluste arutelu;
- praktika arutelu;
- pöördumise kokkuvõtva info sisestamine infosüsteemi.

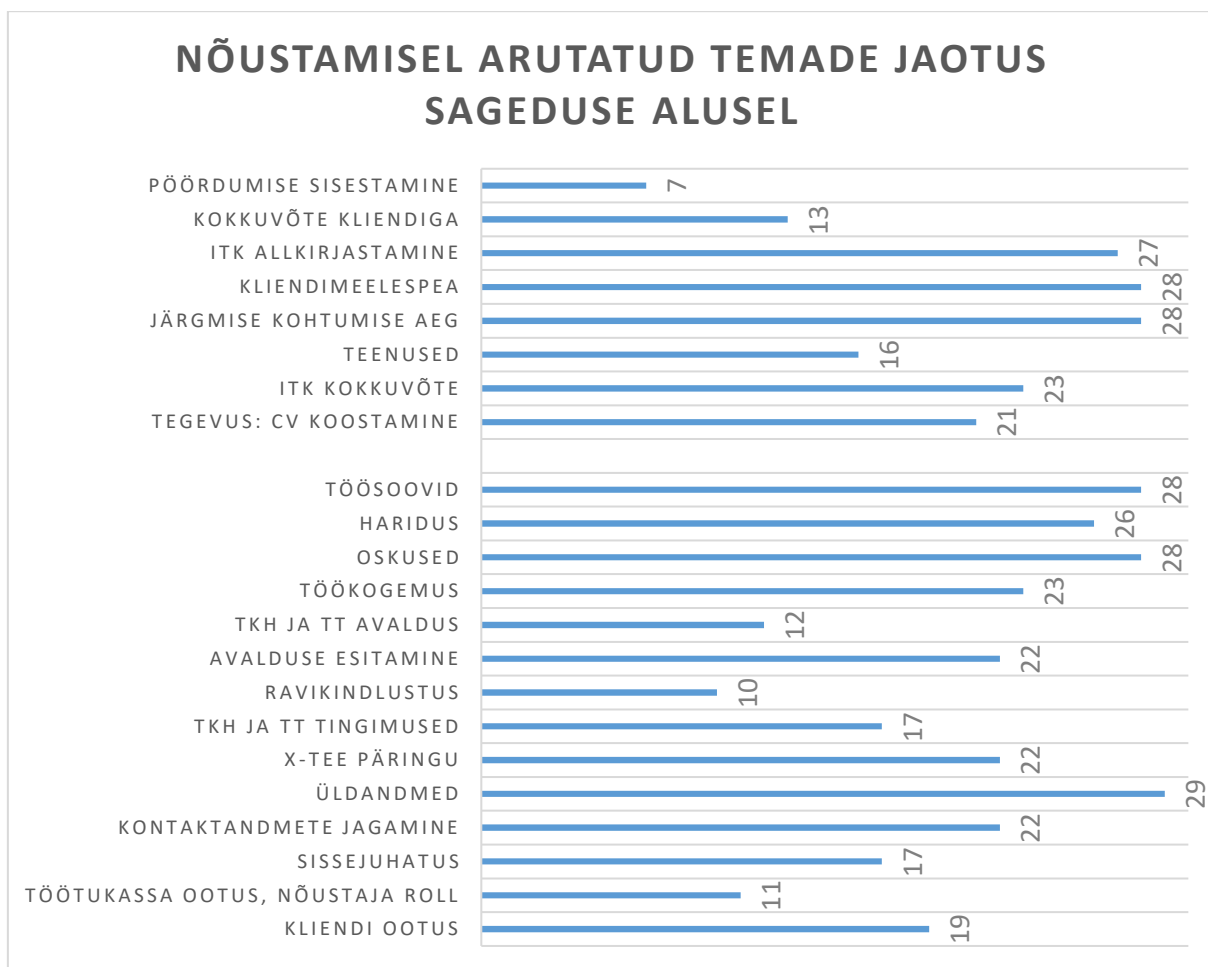
Need teemad on terviku juures väga olulised, kuid ei pruugi igal arelevõtul jutuks tulla. Nõustamise teemade valik tuleneb kliendi ootusest ja eesmägist. Nõustaja professionaalsus peab tagama selle, et klient tunneks, et temale on aega pühendatud ja ta on saanud oma küsimustele vastused. Samas peab nõustaja olema väga hea aja planeerija, et kõik EMPIS süsteemis vajalikud toimingud saaksid tehtud.

3.1 Analüüs teemade sageduse alusel

Klienditeenindus ei ole pelgalt klientidega tegelemine ja nõustamine ei ole vaid andmete kiire kogumine ja sama kiire küsimuste esitamine kliendile. Klienditeenindus on sellise teenuse pakkumine, mille puhul klient tajub positiivset suhtumist ja lugupidamist ning tunneb, et tema probleemile tahetakse tõepoolest leida lahendust. Teeninduse kvaliteedi määrab suuresti nõustaja käitumine ja oskuslik lähenemine protsessile. Tuleb arvestada, et töötuna arvelevõtmise protsess on kliendi jaoks emotsionaalselt keeruline

Ajaplaneerimine. Ajaline täpsus on hea kliendisuhete loomise oluline osa. Tuginedes oma varasemale nõustaja kogemusele teab töö autor, et alati ei ole nõustaja poolne ajaplaneerimise viga see, kui klient ei jõua õigeaegselt nõustamisele. Sageli on kliendid need, kes jõuavad hilinemisega või ei pea kokkulepitud kohtumise aegadest kinni. Antud vaatluste käigus ühtegi sellist olukorda ei olnud ning kõigil vaatluskordadel olid kliendid õigeaegselt ootesaalis ootamas. Uurimuses vaadeldud 30-st arvelevõtust kutsus nõustaja kliendi nõustamisele kokkulepitud ajast hiljem 7 korral ning 6 korral kustus nõustaja inimese nõustamisele varem. Töö autor otsustas välja jätta need ajalised näitajad, kus erinevus oli 1 minut või alla selle. Seega vaid 17 juhul sai klient nõustamisele täpselt kokkulepitud ajal.

Järgnevalt analüüsitakse vaatluse tulemusi alateemade kaupa. (Vt alljärgnevat joonist 4)



Joonis 4 Teemade jaotus sageduse alusel (autori koostatud)

Kliendi ootused arvelevõtmisel. Vaatluse tulemusena selgus, et kliendi ootuste kohta arvelevõtmisel, küsiti 30-st korrast 19-l. See teeb ainult 63%. Seda on vähe. Kliendi ootus on arvelevõtmisel üks olulisemaid punkte. Kui nõustaja ei tea miks klient enda töötuks registreerib, ei pruugi koostöö olla tulemuslik. Viga võib olla selles, et nõustaja eeldab isikliku kogemuse põhjal, millised kliendi ootused võiksid olla, ning jätab seetõttu kliendilt ootuste kohta küsimata. Kuid see võib viia vääriti mõistmiseni ja edasine koostöö ei pruugi sujuda. Kliendi ootustele tuleks arvelevõtmisel kindlasti suuremat rolli pühendada, et mõlemad pooled mõistaksid probleemi olemust ning saaksid eesmärgi saavutamisse rohkem panustada.

Töötukassa ootused. Sama tähtis, kui kliendi ootus, on ka töötukassa ootus kliendi suhtes. Töötukassa ootab, et klient otsib aktiivselt tööd, on valmis tööle asuma ning vajadusel osa võtma tööturuteenustest. Ka töötukassa ootused tuleb nõustajal selgelt sõnastada. Vaatlusel selgus, et nõustaja selgitas kliendile töötukassa ootuseid ja nõustaja rolli vaid 11 korral.

Sissejuhatus. Arvelevõtmise protsessi sisse juhatades annab nõustaja kliendile ülevaate edasisest tegevusest ning kohtumiseks planeeritud ajakulust. Inimeste jaoks, kes ei ole varem töötukassaga kokku puutunud, on keeruline mõista, mida arvelevõtmine endast kujutab, kaua see kestab, ning mis on kohtumise eesmärk. Ainult 17 pöördumisel selgitas nõustaja kliendile järgnevaid tegevusi ja ajakava.

