



TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET

Strateegia

2020-2024



MISSIOON, VISIOON JA VÄÄRTUSED

Miks me olemas oleme?

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (TTJA) loodi 2019. aasta 1. jaanuaril Tarbijakaitseameti ja Tehnilise Järelevalve Ameti ühendamisel eesmärgiga tugevdada tururegulatsiooni ja ohutusjärelevalve ning tarbijakeskkonna võimekust.

TTJA missioon on kujundada ohutut ja õiglast elukeskkonda

TTJA ülesandeks on tagada, et Eesti tehiskeskond on elanike jaoks ohutu ning tarbijaid ja ettevõtjaid koheldakse õiglaselt, etteaimatavalt, ühetaoliselt ja vastavalt seadustele. Meie tegevuslubade väljastamine võimaldab ettevõtetel teenuseid pakkuda, kasutades selleks riiklikult piiratud ressursi.



Kuhu me tahame jõuda?

Soovime, et Eestis oleks kasutusel uudsed digitaalsed lahendused ning TTJA oleks oma teenustega uuenduste eestvedajaks. Pürgime selle poole, et tarbijad ning ettevõtjad oleksid teadlikud oma õigustest ning kohustustest ja tegutseksid vastavalt seadusele. Meie visioonis väheneb vajadus järelevalveasutuse karistava funktsiooni järel, kuna tänu ühiskonna kõrgele vastutustundele käitused ja tegutseksid kõik osapooled seaduste kohaselt ning TTJA roll seisneks teavitamises ja nõustamises.

TTJA visioon on uuenduslik ja vastutustundlik elukeskkond kõigile



Kuidas me tegutseme?

TTJA väärtused on avatus, asjatundlikkus, uuenduslikkus, tulemuslikkus ning koostöö nii asutuse sees kui ka partneritega. Need põhimõtted kujundavad meie suhtumist ja juhivad meie ettevõtmisi.



Kus me tegutseme?

Ameti põhitegevuseks on ohutus-
järelvalve, tururegulatsioon ning
seadusest tulenevate kohustuste täitmise
kontrollimine järgmistes valdkondades:

elektrooniline side,
sagedushaldus
ja meediateenused

raudteetransport ja EL
struktuurivahendite
rakendamine

eripädevusnõuetega tööde ning
seadmete ja toodete ohutus

ehitised, taristu ja
energiatõhusus

tarbijaõigused



Oma ülesannete
täitmisel pakub
TTJA järgmisi
teenuseid:

**TEGEVUS- JA
KASUTUSÕIGUSE
ANDMINE**

**RIIKLIK
JÄRELEVALVE**

NÕUSTAMISTEGEVUS

**TARBIJAVAIKLUSTE
LAHENDAMINE**

**TARISTU
ARENDAAMINE**

**RAUDTEE
KASUTUSTASU
MÄÄRAMINE**

TTJA arendab teenuseid lähtuvalt huvigruppide ootustest ja vajadustest:

ELANIKKOND: turvatunne, õigusabi, kindlustunne, uuenduslik elukeskkond, arusaadavad reeglid

ETTEVÕTJAD JA ÜHENDUSED: selged mängureeglid, juhendamine, nõustamine, tegutsemisõigus, õiguskindlus

