

Sina küsid, tööinspektsiooni jurist vastab!

Berit Nuka

teavituse spetsialist

Kui peaks tähtsuse järjekorras üles loetlema tööinspektsiooni juristi iga-päevaseid tööülesandeid, siis oleks nii esimesel, teisel kui ka kolmandal kohal üheaegselt nõustamine. Olgu see siis nõustamine telefoni teel, nõustamine vastuvõtul või nõustamine kirja teel.

Juristi infotelefoni number 640 6000 on see, mida tööinspektsiooni sekretäridel tuleb üha uuesti ja uuesti nõu küsivatele inimestele edastada. Igal tööpäeval kella 10st hommikul kuni 15ni pealelõunal aitavad sellel numbril helistajatel töölepingut, töö- ja puhkeaega, puhkust, palka ning kollektiivseid töösuhteid puudutavatele küsimustele vastuseid leida tööinspektsiooni tööinspektor-juristid. Üle Eesti on korraga infotelefonile vastamas mitu juristi – seda, milline kõne kellele parasjagu liinil olevatest juristidest läheb, otsustab arvutiprogramm.

„Esmaspäev on alati kõige tihedam päev,” sõnab Põhja inspektsiooni jurist Ann Tiitson, enne kui alustab just esmaspäeval graafiku järgi kell 12.30 algavat kahe ja poole tunnist infotelefonile vastamise vahetust. Hommikupoolikul on telefonile vastanud tema kabinetikaaslane Heli Ojavee. Esmaspäevast kõnedetulva seostavad juristid sellega, et nädalavahetusel on inimestel aega asjade üle järele mõelda ja uue nädala alguses püütakse innukalt probleeme lahendada asuda. Kellaegade mõttes on aga telefoninõustamise puhul keeruline tipp-hetke välja tuua. Selgelt vähem kõnesid tuleb tavaliselt vaid lõuna ajal. „Kipub olema nii, et tihe aeg on 10st kuni 11ni hommikul, siis vaibub hoog pisut ja uuesti hakatakse rohkem helistama 14 ja 15 vahel,” räägib Ojavee.

Sel oktoobrikuu esmaspäeval tundub aga, et inimesed on otsustanud lõunaega

aktiivselt helistamiseks kasutada. Nii, kui Ann Tiitson kell 12.30 telefoni juures istet võtab ja töölepingu seaduse väljatrüki enda ette tõstab, heliseb telefon ning esimese tunni jooksul jääb saabuvate kõnede vahele vaid ehk minut-kaks aega hinge tõmmata. Küsitakse, mida teha, kui tööandja soovib palka alandada, kuidas käituda endale ebaõigena tunduva koondamise korral või mis moodi talitada, kui tööandja on pankrotti läinud.

Tähelepanu ei tohi hajuda hetkekski

Hoolimata üksteise järel saabuvatest kõnedest kinnitab Tiitson, et võrreldes mõne kuu taguse ajaga pole vastamine väga keeruline. Suvine puhkusteperiood kombineerituna uue töölepingu seaduse kehtima hakkamisega 1. juulil pani juristide võimed korralikult proovile. „Kui vastajaid oli vähe, siis oli täielik hullumaja. Telefon ikka helises kohe, kui eelmine kõne lõpetatud sai. Selle poole on pidevalt püüeldud, et kliente võimalikult hästi teenindada. Nüüd enam neid kõnesid sekretär väga palju ei saa, kus kurdetakse, et ei pääse kuidagi infotelefonil liinile. Aga suvel oli seda ikka väga palju,” meenutab Tiitson.

Seejuures tuleb kõnedetulvas olla pidevalt tähelepanelik, et täpselt aru saada mida küsitakse, sest mitte alati ei oska helistajad alustada kõige olulisemast või edastada kohe kogu vajalikku infot. „Suur vahe on, kas helistab tööandja või töötaja,” toob Tiitson välja. „Tööandja on enamasti seadusega põhjalikult tutvunud, sageli teab nimetada isegi paragrahvi ja oskab probleemi väga selgelt sõnastada. Töötaja puhul on keerulisem. Kohati juhtub, et ta räägib maast ja ilmast ning esitab alles lõpuks oma küsimuse. Ja kui sa siis selle ära vastad, lisab ta järsku viimase lausega enda arvates mõne väikese, ebaolulise

Tööinspektsiooni juristi infotelefon

Tööinspektsiooni juristi infotelefoni numbril 640 6000 tehti septembrikuus 6704 kõnet. Vahetult pärast uue töölepingu seaduse jõustumist augustis ja juulis oli vastav number aga enam kui kaks korda suurem – augustis 15 695 kõnet ja juulis 15 714 kõnet.

Keskmiselt tehti septembris infotelefonile tööajal 65 kõnet tunnis, augustis 183 ja juulis 157 kõnet tunnis.

Septembris vastasid juristid 86,3%-le vastamiseks suunatud kõnedest, mis on võrreldes augustiga 52% enam.

detaili, mis aga tegelikult muudab kogu minu varasema selgituse täiesti mõttetuks." Seepärast küsib Tiitson sageli igaks juhuks üle sellegi, kas töötajal on ikka tööleping või on tegemist äkki hoopis töövõtulepinguga, mis on õiguslikult hoopis teine asi.

