



Artikkel ilmub sarjas „PRIA 20 aastat“, mis tutvustab Eesti põllumeeste väga olulise toetusorganisatsiooni igapäevatööd, selle töötajaid ja PRIA toetuste väljaandmise süsteemi

# PRIA näide – kuidas suur riigiasutus kümne minutiga üle 300 töötaja kaugtööle suunas



**Eestis kehtestatud eriolukorra tõttu on Põllumajanduse Registre ja Informatsiooni Ameti (PRIA) teenindusbürood alates 16. märtsist 2020 klientidele ajutiselt suletud ning kõik 329 töötajat on suunatud kodutööle. Kuidas sai suur riigiasutus hakkama inimeste päevapealt kodutööle suunamisega ja mis ootab ees, kui meetmed leevenevad?**

PRIA peadirektor Jaan Kallas nendib, et reedel, 13. märtsil kasutati organisatsioonis tavapäraseid juhtimisvõtteid, mida ikka eriolukordades kasutatakse. „Istusime viimast korda koos ühise laua taga ja arutasime, mis saab. Juhtkonnal läks veidi üle kahe tunni töö ümberkorraldamiseks, seejuures paindlikule kodutööle ülemineku küsimused võtsid meil aega kümme minutit. Palju oli selleks juba enne ära tehtud, arvestamata viiruse ja eriolukorda võimalikkust. Paindlik tööaeg ja kaugtöö on suurepärase võimalused ühildada pereelu ja tööd; oleme seda teadlikult oma töötajatele võimaldanud. Seega tehniliselt polnud kaugtööle ülemineku meie jaoks probleem, sest kõigil olid vajalikud programmid ja paroolid olemas.“

Ta lisab, et kaalukaks otsuseks sai asutuse korraga ja tervikuna kaugtööle lülitamine. „See on situatsioon, kus tuleb teha sirged ja selged otsused ning jupitamine ei too head tulemust. Et tehniline valmisolek oli tagatud, oli vaja vaid kontrollida, et kõigil oleks arvuti, internetitarbimiseks piisavalt limiiti ning Skype'i ühendus suhtlemiseks.“

Kõige tõsisemaks murekohaks oli ja on jäänud see suhtluse osa klientidega, kus PRIA töötajad peavad toetusrahade väljamakseteks teostama farmides ja põldudel kohapeal kontrolle. Aga ka siin sündis otsus kiiresti: esikohal on klientide ning töötajate tervis ning niikaua, kuni pole kaitsevahendite täiskomplekte, kohapealseid kontrolle ei tehta. Seejuures pole nõuded kohapealsete

kontrollide tegemiseks kadunud: nende maht võib tervikuna küll väheneda, kuid vajadus kontrollideks ei kao.

„Inimeste tervist ja julgeolekut silmas pidades oleme täna selle otsuse juurde jäänud. Väga positiivne on näha, et kogu agentuur töötab täiega ning kõik tööloigud peale kohapealsete kontrollide on teostatud paremini kui ühes majas koos töötades,“ ütleb Kallas. „Tunnustan töötajaid kõrgelt selle eest, sest tõsine pingutus on koolitada distantsõppel lapsi, teha neile kolm korda päevas süüa ning seejuures teenida PRIA-t, võttes appi isegi unetunnid.“

## Töötajad hindavad paindlikku tööaega kõrgelt

PRIAs töötab hetkel 329 inimest. Lisaks ametikohtadele, kus otsene ülesanne on tegeleda taotluste vastuvõtmisega, kontrollimise ja väljamaksete tegemisega, on tööl arvukalt teiste erialade esindajaid – analüütikuid, IT-spetsialiste, juriste, audiitoreid, arendusega tegelevaid inimesi, finantsiste jne. Otse igapäevaselt kliendiga kokku puutuvaid töötajaid on 130, aga palju tehakse kliendikontakte telefoni ja e-kirja teel, näiteks ainuüksi asutuse kolm infotelefoni teenindavad aastas keskmiselt 40 000 kõnet.