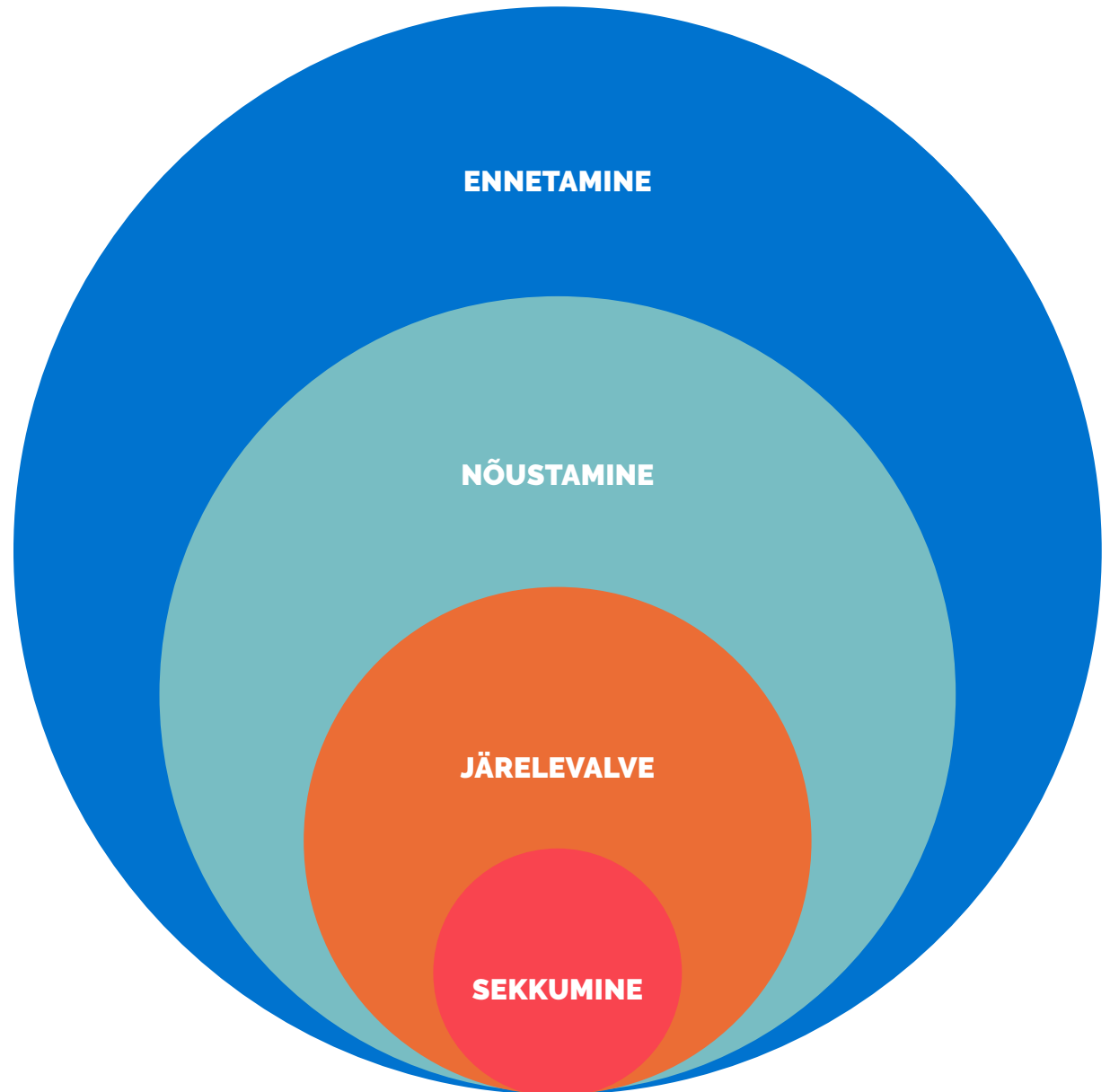
RIIGIVALITSUS: poliitika elluviimine, kompetentsus, info valdkonna vajadustest ja arengust

TEENISTUJAD: kuuluvustunne, toetav töökeskkond ja -vahendid, tunnustus ning eneseareng