Juhtub ka, et alati ei oskagi esimese hooga esitatud küsimusele vastust anda. Sellisel juhul peab Tiitson kiirustamise asemel õigemaks võtta aega parima lahenduse leidmiseks: „Siis palun kasvõi inimesel hetke oodata. Pean üle laua nõu või lähen kõrvaltuppa ja küsin kolleegide seisukohta. Kui peaks juhtuma, et ei suuda kiiresti adekvaatset vastust anda ja midagi jääb õhku rippuma, siis küsin helistaja nime ja numbri ning helistan hiljem, kui küsimus on lahendatud, tagasi.“

Palgaküsimused tekitavad enim muret

Valdava osa telefoni teel tulevaid küsimusi võib jaotada kolme peamise teema alla. Esimene ja põhiline on palk – olgu siis küsimus töötasu alandamises või selles, et palka ei maksta. Teine teema on koondamine ja kolmas grupp kõnesid puudutab kõikvõimalikke lapsehoolduspuhkusega seotud küsimusi.

Kui Ann Tiitson kell 15 lõpetab infotelefonile vastamise, ei tähenda see sugugi, et rohkem telefon ei helise ega keegi abi ei otsi: „Ega infotelefonile vastamine pole ainus telefoni teel nõustamine. Telefon heliseb ju muul ajal ka

ja ega me siis vastamata ei jäta. Vahel on küll nii, et inimene helistab ja ütleb, et tal on vaid üks kiire ja kerge küsimus ning siis tuleb sealt probleem, mille lahendamine nõuab veel teistega konsulteerimist ning pole sugugi nii kiire ja kerge vastata.“

Kõige väsitavamaks peavad nii Tiitson kui ka Heli Ojavee päevi, mil graafikus on nii infotelefonile vastamine kui ka vastuvõtt. Kõigepealt näiteks kaks ja pool tundi hommikul vastuvõtukabinetis istumist ning seejärel pärast pisikest pausi kaheks ja pooleks tunniks telefoni juurde asumine nõuab suhtlemisvõime korraliku proovile panekut. „Selline suhtlemine tegelikult väsitab. Sa pead kuulama hoolikalt, aru saama, lahenduse leidma ja selle ka edastama,“ leiab Tiitson.

Nagu infotelefonigi puhul, on vastuvõtule soovijaid kõige enam esmaspäeviti. Küll aga mängib esmaspäevast neljapäevani kella 9st kuni kella 14ni Tallinnas pakutava juristi vastuvõtu puhul suurt rolli nii proosaline asi kui ilm – vihmade ilmaga kipub järjekord vastuvõtukabineti ukse taga olema märgatavalt lühem kui päikeselisel päeval.

Nii „emaspäeva teooria“ kui ka „ilma teooria“ saavad kinnitust teisipäeva hommikul, kui Ann Tiitsoni kord on kliente teenindada juristi vastuvõtul. Kuigi kella 9st on mõned nõuküsijad kohal, siis vahepeal tekib pea tunniajane paus, kus uksele ei koputa keegi. Kui aga ennelõunaks on suurem paduvihm järele andnud, hakkab

inimesi järjest tulema ning 11.30ks, mil järgmine jurist Tiitsonilt teatepulga üle võtab, on ukse taha tekkinud juba järjekord.

Lisaks telefoni teel ja vastuvõtul näost-näku nõustamisele vastavad Tööinspektsiooni juristid ka e-kirjadele. Põhja inspektsiooni saabuvatele kirjadele vastamiseks on tehtud graafik, sest vahel saadavad inimesed oma mure kõigile juristidele korraga ja kui üks inimene tegeleb kõigi kirjadega, saab vältida



Infotelefonile vastates hoiab Ann Tiitson töölepingu seaduse alati käepärast ning vajadusel küsib abi ka kolleegidelt.
Foto: Berit Nuka

olukorda, kus mitu juristi püüab lahendada üheaegselt sama probleemi. Samuti käib kõiki tööinspektsiooni juriste hõlmava graafiku alusel ameti üldmeilile saabunud küsimustele vastamine. „E-kirjadele vastamine võtab tegelikult väga palju aega,“ räägib Tiitson. „Telefonis on kergem selgitada ja ka lihtsam küsimustest aru saada. Kui midagi jääb selgusetuks, saan mina juurde küsida. Ma saan selgitada erinevalt sõnastades, kui tundub, et helistaja ehk ei saanud täpselt aru ja ma saan alati üle küsida, kas ta sai aru. Kirjas see võimalus puudub. Kirjas pean ma väga hoolikas olema sõnastuse puhul. Ühelt poolt väljendama ennast korrektselt, et vältida valesti mõistmist, aga samas kirjutama nii, et selgitusest ka aru saadaks. See on kohati üsna keeruline.“

Nõustamise kõrval lahendavad juristid avaldusi ning kaebuste korral

külastavad ettevõtteid. Seoses uue töölepingu seaduse rakendamisega ja vajadusega rohkem rõhku panna just nõustamisele, sel aastal järelvalvet ei tehta, kuid tuleval aastal alustavad juristid taas ka sellega. Samuti teevad juristid teavitustööd, osaledes tööinspektsiooni teabepäevadel.

Esmaspäevast kõnedetulva seostavad juristid sellega, et nädalavahetusel on inimestel aega asjade üle järele mõelda ja uue nädala alguses püütakse innukalt probleeme lahendada asuda.

Tiitson ja Ojavee hindavad aga oluliseks sedagi, et kõigi kohustuste kõrval oleks võimalik leida aega

tutvuda seadustega ja konsulteerida omavahel. „Praegu on hakanud asjad taas paika loksuma. Enne 1. juulit, kui rakendus uus seadus, oli periood, kus ei jäänud mitte millekski aeg. Nüüd juba leiab võimalusi, et ise ennast seadustega paremini kurssi viia ja omavahel asju arutada. Igal teisipäeval istume Põhja inspektsiooni juristidega koos ja igaüks saab võimaluse rääkida probleemidest, mis on esile kerkinud,“ peab Tiitson arutelu efektiivse töö üheks osaks.