Kontaktandmete jagamine. Eesti Töötukassa töötleb isikuandmeid vaid selles ulatuses, mis on vajalik kliendile parima teenuse pakkumiseks. Isikuandmetega puutub kokku vaid nõustaja, kes vajab neid oma töö tegemiseks [5]. Töötukassa üks eesmärkidest on töö vahendamine, milleks tuleb kokku viia tööandja ja -otsija. Selleks on vaja andmete edastamise õigust. Igal arvelevõtjal on nõustaja kohustatud küsima luba kontaktandmete jagamiseks ning selgitama kliendile kontaktandmete jagamise põhimõtteid ning kuidas leida töötukassa kodulehelt rohkem infot. Vaatluse käigus küsiti luba kontaktandmete jagamiseks 22-lt kliendilt.

Üldandmed. Üldandmeid, st telefoni number, e-posti aadress, elukoht, küsiti 29 korral. Oma kogemuse põhjal saab töö autor kinnitada, et üldandmeid ei küsita juhul, kui inimene on hiljuti sama konsultandi juures arvel olnud või kui inimene on tulnud äsja

töövõimehindamise taotluse intervjuult ning juhtumikorraldaja on kontaktandmed juba infosüsteemi lisanud.

X-tee päring. Läbi x-tee saab konsultant vajalikku infot selle kohta, kas kliendil on õigus töötuna arvele tulla ning kas ta vastab töötuskindlustushüvitise või töötutoetuse saamise tingimustele. Hoolika ja korrektse x-tee päringu tegemisega saab vältida hilisemate tagasinõuete tekkimist või halvemal juhul töötuna arveleoleku tühistamist. Antud vaatluse käigus oli x-tee päring tehtud ning analüüsitud 22 korral. Kuna vaatlust teostati varjatult, siis võib olla olukordi, kus nõustaja küll teostas x-tee päringu, kuid kliendiga seda ei arutanud (samal ajal võidi vestelda teistel teemadel) ning seetõttu võis jääda vaatlejal märkamata, et päring tegelikult tehti. Juhul kui infosüsteem EMPIS on isiku juba automaatmenetluse käigus (e-avaldus) arvele võtnud, võib jääda x-tee päringute tulemuste arutelu nõustaja ja kliendi vahele tegemata. X-tee päringu arutelu võib puududa ka juhul kui isik ei ole viimaste aastate jooksul töötanud, õppinud ega saanud pensioni.

Töötuskindlustushüvitis ja töötutoetus. Töötuskindlustushüvitis ja töötutoetus on ainsad võimalused, millega klient saab kompenseerida sissetulekute puudumist töötuna arveloleku perioodil. Töötuskindlustushüvitise ja töötutoetuse saamise tingimusi tuleb inimesele alati tutvustada. See, kas isik soovib vastava avalduse teha või mitte, jääb kliendi otsustada. Isegi kui konsultant näeb, et klient ei vasta raha saamise tingimustele, aga klient soovib avaldust teha, tuleb talle vastav võimalus anda.

Esineb olukordi, kus klient on läbi e-töötukassa esitanud arvelevõtmise avalduse ja sellega koos ka avalduse hüvitise või toetuse saamiseks ning mõlemad otsused on juba kinnitatud. Sellisel juhul jääb nõustajale vaid positiivsete otsuste teatavaks tegemine otsuse väljaprintimine, kui isik seda soovib.

Antud vaatluse käigus räägiti raha saamise tingimustest 17 korral, kuid avaldus raha saamiseks esitati vaid 12 korral.

Ravikindlustus. Igale töötuna arvelevõetud isikule laieneb õigus ravikindlustusele. Ravikindlustuse algus sõltub mitmetest asjaoludest. Näiteks, isikul kes saab töötutoetust, on õigus ravikindlustusele alates töötutoetuse määramise päevast. Isikule, kes ei vasta toetuse või hüvitise saamise tingimustele, laieneb ravikindlustus arveletulemise 31-st päevast.

Ravikindlustus töötukassa poolt ei teki nendele inimestele kellel see juba riigi poolt olemas on, näiteks alla 3 aastast last kasvatav lapsevanem, vähenenud töövõimega isik, täiskoormuses kutse- või statsionaarses õppes õppiv õpilane.

Antud vaatluse käigus selgitas nõustaja ravikindlustuse tekkimise õigust vaid 10 juhul. Mõnel juhul oli see kindlasti põhjendatud sellega, et inimesel oli juba ravikindlustus olemas.

Töötuna arvelevõtmise avalduse esitamine. Töötuna arvelevõtmiseks saab isik teha avalduse nii kontoris kohapeal kui ka läbi e-töötukassa. Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnas tehakse üle 50% arvelevõtmise avaldustest e-töötukassa kaudu. Inimesed muutuvad igapäevaga teadlikumaks e-teenuse kasutamise võimalustest.

Vaatluse käigus tehti 22 töötuna arvelevõtu avaldust kohapeal. Sinna alla kuuluvad puudustega avaldused, mida oli vaatluse käigus 2, ja ebakorrektselt täidetud e-töötukassas esitatud avaldused. Puudustega avaldus esitatakse juhul, kui x-tee päring näitab isiku sõnul ebakorrektsed andmeid. Näiteks on tööandja jätnud töötamise registris töösuhte lõpetamata. Juhul kui tööandjat ei ole võimalik kohe kätte saada, tehakse puudustega avaldus ja isikul palutakse tööandjaga vahepeal ühendust võtta ning lepitakse uus nõustamise aeg, mis on üldjuhul nädala pärast. Samamoodi võib olla Haridus Infosüsteemi EHIS andmetega, kus isik on esitanud koolist väljaarvamise avalduse, kuid infosüsteemis vastav märge veel puudub.

Töötuna arvelevõtuvaldus printitakse 1 eksemplaris välja ning allkirjastatakse kliendi ja nõustaja poolt.

Töötuna arvelevõtmise alguseks loetakse avalduse esitamise kuupäeva, olenemata sellest, millal avaldus kinnitatakse.

Töökogemus. Selleks, et vahendada inimesele sobivat tööd, on vaja teada tema eelnevat töökogemust ning kaardistada olemasolevad oskused. Nende töösuhted andmed, mis on lõppenud hiljem kui 2014 aastal, on nähtavad töötamise registris. Nõustajale jääb vaid täpsustada kliendi varasemad ametid ning lisada töökogemuste juurde peamised tööülesanded.

Vaatluse käigus täiendati töökogemuse osa 23 korral, kuid mitte ühelgi juhul ei täpsustatud esmasel pöördumisel peamisi tööülesandeid.

Üks põhjus võib olla selles, et kliendil, kes pole viimaste aastate jooksul töötanud, polegi töökogemist, mida infosüsteemi lisada.

Sammuti võib põhjus olla selles, et isikud kes kasutavad ID-kaarti või mobiil-ID, saavad nõustajalt ülesandeks ise oma varasemad tööülesanded läbi e-töötukassa lahti kirjutada.

CV koostamise kokkulepe. Selleks, et töötukassa saaks vahendada sobivaid tööpakkumisi, on vaja, et klient koostaks endale CV. Töötukassa eelistab e-töötukassa keskkonda. Kui kliendil ei ole arvuti kasutamise oskust või võimalust, koostab klient CV paber kandjal ning esitab selle nõustajale järgmisel kohtumisel. CV koostamise kokkulepe tehti kliendiga 21 korral.

Oskuste kaardistamine. Oskuste all kaardistatakse inimese eesti- ja võõrkeelte oskus, arvuti kasutamise oskus, sõiduki juhtimisõigused, kutsetunnistuste olemasolu. Need andmed annavad töövahendamisel ülevaate kliendi olemasolevatest oskustest. Oskuste osa kaardistati 28 korral. Kaks avaldust oli puudustega, see tähendab, et nende klientide oskuseid sellel kohtumisel infosüsteemis kaardistada ei saanud, seega on tegelik tulemus 100%.

Hariduse andmete kaardistamine. Alates 2004. on haridustee andmed kajastatud Hariduse Infosüsteemis EHIS, mis näitab nii lõpetatud kui ka katkestatud haridust. Varasemad andmed tuleb kliendi ütluse alusel või tõendusdokumendi, näiteks lõputunnistuse alusel töötukassa infosüsteemi sisestada. Vaatluse tulemusena kaardistati hariduse andmed 26 korral.