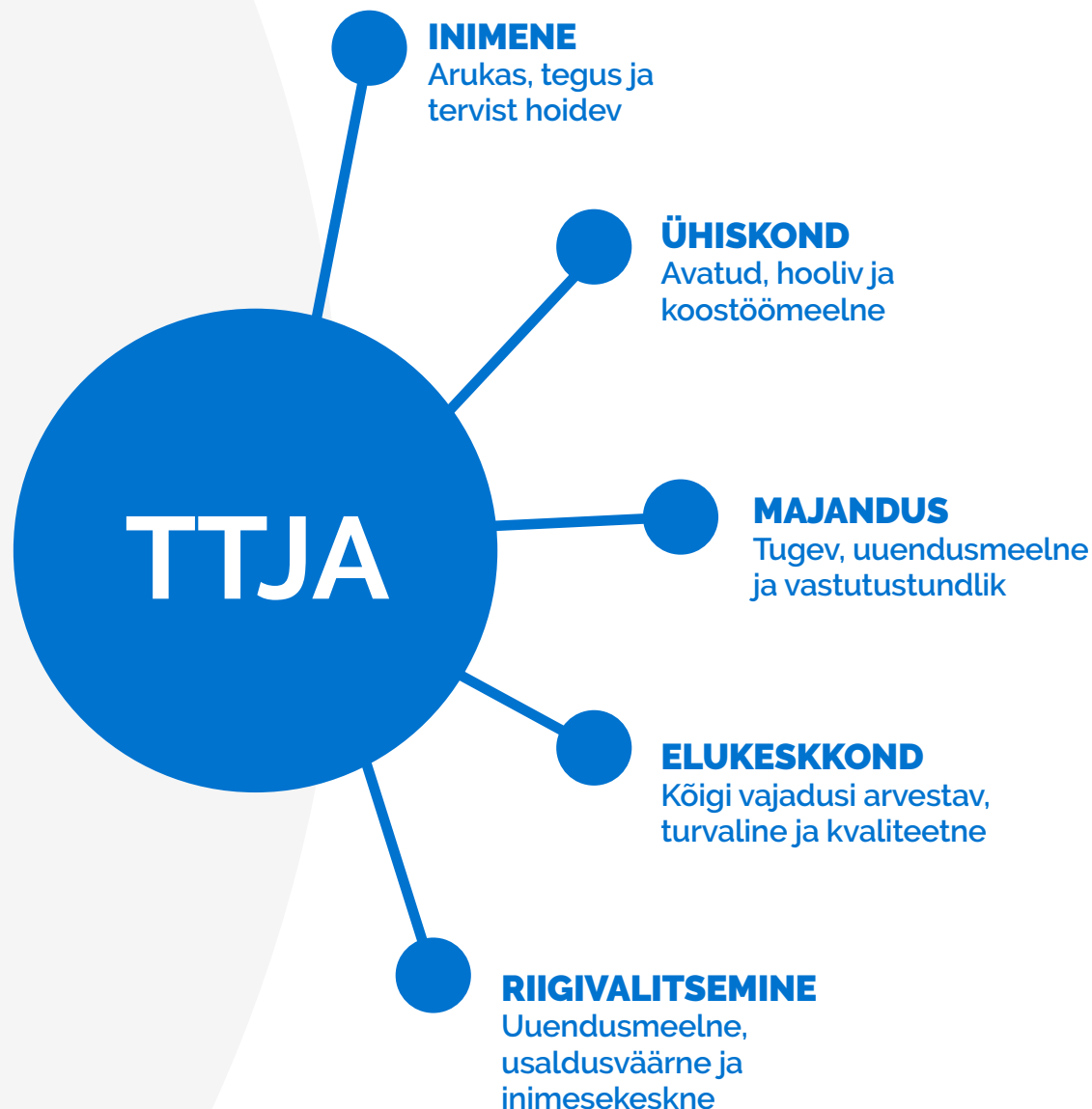


Vastutustundlikkuse tõstmine läbi teavitamise ja abistamise

TTJA strateegiline valik Eesti ühiskonna mõjutamiseks on suunatud ennetusele ning nõuandmisele, mitte karistamisele. Usume, et heaga saab rohkem kui kurjaga. Keskendume ettevõtjate ja inimeste vastutustundlikkuse tõstmisele läbi teavitamise ja abistamise.



**TTJA strateegia
lähtub ameti
visioonist ja
huvigruppide
ootustest ning
see panustab
Eesti 2035
strateegilistesse
sihtidesse**



Strateegilised tegevussuunad aastatel 2020-2024

TTJA strateegia viiakse ellu kolme strateegilise eesmärgi kaudu:

- 1.** Eesmärkidest lähtuv kaasaegne organisatsioon
- 2.** Toetada uuenduslikkust ja teadmuspõhisust
- 3.** Tõsta ühiskonna teadlikkust ohutust ja vastutustundlikkust käitumisest





1.