PRIA teabeosakonna juhataja Epp Schmidt kiidab juhtkonda otsustuskindla tegutsemise eest suunata üle 300 inimese päevapealt kaugtööle. „Nii majasisesed kui ka uuringufirmade

uuritud toetavad seda, et uus põlvkond hindab paindlikku tööaega ja tööampse kõrgelt. Ka meie motivatsiooniteguritest on arenemis- ja koolitus- ja sportimisvõimaluste kõrvalt pakkunud enim huvi just paindlik töökorraldus ja -aeg ning juhendamissüsteem,“ loetleb ta, lisades, et kaugtöö võimalus on PRIAs alati olnud, aga teadlikumalt hakati teemaga tegelema alates 2019. aastast.

Nii rakendatakse näiteks eelmisest aastast koosolekutevaba reedet, mis võimaldas juhtidel oma osakonnas paindlikumalt planeerida kaugtöö võimalusi. Et hoida töötajaid ühises infotuumis, kasutatakse aktiivselt ühiseid meililiste, serverikaustu ning siseveebi, kuhu on koondatud päevakajaline informatsioon, teadaanded, uudised ja dokumendid. Nii siseveebi kui ka kodulehele on loodud eriolukorra infoleht, mida pidevalt täiendatakse, et info oleks ajakohane ja ühest kohast leitav.

Kuna PRIA on makseagentuur, peab organisatsioon järgima ISO standardeid: see seab üsna suured piirangud tarkvarade ja lahenduste osas. Eelmisel aastal alustati kahetasandilise autentimisüsteemiga VPNi juurutamist, mis lisaks turvalisuse tõstmisele võimaldab luua ka n-ö VPN-portaali, kust näiteks mobiiltelefoni abil pääseb ligi oma postkastile või menetlusega mitteseotud infosüsteemidele.

Kokkuvõttes läks asutuse viimine kaugtööle Schmitdi sõnul kergelt, sest suur osa töötajatest oli kaugtööga kokku puutunud. Sellegipoolest töid

esimesed paar päeva kasutajatoele suurema koormuse, kus peamiselt vajati juhendamist ning paari kitsaskoha lahendust. „Täna kasutame suhtluseks peamiselt Skype'i, töörühmade vahel on populaarsust kogumas Zoom. Kaugtöö pakub paindlikumat tööaja planeerimise võimalust. Oleme vaadanud, et esimesed VPN-ühendused seatakse püsti juba pärast kella viit hommikul. Tööpäeval on aktiivseid VPN-i ühendusi üle 80 protsendi.“

## Juubeli tähistamine siseveebis

PRIA-l on tänava juubeliaasta, kuid lisaks tööle ja suhtlusele tuli pärast eriolukorra väljakuulutamist kolida veebi ka üritused, sealhulgas mõelda ümber 20. sünnipäeva-aasta tähistamine. „Oleme sünnipäeva korraldamisse kaasanud kogu maja ja igal osakonnal on oma kuu, mil korraldatakse ja mõeldakse välja ühiseid tähistamise viise. Oleme kogunud annetusi Tallinna loomaaiale, teinud meemikonkursi, kogunud kaugtöö kogemustest pilte, kirjutanud oma töötajatest veebiraamatu ning koostanud PRIA almanahhi. Täna on tegevused viidud üle siseveebi. Käimas on alles neljas sünnipäevakuu, mistõttu saame veel hulga põnevaid lahendusi välja mõelda!“ räägib Schmidt.

Kallas lisab, et loodetavasti jõuab PRIA vaatamata eriolukorrale augusti keskpaigaks olulise verstaapini: ettevõtte on andnud 20 aastaga välja nelja miljardi euro ulatuses toetusi. „Kõige toredam oleks, kui saaksime seda sündmust ühiselt tordiga tähistada!“

Peale töö ja tähistamiste mõeldakse praeguses olukorras lastevanematest töötajatele, kes peavad lisaks kodu töötamisele hakkama saama laste e-õppe või lasteaiast tegevuse leidmisega. Selleks loodi siseveebi blogisse e-lasteaed, kus jagatakse veebilehti ning ideid, mida teha koos lastega või mida laps tegema panna, kui ise parasjagu tööd teed.