Töösoovid. Tööpakkumisi vahendatakse vastavalt kliendi töösoovidele ja varasemale töökogemusele. Töösoovid kaardistatakse ja lisatakse pidades silmas kliendi olemasolevaid oskuseid ja tööalaseid kogemusi. Nõustaja roll on suunata klienti otsima tööd, mis vastab tema haridusele, varasemale väljaõppele ja kogemusele. Töösoovid peavad olema realistlikud ning arvestama tööotsimispiirkonna eripärasid. Töösoovid kaardistati vaatluse käigus 28 korral. Kaks avaldust oli puudustega, see tähendab, et nende klientide töösoove sellel kohtumisel infosüsteemis kaardistada ei saanud, seega on tegelik tulemus 100%.

Individuaalne tööotsimiskava koostamine. Individuaalses tööotsimiskavas kaardistatakse kliendi tugevused, mis toetavad teda tööotsingul, samuti takistused, millega peab klient tööotsingutel arvestama ja planeeritakse tegevused järgnevas

tööotsinguperioodiks. Oluline on, et tugevused, takistused ja tegevused oleks kliendi enda omad, mitte nõustaja kirjutatud. Individuaalne tööotsimiskava koostati 23 korral. Protseduurireegel soovitab koostada tööotsimiskava teisel kohtumisel, kuid mitte hiljem, kui 30 päeva töötuna arvelevõttust. Vaatluse käigus koostati 23 korral individuaalne tööotsimiskava esmasel kohtumisel ja vaid 5 korral otsustas nõustaja koostada kava teisel kohtumisel.

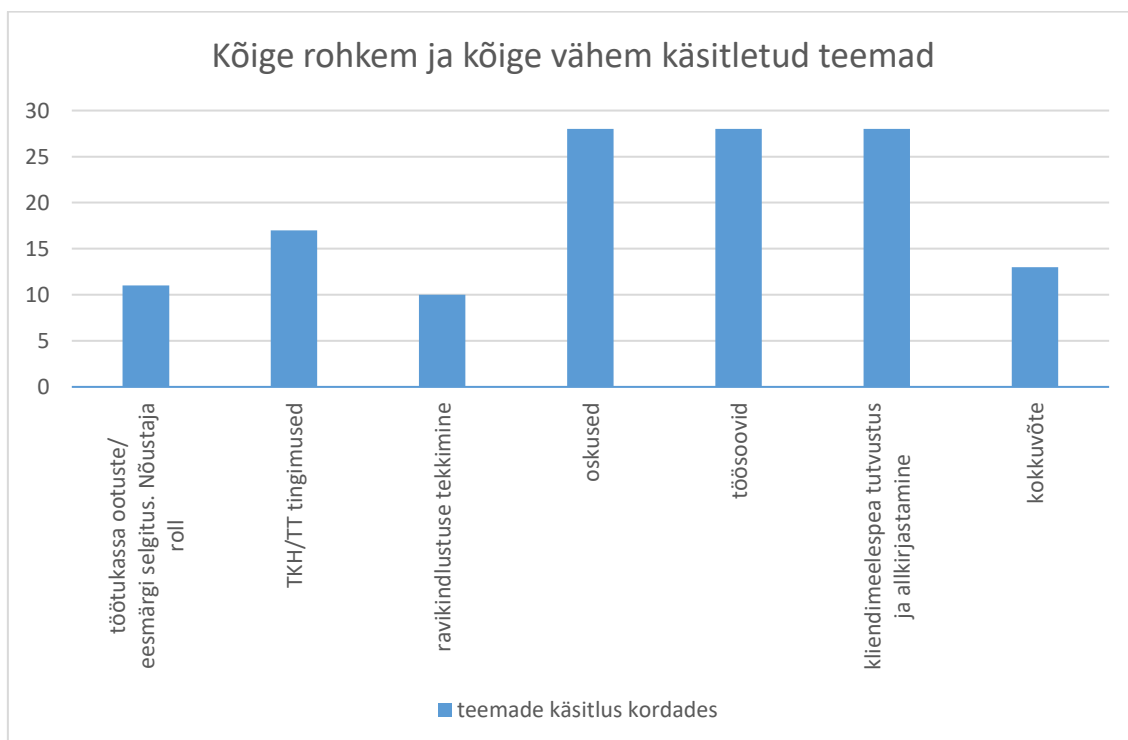
Individuaalse tööotsimiskava allkirjastamine. Tööotsimiskava prinditakse kohtumise lõpus välja, arutatakse veelkord läbi ning allkirjastatakse kahepoolselt nii nõustaja kui ka kliendi poolt. Tööotsimiskava kokkulepitud tegevused peavad olema jõukohased ning kliendi arveloleku eesmärki toetavad. Oma allkirjaga kinnitab klient, et nõustub tööotsingukavas kokkulepitud tegevustega ning peale allkirjastamist muutuvad tegevused kohustuslikuks. Nõustaja võib tööotsimiskava koostada ka pärast kliendikontakti ning saata kokkuvõtte kliendile meiliga. Kuid ka sellisel juhul tuleb tööotsimiskava sisu eelnevalt kliendiga läbi rääkida ning kokku leppida. Vaatluste käigus prinditi ITK paber kandjal välja ning allkirjastati kahepoolselt kohapeal 27 korral.

Kohtumise kokkuvõtte sisestamine infosüsteemi. Peale kohtumist, kui klient on lahkunud, sisestab nõustaja infosüsteemi märksõnad kohtumisest, mis toetavad järgmisel kohtumisel vestlust ning on tugipunktiks nõustamisprotsessis. Töö autor teab oma varasemast töökogemusest töövahenduskonsultandina, et tihti ei jää selleks tegelikult aega ning kokkuvõtte lisatakse süsteemi muust ajast (lõuna ajast, väljaspool klienditeenindusaega, teise kliendi pöördumisest üle jäänud aja arvelt). Vaatluse käigus sisestas nõustaja pöördumise infosüsteemi vaid 7 korral.

Teenuste tutvustamine. Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnas on esmasel kohtumisel pakutavad teenused tööotsinguid toetavad töötoad ja tugiteenused. Nendeks võivad olla infotunnid erinevatel teemadel, karjäärinõustamine, grupinõustamised, tööotsingu töötuba, nõustamisteenused. Saaremaa osakonnas pakutakse grupikarjäärinõustamist, kus räägitakse üle kliendi õigused ja kohustused ning peamised pakutavad teenused. Nimetatud teenus on mõeldud klientide teadlikkuse tõstmiseks ning oluliste punktide nagu õigused ja kohustused ülekordamiseks. Lisaks pakutakse tööotsingute töötuba, kus tutvustatakse tööturгу, räägitakse kandideerimisdokumentide koostamisest, tööintervjuuks valmistumisest ning oskustest. Esmasel kohtumisel tutvustati teenuseid 16

korral. Töö autor ei eristanud kas inimene sai ka teenusele suunatud või oli tegu vaid teenuse tutvustamisega. Teenuse tutvustamine ei tähenda, et klient leiab sobiva aja pakutataval teenustel osalemiseks. Töötukassa nõustajad põrkuvad tihtipeale kokku sellega, et klient ei ole motiveeritud teenustel osalema.

Kliendimeespea tutvustamine. Kohtumise lõppedes teeb nõustaja kohtumisest kokkuvõtte, kus peegeldatakse eelnevat vestlust, räägitakse üle kokkulepitud tegevused. Prinditakse välja kliendimeespead ja individuaalne tööotsimiskava, mis allkirjastatakse kahepoolsetl. Kliendi meespead tutvustades selgitab nõustaja kliendi õiguseid ja kohustusi, töötukassa poolseid ootuseid ja võimalusi ning arveloleku erisusi, näiteks juhatuseliikmena arvelolek, sõidujagamisteenuse pakujate arvelolek jne. Kliendimeespead tutvustati 28 juhul. Kaks avaldust oli puudustega, see tähendab, et nende klientidega ei saanud kliendimeespead sellel kohtumisel allkirjastada. Seega tutvustati kliendimeespead kõigile klientidele, tegelik tulemus on 100%.