**Eesmärkidest lähtuv
kaasaegne organisatsioon**

Eesmärkidest lähtuva kaasaegse organisatsiooni saavutame läbi:

● **toetava töökeskkonna kujundamise**, tõhustades sisekommunikatsiooni, kujundades kaasaegse töökeskkonna ja ühtse organisatsioonikultuuri;

● **tööprotsesside tõhustamise**, võttes kasutusele nutikad töömeetodid ning kaasajastades tööprotsesse ja -korraldust;

● **töötajate arendamise**, tõstes juhtimiskvaliteeti, pakkudes töötajatele mitmekülgseid ja uudseid arenguvõimalusi, parendades uute töötajate sisseelamist ning juurutades arengu- ja tulemusvestluste süsteemi;

● **TTJA kui tööandja atraktiivsuse tõstmise**, panustades TTJA kui tööandja positiivse kuvandi loomisse, väärtuspakkumise kaasajastamisse ja positiivse organisatsioonikultuuri loomisesse.

Hästi toimiva organisatsiooni aluseks on selged eesmärgid, efektiivne töökorraldus ja pühendunud töötajad. Neid toetavad mugav töökeskkond ning soosiv organisatsioonikultuur.

Eesmärkidest lähtuva kaasaaegse organisatsiooni strateegilised fookused

TÕHUSUS

USALDUSVÄÄRSUS

**ORGANISATSIOONI
ARENG**

Tõhusus

- **Kiire, selge ja asjatundlik klientide nõustamine:** 90% päringutele anname ammendava vastuse esimese nõustamise/kontaktiga.
- **Kiire ja õiglane tegevus- ja kasutuslubade menetlus:** 90% lubadest on väljastatud tähtaegselt, väljastatud load on õiguslikult korrektsed.
- **Õiguspärased ja põhjendatud menetlused:** menetlused on läbi viidud vastavalt menetlusjuhisele, esitatud vaided ei kuulu rahuldamisele ning kohtumenetlused lõppevad asutuse jaoks positiivse tulemusega.
- **Transpordivaldkonna struktuurivahendite toetuse maksimaalne kasutamine:** kogu 2014-2020 perioodi toetus on välja makstud hiljemalt augustis 2023.

Usaldusväärsus

- **Usaldusväärne tarbijavaidluste lahendamine:** tarbijate usaldus kohtuvälise tarbijavaidluste lahendamise vastu on 43% (Consumers Conditions Scoreboard).
- **TTJA usaldusväärsus Eesti elanikkonna hulgas:** 75% inimestest peab TTJA-d usaldusväärseks riigiasutuseks.

Organisatsiooni areng

- **Rahulolevad töötajad:** asutuse töötajatest 75% hindavad tööga rahulolu kõrgeks; TTJA personali voolavus ei ületa 10% aastas.
- **Küps organisatsioon:** asutuse strateegiline planeerimine ning eesmärgistamine on liikunud järgmisele arengutasemele.

TÕHUSUS

USALDUS-
VÄÄRSUS

ORGANISATSIOONI
ARENG

An aerial photograph of a modern park. A prominent red running path winds through the center. To the top left is a blue swimming pool with a diving board. The park features green lawns, several trees with yellow foliage, and a building with a corrugated metal roof on the right. A large blue circular graphic element is overlaid on the right side of the image.

2.

Uuenduslikkuse ja teadmuspõhisuse toetamine

Uuenduslikkust ja teadmuspõhisust toetame läbi:

- **proaktiivse osalemise poliitikakujundamises**, andes tulemuslikku sisendit õigusloomesse ning olles hinnatud ja mõjus partner oma valdkondades;
- **informeerituse uudsetest lahendustest**, olles teadlik innovatiivsetest tehnoloogiatest ning parimatest praktikatest, tehes koostööd tunnustatud teadus- ja ekspertiisiasutustega;
- **reaalajamajanduse põhimõtete järgimise**, liikudes järjepidevalt nullbürokratia ning halduskoormuse vähendamise suunas.