## Vanasse sängi jõgi enam tagasi ei voola

Aga mis saab PRIA töökorraldusest pärast koroonat? Peadirektori sõnul käib asutusel juba selle kallal ettenägelik töö. „See on tõsine protsess – kaardistame iga päev tegevusi, teeme märkmeid, koondame fakte ja paneme kirja muutused, et saada toimuvast tervikpilt. Lisaks peame siia lisama faktorid, mis toimuvad samal ajal kliendisuhtluse tasandil ning Euroopa Komisjonis. Selge on, et vanasse sängi jõgi enam tagasi ei voola!“

Küsitletakse kõiki 329 töötajat, et saada teada nende esmamuljet – mis sai algusest peale tehtud õigesti, kus on vajakajäämisi. Samuti suheldakse klientidega, et teada, kuidas tundub klientidele suhe „nähtamatu“ PRIA-ga. Äkki tõesti ei peaks enam sellises mahus ja põhjalikkusega kontrolle teostama? Ehk

tuleks nõudeid lihtsustada? Ilmselge on, et järgmine programmiperiood tuleb uus, paljude muudatustega.

Üks tulevikumuudatus on kindlasti kaugseire, mida on Brüsselile välja pakkunud kõik Euroopa 77 makseagentuuri. Kaugseire ehk kontrollide tegemine satelliitide abil tähendab uusi kompetentse, oskusi ja teadmisi. „Kui me ei tea probleeme, siis me ei saa neid ka lahendada. Meie kliendid on arenenud kriitikameelega erinevate sektorite esindajad, kellelt saame alati konstruktiivset kriitikat, mille abil areneda. Eesmärk on siiski anda toetus õigetele inimestele õige asja eest,“ räägib Kallas. „Sisuline ja igati konstruktiivne tagasiside meie tööle tuleb PRIA kliendinõukoda on koos käinud 12 aastat ja sinna kuuluvad 15 taotlejat, kellel on PRIAga pikaajaline suhe. Nõukoda aitab hoida meie asutuse avatust ja pakkuda kvaliteetseid avalikke teenuseid.“

## Tööpäevast on saanud ööpäev

„PRIA inimeste elu- ja töökorraldus on muutunud juba praegu väga paindlikuks ning muutub veel paindlikumaks. Sisuliselt on saanud tööpäevast ööpäev. Osad inimesed alustavad tööd kella kuuest, teised lõpetavad kell kolm öösel, mahutades sinna ka kooli- ja kodutööd. Olen sügavalt veendunud, et paindlikkus on tuleviku PRIA – igal inimesel on kindel tööülesanne kindla kvaliteedi, mahu ning tähtsusega, aga nad valivad ise, millal ja kus oma töö ära teevad. Meeletult tõhusamaks on meie töösooritus muutunud juba esimese kuuga, aga näen tõusutrendi ka edaspidi, kui näiteks lapsed jälle koolis ja lasteaias käivad,“ ütleb Kallas, kinnitades, et vana töökorraldus oleks justkui naasmine feodaaliga. „Lisaks on kasvanud organisatsiooniline ühtekuuluvus, kõik mõtlevad kaasa ja pingutavad uute lahenduste leidmiseks.“

PRIA on alati tööaega ja -mahtu väga täpselt planeerinud. „Teame töötaja mõttes, mis maksab üks kontroll, taotluse vastuvõtt või arendus. Meil on töös 93 toetusmeetet, kõigil on küljes hinnalipik ning järgmine arendusetapp on rahas väljendada ka nõuete täitmise hinda,“ toob Kallas välja.

Muudatus on ootamas ees ka investeeringumeetmeid. „Tahaksime järgmises programmiprogrammis pääseda tegevustest, kus seni oleme pidanud vaatlema valminud lautasid, lugema künasid, matte ja lampe. Tulevikus võiks piisata teadmistest, et laut on valmis, seal on 400 kohta nii lüpsilehmadele kui ka noorloomadele ning saame kuhja kuludokumentide kiirkäigul lugemise asemel jõuda kiiremini toetuse makse tegemiseni. Ettepanekud on Euroopa Komisjonile tehtud ning usun, et nendega tullakse kaasa, sest see on ka kõigi teiste Euroopa makseagentuuride soov ja tahtmine.“