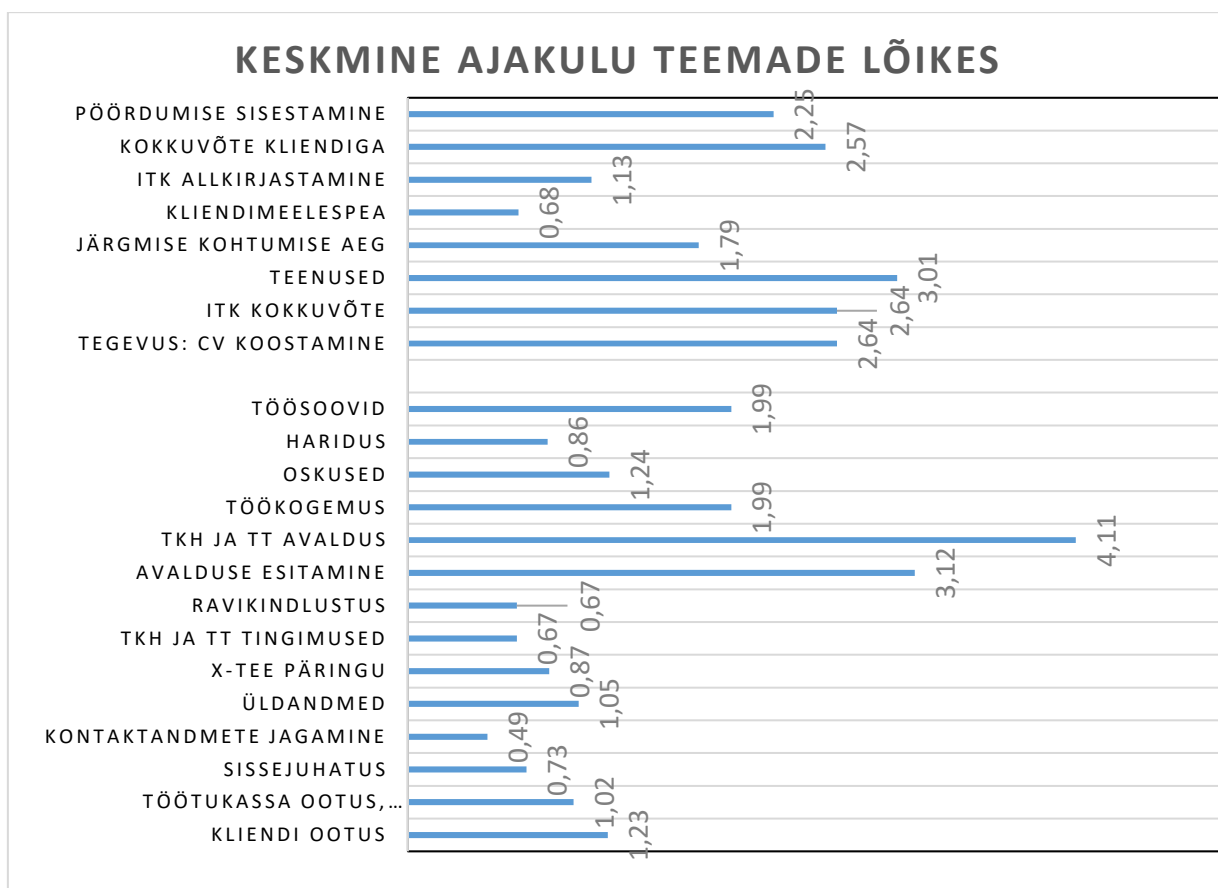


Joonis 5 Kõige rohkem ja vähem kajastatud teemad (autori koostatud)

Kokkuvõtteks saab öelda, et kõigil 30 vaadeldud nõustamiskohtumisel räägiti kliendimeelespeast, arutati kliendi töösoove ja kaardistati tema olemasolevad oskused. Kõige vähem selgitati ravikindlustuse laienemise õigust (10 juhul), anti infot töötukassa poolsete ootuste ja nõustaja abistava rolli kohta kliendi tööotsingutel (11 korral), selgitati töötukassa kaudu saadavate toetuste ja hüvitiste võimalusi (12 korral). Nõustamise lõpul tehti esmase kohtumise kokkuvõtte vaid 13 korral. (Vt joonist 5)

3.2 Analüüs teemade käsitlemisele kulunud aja alusel

Järgnevalt analüüsitakse vaatluse tulemusi alateemade käsitlemisele kulunud aja põhjal. (Vt alljärgnevat joonist 6).



Joonis 6 Keskmine ajakulu teemade lõikes (autori koostatud)

Joonisel 6 on näha, et kõige rohkem aega kulub töötuskindlustushüvitise ja töötutoetuse avalduste tegemisele, koguni 4 minutit ja 11 sekundit.

Töötuskindlustushüvitise avalduse tegemise juures tuleb selgitada tulumaksuvaba miinimumi kasutamise võimalust ning selle mõju isiku tulumaksuarvestusele. Töötutoetuse avalduse juurde on tihti vaja lisada lisadokumente, näiteks lapse sünnitunnitus või vanemate kirjalik kokkulepe. Ajakulu suurendab avalduse juurde käivate dokumentide skäneerimine ja nende lisamine avaldusele.

Mõni kord tuleb lisadokumente kliendil esitada ka töötuna arveletulemise avalduse juurde, näiteks eeskostja nõusolek. Lisaks on olukord, kus on vaja kontakteeruda tööandjatega või selgitada kliendile puudustega avalduse tagamaid. Iga selgitus nõuab aega, et inimesele oleks protsess mõistetav ja üheselt arusaadav.

Nagu jooniselt on näha, kulutavad nõustajad palju aega töötukassa teenuste tutvustamisele. Vaatlused viidi läbi talvekuudel, kus pakutavate teenuste hulk on suurem ning nende tutvustus ja selgitus võib võtta rohkem aega võrreldes näiteks suvise perioodiga. Vaatluse tulemusena kulutati teenuste tutvustamisele keskmiselt kolm minutit.

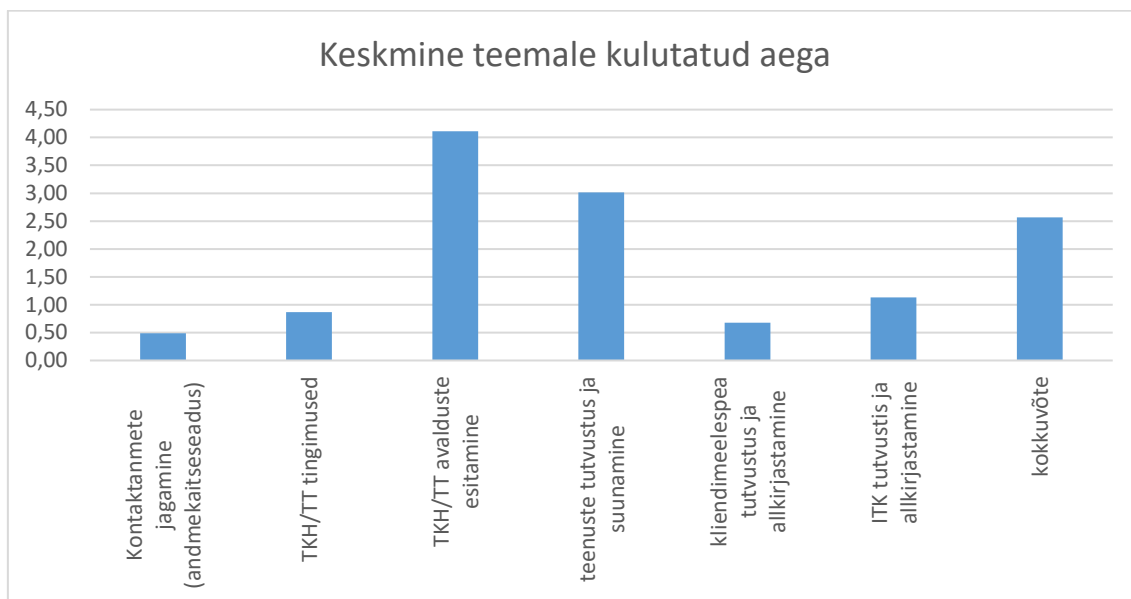
Kõige vähem aega kulus kontaktandmete jagamise selgitusele, keskmiselt vaid 49 sekundit. Tulenevalt mai 2018 jõustunud andmekaitse direktiivist on üllatav, et sellele teemapunktile niivõrd vähe aega pühendatakse [19].

Lisaks kontaktandmete jagamise teemale pühendati vähe aega ka rahaliste võimaluste selgitamisele ja ravikindlustuse laienemise selgitamisele, keskmiselt 68 sekundit.

Üllatavalt vähe aega aga kulus järeltegevustele: kliendimeespea selgitamisele ja individuaalse tööotsimiskava tutvustamisele ning allkirjastamisele.

Kliendimeespea (vt Lisa 3) selgitab kliendi õiguseid, kohutusi ja võimalusi ning töötukassa poolseid ootuseid ja võimalusi. Kaardistuse tulemusena selgus, et keskmiselt kulutab nõustaja kliendimeespea tutvustamisele 68 sekundit. Tuleb pöörata tähelepanu, sellele, et kliendimeespea sisaldab kaks lehekülge tihedat tekst (vt Lisa 3). Nõustajad on kliendimeespea sõnastanud oma sõnadega ning jätnud kõrvale kantseliidi. Kuid sellegi poolest on kahe leheküljelise teksti sisu üheselt ja arusaadavalt keeruline edasi anda umbes ühe minutiga.

Sama on ka individuaalse töötusimiskava tutvustamise ja allkirjastamisega, millele kulub keskmiselt 1,13 minutit. Arvestades inimese lühiajalise ja pikaajalise mälu toimimist, siis üsna tõenäoliselt ei liikunud nende kaks teemapunkti juures just väga palju info pikaajalisse mällu. Samas panevad just need kaks teemapunkti aluse tulevase nõustamisprotsessi kokkulepetele ning nõustaja ja kliendi vahelisele koostööle.



Joonis 7 Teemad mille käsitlemisele kulub kõige rohkem ja kõige vähem aega (autori koostatud)

Kokkuvõtteks saab öelda, et kõige vähem kulutati aega kliendimeelespea tutvustamisele (keskmiselt 1 minut), kontaktandmete edastamise õiguse selgitamisele (49 sekundit) ning töötuskindlustushüvitise ja töötutoetuse saamise tingimuste selgitamisele (1minut).

Kõige enam aega kulutati töötuna arvelevõtmise avalduse esitamisele (keskmiselt 3,12 minutit), töötuskindlustushüvitise ja töötutoetuse avalduse esitamistele (4,11 minutit) ning teenuste tutvustamisele (3 minutit). Kui nõustamise lõpus tehti kokkuvõtte kliendiga, siis kulub selleks keskmiselt 3 minutit. (Vt joonist 7)

3.3 Soovitused ja ettepanekud

Analüüsidest vaatluse tulemusi sai töö autor kinnitust oma esialgsele arvamusele, et 30 minutit esmaseks kohtumiseks kliendiga on ebapiisav, kui soovitakse läbida kõiki protseduuris ettenähtud teemasid. Vaadeldud nõustamised näitasid, et praegu seda siiski tehakse. Kindel on see, et sellisel juhul jääb nõustamine pealiskaudseks. Üheks põhjuseks võib olla väljakujunenud rutiin ning soov edastada võimalikult kiiresti kogu info, mida klient vajab. Samuti võib põhjuseks olla nõustaja kartuse, et klientidel ei ole aega ega tahtmist lühikese aja jooksul mitu korda nõustamisele tulla. Tulemuseks on aga see, et nõustamise rõhuasetus satub valedes teemades ning klient, kes uues olukorras nii kiiresti kohanedagi ei suuda, satub esialgu hoopiski segadusse. Nõustajale tuleb kasuks, kui ta peab meeles, et informatsiooni mõistmise ja talletamise aluseks on kordamine.

Tagamaks paremat nõustamiskvaliteeti ning positiivsemat klienditeenindust soovib töö autor jagada kohustuslikud teemad kahe nõustamiskohtumise vahel.

Esmasel nõustamiskohtumisel võiks keskenduda järgnevatele teemadele:

- kliendi ootused;
- töötukassa ootused ja nõustaja rolli selgitamine inimeste töötöösingutes;
- sissejuhatus nõustamisse ja kliendi informeerimine planeeritud kohtumise sisust;
- kontaktandmete lisamine infosüsteemi ja andmekasutuse selgitamine;
- rahaliste toetuste võimaluste selgitamine ja avalduste esitamine;
- üldandmete, hariduseandmete ja oskuste lisamine infosüsteemi;
- töösoovide kaardistamine;
- CV koostamise kokkulepe;
- kliendimeelespea selgitamine.

Esimesel kohtumisel tuleks panna põhirõhk kliendi ootustele, samuti selgitada töötukassa ootusi ja kliendi toetamise võimalusi ning täita esmased andmed infosüsteemis EMPIS.

Teiseks kohtumiseks planeeritavad teemad võiksid olla järgnevad:

- kliendi ootused ja plaanid ning töötukassa võimalused;
- edasise töötöösinguplaani arutelu ja täpsustamine;
- individuaalse töötöösiskava koostamine;

- teenuste tutvustamine ja teenustele suunamine.

Teiseks kohtumiseks tuleks planeerida individuaalse tööotsimiskava koostamine, edasise tegevusplaani arutelu, teenuste tutvustamine ja sobivatele teenustele suunamine.

Töö autor on katsetanud nõustamisel sellist lahendust viie kliendi puhul ja kinnitab, et see lihtsustas nõustaja tööd, vähendas asjatut kiirustamist ning jättis rohkem aega kliendi eesmärgile keskendumiseks. Kõik need kliendid tulid rõõmsa ootusega teisele kohtumisele. Väga positiivne oli see, et nad olid vahepeal analüüsinud oma tööotsingute plaane ja nende vaade oma tulevikuootustele oli selgem.

Kahe kohtumisega suutis töö autor nõustajana vältida ajalist survet, mis muidu segab nõustajal süvenemast kliendi probleemi. Ajaliselt survestatud nõustaja ei tundu ka kliendile usaldusväärne ega professionaalne. Tuleb meeles pidada, et töötuna arvelevõtmine ei ole kliendi jaoks tuttav ja positiivne tegevus, see nõuab temalt teatavat enese- ja eelarvamuste ületamist. Ka selleks peab nõustaja varuma aega.

Teise kohtumise eelis on ka see, et saab üle korrata esmasel kohtumisel räägitud teemad ning sõlmitud kokkulepped. Nii saab olla kindel, et klient ja nõustaja on kõigest ühtmoodi aru saanud. Tuleb anda aega, et klient saaks esitada küsimusi. Lõppudelõpuks on kahe esimese kohtumise eesmärgiks anda kliendile selge sõnum, et just tema vastutab tulemusliku tööotsingu eest. Vastutuse mõistmiseni klienti tagant kiirustades ei jõua.

Autor on veendunud, et praegu Eesti Töötukassa poolt kehtestatud 30-minutine töötuna arvelevõtmise protseduuri läbiviimise aeg on liiga lühike kõigi ettenähtud teemade käsitlemiseks. Autor teeb ettepaneku Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnale jaotada arvelevõtmise teemad kahe erineva kohtumise vahel või pikendada nõustamisele ettenähtud aega.

KOKKUVÕTE

Töötuks jäämine on võib tabada iga inimest. Enamasti juhtub see ootamatult ja üldjuhul inimese tahte vastaselt. Selleks, et Eesti Töötukassa saaks aidata inimest tööotsingutes, peab ta registreerima end töötuks. Esmane kohtumine nõustaja ja kliendi vahel määrab, milliseks kujuneb nendevaheline koostöö.

Käesolev lõputöö uuribki Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnas töötuna arvelevõtmise protsessi. Peamiseks uurimismeetodiks on vaatlus. Vaatluste ja vaatlustulemuste analüüsimise aluseks on Eesti Töötukassa protseduurireegel “Töötuna või tööotsijana arvelevõtmine, arveleoleku lõpetamine”. Analüüsi tulemusi arvestades koostas autor uue tegevuskava, mida ta nõustamisel ka katsetas.

Uurimise teostamisel vaadeldi 30 nõustamist, mida viisid läbi neli nõustajat. Kliendi töötuna arvelevõtmiseks ettenähtud aeg on 30 minutit. Selle aja jooksul pidid nõustajad sisestama erinevaid andmeid töötukassa infosüsteemi EMPIS, täitma ja esitama töötuna arvelevõtmise avalduse, kaardistama kliendi töösoovid ja olemasolevad oskused, tutvustama teenuseid jne. Uurimustulemusena saab väita, et kõigi ettenähtud teemadega ei suutnud nõustaja 30 minuti jooksul põhjalikult tegelda. Selgub, et pinnapealseks jääb ravikindlustuse õiguse selgitamine, töötukassa poolsete ootuste edastamine ja põhjendamine, toetuste ja hüvitiste saamise võimalustest teavitamine. Isegi kokkuvõtte asja toimunud nõustamisest jäi enamasti tegemata.

Individuaalset tööotsimiskava käsitleti küll igal kohtumisel, kuid selle sisuline arutelu jäi pealiskaudseks. Kuigi Eesti Töötukassa protseduur lubab tööotsimiskava koostada nii esimesel kui ka teisel kohtumisel, selgus uurimuse tulemusena, et nõustajad kasutavad seda võimalust harva ning pigem koostatakse ITK esmasel kohtumisel.

Töötuna arvelevõtmise protsessi käigus segab nõustajat kõige enam piiratud ajaressurs. Uurimistulemustest selgus, et liiga vähe kulutati aega kliendimeelespea tutvustamisele (keskmiselt 1 minut), kontaktandmete jagamise ja edastamise õiguse selgitamisele (49 sekundit) ning töötuskindlustushüvitise ja töötutoetuse saamise tingimuste selgitamisele (1 minut). Kõige enam aega kulutati töötuna arvelevõtmise avalduse esitamisele (keskmiselt 3,12 minutit), töötuskindlustushüvitise ja töötutoetuse avalduse esitamisele

(4,11 minutit) ning teenuste tutvustamisele (3 minutit). Kui nõustamise lõpus tehti kokkuvõtte kliendiga (seda tehti 13 korral), siis kulus selleks keskmiselt 3 minutit.

Kasutades mõjutusuuringu plaani koostas autor uue arvelevõtmise kava ning jagas ettenähtud teemad kahe kohtumise vahel. Sellist lahendust katsetas autor on viie kliendi puhul ja kinnitab, et see lihtsustas tema kui nõustaja tööd, vähendas asjatut kiirustamist ning jättis rohkem aega kliendi eesmärgile keskendumiseks.

Autor on veendunud, et praegu Eesti Töötukassa poolt kehtestatud 30-minutine töötuna arvelevõtmise protseduuri läbiviimise aeg, on liiga lühike kõigi ettenähtud teemade käsitlemiseks. Autor teeb ettepaneku Eesti Töötukassa Saaremaa osakonnale jaotada arvelevõtmise teemad kahe erineva kohtumise vahel või pikendada nõustamisele ettenähtud aega.

SUMMARY

UNEMPLOYMENT REGISTRATION PROCESS MAPPING, ANALYSING AND AMENDATORY IN ESTONIAN UNEMPLOYMENT INSURANCE FUND EXAMPLE

Karina Vaiksaar

Language:	Estonian
Pages:	50
Main part text:	40
Figures:	7
References:	35
Keywords:	observation, memory process, unemployment registration, customer service quality.

Becoming unemployed may happen to every person. Mostly it tends to happen unexpectedly and in general against one's will. A person must get registered as unemployed in order to receive support from Estonian Unemployment Insurance Fund in searching for employment. The first meeting between a consultant and a client determines the quality of the cooperation.

This thesis is trying to find answers to the following questions:

1. How much time is allocated to mandatory topics during the first counseling meeting?
2. What are the most frequently discussed topics during the first counseling meeting?
3. What topics get the least attention?
4. Is 30 minutes sufficient time for discussing all relevant topics during unemployment registration process?

The main research method is observation. Observation process and the analysis of the observation process is based on Estonian Unemployment Insurance Fund's procedure called „Registration as unemployed or as a job seeker, termination of registration“. According to the observation analysis the author of the thesis compiled a new plan of action which she tested during her counseling sessions.

30 counseling sessions with four consultants were observed during the research. 30 minutes is allocated for the unemployment registration process during which the consultants had to enter various data to the office's information system called EMPIS, they had to fill and submit the unemployment application, map client's employment preferences and skills, introduce the services etc. According to the analysis of this procedure 30 minutes is insufficient time for comprehensively completing all the given topics.

During the process of unemployment registration the biggest distraction for the consultant is limited time. Research shows that too little time was allocated for introduction reminders of client (avg. 1 min.), for the rights of sharing and forwarding contact details (49 min.), and for explaining the terms and conditions of unemployment benefits and support (1 min.). The biggest proportion of time was allocated for submitting unemployment application (in avg. 3,12 min.), for submitting application for unemployment insurance benefit and unemployment benefit (4.11 min.), and for introducing the services (3 min.). In case a meeting summary was made at the end of a counselling (took place in 13 cases), it took in average 3 minutes.

Individual action plan was discussed during every counselling session but the quality of its content remained vague. Although Estonian Unemployment Insurance Fund's procedure allows compiling of the individual action plan also during the second meeting, the research showed that consultants use this opportunity rarely and mostly they compile the plan during the first meeting.

Using the plan of action research the author compiled a new registration plan and divided it between two meetings. She tested it with five clients and concludes that it simplified her work as a consultant, reduced unnecessary hastening, and left more time for focusing on client's goals.

The author is convinced that the current Estonian Unemployment Insurance Fund's 30 minute unemployment registration procedure is too short for handling all the mandatory topics. The author proposes that Estonian Unemployment Insurance Fund's Saaremaa's department would divide the registration procedure between two meetings or would extend the time for the first consulting session.

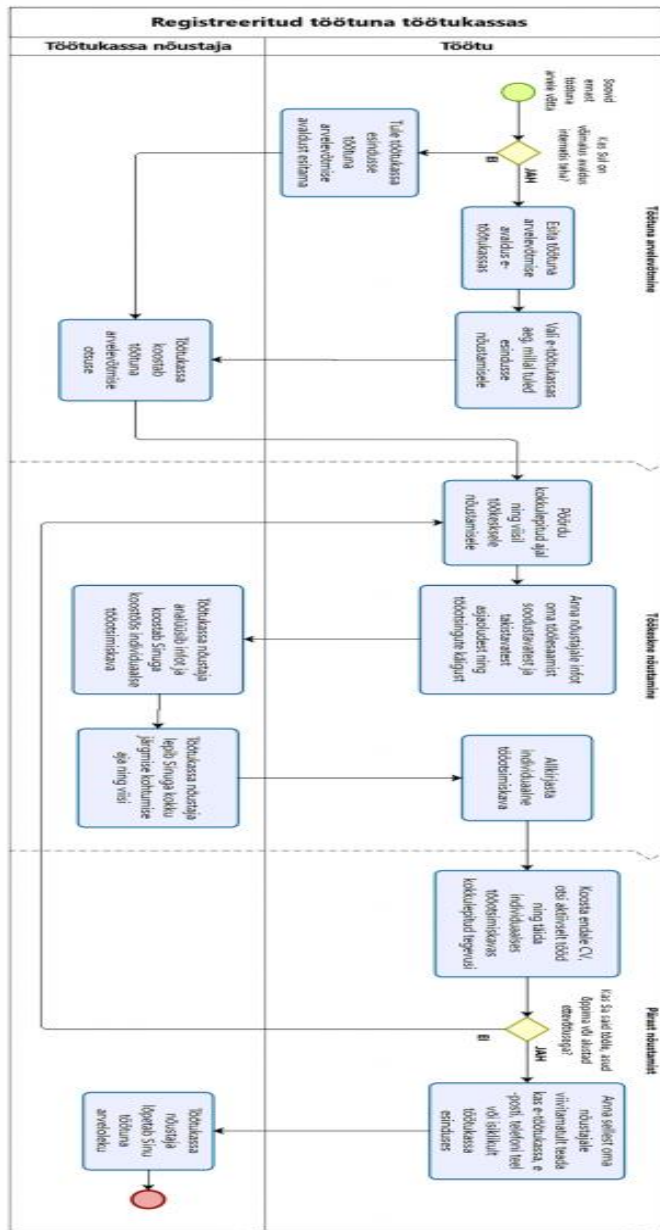
VIIDATUD ALLIKAD

- [PR3] Eesti Töötukassa „Töökeskse nõustamise põhimõtted“ (2019). Kinnitatud Eesti Töötukassa juhatuse 31.jaanuar 2019 otsusega nr 12
- [PR2] Eesti Töötukassa juhend „Individaalse tööotsimiskava koostamine“ kinnitatud Eesti Töötukassa juhatuse 31.01.2019 otsusega nr 12
- [PR1] Eesti Töötukassa protseduurireegel „Töötuna või tööotsijana arvelevõtmine, arveloleku lõpetamine“. Kinnitatud TK juhatuse poolt 31.01.2019 otsusega nr 12
- [1] Virkus, S. (2003). Infokirjaoksus ja infokäitumise uuringute kontekstis: I <http://www.tlu.ee/i-foorum/ifoorum7/Artiklid/sirje.htm> (15.02.2019)
- [2] Miller, J. (2006). Using a solution-building approach in career counselling. Career Counselling: Constructivist Approaches. Abingdon: Routledge.
- [3] Hirsjärvi, S., Huttunen, R. (2005) Tegevuste korrigeerimine ja parendusettepanekute juurutamine
- [4] Susman, G. (2014). Action Research: A Sociotechnical Systems Perspective
- [5] Eesti Töötukassa kodulehekülgl, www.tootukassa.ee (26.04.2019)
- [6] Pentjärv, P. (2010). Äriprotsesside modelleerimine Eesti Energia näitel http://www.cs.tlu.ee/instituut/opilaste_tood/magistri_tood/2010_kevad/tuuli_pentjarv_magistritoo.pdf (26.04.2019)
- [7] Siseministerium „Protsesside analüüs ja kaardistamine“ (2009) <https://www.slideshare.net/kaidopalu/protsside-analuus-jakaardistamine> (23.05.2019)
- [7] Žuravljova, M. (2009) (Tartu Ülikooli Narva Kolledž), Nõustamise alused http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/14179/noustamise_alused_materjalid.pdf (26.04.2019)
- [8] Köster, K., Laur, K. (2008) „Täiskasvanute nõustamine haridusteel“
- [9] Vaatlus <https://et.wikipedia.org/wiki/Vaatlus> (17.05.2019)
- [10] Piiratud teosvõim https://et.wikipedia.org/wiki/Piiratud_tfov%C3%B5ime

- [11] Siilak, L. (2013) Ülevaade kvaliteedijuhtimisest. Uute tehnoloogiate hindamine http://projektvotepren.weebly.com/uploads/1/2/6/9/12692065/ly_siilak_mida_tuleks_pidada_silmas_uute_tehnoloogiate_kasutuselevtul.pdf (26.04.2019)
- [12] Leanway OÜ „PDCA teadusliku lähenemise tsükkel“ <https://leanway.ee/pdca-teadusliku-lahenemise-tsukkel> (19.05.2019)
- [13] „Plan-Check-Act-Do (PDCA) <https://tallyfy.com/pdca-cycle/> (25.05.2019)
- [14] Juran, J. M. Life and Works on quality guru Joseph Juran <https://www.qualitygurus.com/joseph-juran/> (19.05.2019)
- [15] Crosby, P. „The fun uncle of the quality revolution <http://www.skymark.com/resources/leaders/crosby.asp> (19.05.2019)
- [16] „Avaliku sektori äriprotsessid“ Protsessi analüüsi käsiraamat, Ernst&Young https://www.mkm.ee/sites/default/files/protsessionaluuksi_kasiraamat.pdf (19.05.2019)
- [17] Euroopa Nõukogu Keelesüsteem- enesehindamiskaala <https://www.tootukassa.ee/sites/tootukassa.ee/files/Europass%20-%20European%20language%20levels%20%20Self%20Assessment%20Grid.pdf> (19.05.2019)
- [18] Cherry, K. (2019). „Short-Term memory duration and capacity“ <https://www.verywellmind.com/what-is-short-term-memory-2795348> (05.05.2019)
- [19] Andmekaitseinspeksioon, õigusaktid (2019) <https://www.aki.ee/et/eraelu-kaitse/oigusaktid> (19.05.2019)
- [20] Nõustamise alused, abimaterjal õppenõustamise keskustele. Tartu 2010 http://www.eatl.ee/wp/wp-content/uploads/Noustamise_alused.pdf (05.05.2019)
- [21] Päringuintervjuu, Tallinna Ülikool, Elviine Uverskaja https://www.tlu.ee/opmat/in/paringuintervjuu/1_pringuintervjuu_miste_ja_eesmrk.html (05.05.2019)
- [22] § 8 lg 2, Tsiviilseadustiku üldosa seadus, Riigiteataja.
- [23] Töötamise register, Maksu- ja Tolliameti kodulehekül, www.emta.ee (05.05.2019)

- [24] The 80-20 Rule: The Law of the vital few & the trivial many“ (2014)
<https://businessanalystlearnings.com/blog/2014/6/11/the-80-20-rule-the-law-of-the-vital-few> (19.05.2019)
- [25] Sotsiaalministeerium „Juhtumikorralduse juhised“
https://www.sm.ee/sites/default/files/contenteditors/Juhtumikorraldus/juhtumikorralduse_protsess_12.6.12.pdf (19.05.2019)
- [26] Eesti Riigiportaal <https://www.eesti.ee/et/ettevotja/maksud-ja-toll/tulumaks/>
(19.05.2019)
- [27] O'Brien, R. (2008) „An overview of the methodological approach of action research“
- [28] Bruyckere, P., Kirschner, P. A., Hulst, C. D. (2015)
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128015377000032#!> (23.05.2019)
- [29] Scott, E. (2018) „How to adapt to a stressful situation“
<https://www.verywellmind.com/how-to-adapt-to-a-stressful-situation-3144674>
(19.05.2019)
- [30] Ainjärv, H., Häidkind, R. Tallinna Ülikooli Haapsalu Kolledž „Liiklusohutusele suunatud hoiakute kujundamine“
<https://www.tlu.ee/opmat/hk/opiobjekt/Hoiakud/index.html> (23.05.2019)
- [31] Dudenhofer, L. „As Is To be : The essential business model for process improvement“ <https://blog.triaster.co.uk/blog/as-is-to-be-essential-business-model-process-improvement> (23.05.2019)
- [32] Vihalemm, T. „Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas“ Tartu Ülikool (2014) <http://samm.ut.ee/vaatlus> (24.05.2019)
- [33] Grönfors, K. https://hgu.gu.se/om_handelshogskolan/eventang/kurt-gronfors-lecture/who-was-kurt-gronfors-- (24.05.2019)
- [34] Green, N. „How to use PDCA cycle to improve process efficiency“
<https://tallyfy.com/pdca-cycle/> (25.05.2019)
- [35] Perens, A. Protsessijuhtimise põhimõtted“

Lisa 1 Töötuna arvelevõtmine ning sellele järgnevat teekond



Lisa 2 Vaatluse tabel

Kliendi nr: **algus:** **lõpp:** **aeg kokku:**

Tegevus	Lisamärkused	Ajaline kulu
Kliendi ootused arvele tulles		
Töötukassa ootuste, eesmärgi selgitus/		
Nõustaja rolli selgitus, enda tutvustus		
Sissejuhatus /kui kaua arvelevõtt kestab/		
Kontaktandmete jagamise selgitus /kuidas ja millal/		
Andmete ülevaatamine /tel, e-mail/ pangakonto/elukoht		
TÖR päringu analüüs		
THK/TT tingimused		
Ravikindlustuse tekkimine		
Arvelevõtu avalduse tegemine, ülevaatamine, allkirjastamine		
THK/TT avalduse tegemine		
TKH avaldusel TMV selgitus		
Töökogemuste osa täitmine		
Tööülesannete lahti kirjutamine/analüüsimine		
Keeleoskuste kaardistamine		
Autojuhiloa		
Arvutioskuse kaardistamine		
Arvutioskuse/programmide kirja panemine		

Haridusandmete analüüs/ lisamine/muutmine		
Töösoovide kaardistamine/lisamine/muutmine		
Kokkuvõtte koostamine		
CV koostamise kokkulepe /läbi e- töötukassa/ e-mailile/ paberandjal		
Teenuste tutvustus		
Teenusele suunamine/ vajaduse sisestamine		
Uue aja kokkuleppimine		
3 kuud ITP pöördumiste võimaldamine- selgistus ja juhendamine		
Kliendimeelespea tutvustus ja allkirjastamine		
ITK tutvustus ja allkirjastamine		
Pöördumise info sisestamine		
TVH tutvustus/ ennistamise avalduse esitamine jms		
Koolituspõhimõtete tutvustus		

Lisa 3 Töötuna arveletulemise avaldus

TÖÖTUNA ARVELEVÕTMISE AVALDUS

Eesnimi:	Perekonnanimi:
Isikukood:	Sünniaeg:
Aadress:	
Telefon:	E-post:

TÖÖTAMINE

- Töötan: JAH EI
- Olen registreeritud FIEna: JAH EI
- Olen registreeritud FIE abikaasana: JAH EI
- Olen äriühingu juhatuse liige, prokurist, täis- või usaldusühingut esindama volitatud osanik, välismaa äriühingu filiaali juhataja või mitteresidendi muu püsiva tegevuskoha juht: JAH EI
- Olen muu juhtimis- või kontrollorgani liige: JAH EI

ÕPPIMINE

- Õpin üldhariduskooli statsionaarses õppes: JAH EI
- Õpin täiskoormusega või kutseõppes statsionaarses õppes: JAH EI

MUUD ASJAOLUD

- Olen aja- või reservteenistuses: JAH EI
- Saan välisesinduses töötava teenistujaga kaasasoleva abikaasa tasu: JAH EI
- Saan ennetähtaegset vanaduspensioni: JAH EI
- Saan päästeteenistuja toetust: JAH EI

Lisa 4 Kliendimeelespea

KLIENDI MEELESPEA

Meie aitame Teil

- leida tööpakkumisi ja sobivat tööd;
- saada infot tööturu olukorrast ja tööotsimise võimalustest;
- koostada kandideerimiseks vajalikke dokumente;
- täiendada oskusi tööalaste valikute tegemiseks ja tööintervjuul käitumiseks;
- saada töö leidmiseks vajalikku praktilist töökogemust ning täiendada töölesaamiseks vajalikke ametialaseid teadmisi ja oskuseid;
- alustada ettevõtlusega;
- lahendada töö otsimisel või tööle asumisel tekkinud takistusi;
- ette valmistada CV e-töötukassas meie andmebaasis olevate andmete põhjal.

Me ootame Teilt, et Te:

- otsite aktiivselt tööd. Selleks jälgige iga nädal töökuulutusi töötukassa portaalis (www.tootukassa.ee), ajalehtedes ja töövahendusportaalides (www.cvkeskus.ee, www.cv.ee jt), uurige töövõimaluste kohta oma tuttavatelt. Kui leiate sobiva tööpakkumise, võtke tööandjaga kohe ühendust. Kui Te ei tee ise töö leidmiseks pingutusi, ei saa ka meie Teid aidata;
- räägite oma nõustajale asjaoludest, mis takistavad Teil tööd otsida või tööle minna. Kuulame Teid ja anname endast parima, et Teid mõista ja aidata;
- peate alati kinni meiega kokkulepitud nõustamise ajast ning teatate kohe, kui selgub, et Te ei saa nõustamisel/ teenusel osaleda või individuaalses tööotsimiskavas ettenähtud tegevusi täita kas haigestumise, perekondlike põhjuste või muude asjaolude tõttu. Saame Teid ja kõiki teisi meie kliente nõustada kokkulepitud ajal, kui igapäev peab kokkulepetest kinni;
- käitute viisakalt ja suhtute austusega teistesse klientidesse ja töötukassa töötajatesse. Vastasel juhul on meil õigus keelduda Teid teenindamast;
- otsite tööd Eestis ja olete meile kättesaadav. Kui kavatsete minna tööd otsima välismaale, peate selles enne ärasõitu oma nõustajaga kokku leppima;

- olete valmis osalema tööturuteenustel ja leppima kokku tegevusi, mis aitavad Teie tööle saamisele kaasa, ning täitma individuaalses tööotsimiskavas kokkulepitut;

Teatate meile kohe, kui olete leidnud töö. Töötuna saab arvel olla isik, kes ei tööta ja otsib tööd. Teatada tuleb ka lühiajalisest (kasvõi ühepäevasest) töötamisest või proovitööst. Töötamiseks on ka teenuse osutamine enda kodulehe, sh Facebook vm elektroonilise suhtlusakanali kaudu. Teatate meile kohe, kui olete alustanud tegutsemist ettevõttes, milles olete ka juhatuse liige. Juhatuse liikme roll on ettevõtte juhtimine, majandusaruande esitamine, töö koordineerimine. Kui aga juhatuse liige teeb ettevõttes muud tööd (nt viib enda ettevõttes läbi koolitusi, osutab raamatupidamisteenust/tõlketeenust, küpsetab pagaritooteid jne), siis see ei ole enam ettevõtte juhtimine, vaid töötamine suulise lepingu alusel ja sel juhul ei saa Te enam töötuna arvel olla. Siinkohal pole oluline, kas saate töö eest tasu või mitte. Teatate meile kohe, kui olete asunud õppima, taotlenud ennetähtaegset vanaduspensionini, asunud aja-, asendus- või reservteenistusse. Teavitame meid igakordselt, kui osutate reisijate vedamise teenust, kasutades selleks sõidujagamise platvormi nagu Taxify või Uber. Sel juhul lõpetame Teie töötuna arveloleku. Juhul kui lõpetate reisijate vedamise teenuse osutamise, on Teil võimalik ennast uuesti töötuna arvele võtta ja taotleda hüvitist või toetust. Hüvitise või toetuse saamiseks või maksmise jätkamiseks peate esitama sõiduteenuse ettevõtte Uber/Taxify kinnituse või muu dokumendi, mis tõendab Teie reisijateveolepingu alusel teenuse osutamist. Teatamiseks võite pöörduda isiklikult töötukassa osakonda, teatada telefoni või e-posti teel või e-töötukassa kaudu. Kui Te jätate meid teavitamata eelnevates punktides nimetatud asjaoludest või ei pöördu kokkulepitud ajal nõustamisele või ei täida individuaalses tööotsimiskavas kokkulepitud tegevusi, võib juhtuda, et pakume Teile teenust, maksame hüvitist või toetust, millele Teil ei ole õigust. Sel juhul peate saadud teenuse, hüvitise või toetuse summa (sh teenusosutajale makstud tasu) tagastama. Samuti võib eelnimetatud asjaoludel tekkida olukord, kus peame peatama või lõpetama Teile toetuste maksmise või lõpetama Teie töötuna arveloleku, sh tagasiulatuvalt. Teile sobivate tööpakkumiste vahendamiseks ja töölesaamiseks vajalike teenuste osutamiseks peame küsima Teie andmeid. Palume, et annate meile õiget teavet ja teavitame meid kohe, kui Teie andmed (nt aadress, telefoninumber vmt) muutuvad. Nende andmete alusel luuakse e-töötukassas CV, mida on võimalik tööandjatele nähtavaks teha ja mida saate kandideerimisel kasutada. E-töötukassas saate CV-d vajadusel täiendada ja muuta. Kaitseme Teie andmeid hoolikalt

ega avalda neid kõrvalistele isikutele. Teavitame, et Vähenenud töövõimega isikutele osutatavaid tööturuteenuseid kaasrahastatakse Euroopa Liidu Euroopa Sotsiaalfondist sotsiaalkaitseministri ning tervise- ja tööministri 27.03.2015 käskkirja nr 57 „Tööturuteenuste osutamine töövõimereformi sihtrühmale“ alusel. Euroopa Liidu Euroopa Sotsiaalfondist kaasrahastatud teenusel osaleja kohta kogutakse statistilisi andmeid. Andmeid võib teenusel osalejalt pärast teenuse lõppemist vajadusel küsida Sihtasutus Innove, Statistikaamet või mõni teine volitatud asutus. Kogutud andmete kaitse on tagatud ning andmeid kasutatakse üldistatud kujul.