Tänapäevaste tehnoloogiliste võimaluste valguses tuleb igas tegevuses ning projektis otsida uuendusi ning arengut, iga samm peab viima lähemale lihtsamale ning kiiremale lahendusele. Tänu tehnoloogiale ning andmete kättesaadavusele on info ja otsused selgelt põhistatud.

Uuenduslikkuse ja teadmuspõhise toetamise strateegilised fookused

UUENDUSLIKKUS

TEADMUSPÕHISUS

NUTIKUS

Uuenduslikkus

Uuenduslik elukeskkond:

- **5G sagedusalade ja digitaalraadio kasutuselevõtt:** 5G sagedusalad on kasutada antud vastavalt Euroopa Komisjoni otsusele ning digitaalraadio arengustsenaariumid on välja töötatud ja rakendatud;
- **Eesti elanikkond on varustatud kiire internetiga:** 92% majapidamistest on võimaldatud 30 Mbit/s andmesideühenduse kasutamine kaabli teel;
- **Riigi eriplaneeringute elluviimise toetamine:** TTJA on oluline konsultatsioonipartner arendajale (Rail Baltic, Eesti-Läti 330 kV kõrgepingeliin).

Teadmuspõhisus

- **Õiglane ja tõhus raudtee kasutustasu määramine:** kasutustasu määrad on stabiilsed ja määratud vähemalt 3-aastaseks perioodiks.
- **Proaktiivne osalemine poliitika-kujundamises:** TTJA valdkondadega seotud õigusaktidesse on asutuse poolt sisend antud; muudatused algatatud proaktiivselt.
- **Koostöö partneritega:** 90% partneritest on TTJA teenuste kvaliteedi ja koostööga rahul.

Nutikus

- **Laialdane e-teenuste kasutamine:** 95% asutuse klientidest kasutab TTJA e-teenuseid.
- **Nutikas ja efektiivne järelevalve:** elektroonilise side monitooringutehnika on kaasaegsel tasemel, turujärelevalves ja keelatud reklaami tuvastamiseks on kasutusel nutikad digitaalsed lahendused, kasutusel on mobiilse paikvaatluse lahendus, järelevalve toimub elektroonilise mooduli kaudu.

UUENDUS-
LIKKUS

TEADMUS-
PÕHISUS

NUTIKUS



3.

Ühiskonna teadlikkuse
tõstmine ohutust ja
vastutustundlikust
käitumisest

Teadlikkuse ohutust ja vastutustundlikust käitumisest saavutame läbi:

● **teavitustegevuste laiendamise**, mitmekesistades TTJA infokanaleid, sh võttes kasutusele kaasaegsemad infokanalid, parandades huvigruppidele olulise info kättesaadavust, panustades haridustegevustesse, suurendades TTJA nähtavust ja sõnumite levikut avalikkuses;

● **partnerite proaktiivse kaasamise**, panustades regulaarsesse koostöösse ja kommunikatsiooni võtmepartneritega;

● **tegevusõiguse andmise ja nõuetele vastavuse hindamise**, teostades riiklikku järelevalvet ja väljastades lubasid ehituse, transpordi, side- ja meedia, turujärelevalve ja seadmete ning tarbijaõiguste valdkonnas.

Suurendades ühiskonna liikmete teadlikkust nende õigustest ja kohustustest ning julgustades nende järgi toimima, muutub kõigi osapoolte käitumine vastutustundlikumaks. Järelevalve tegevused toetavad seda eesmärki, tagades, et liigume õiges suunas ning vajadusel osapooli korrale kutsudes.

Ohutust ja vastutustundlikust käitumisest teadlikkuse tõstmise strateegilised fookused

**VASTUTUS-
TUNDLIKKUS**

TURVATUNNE

OHUTUS

KESKKOND

LIGIPÄÄSETAVUS



Vastutustundlikkus

- **Turul tegutsevad vastutustundlikud ettevõtted:** järelevalve raames kontrollitud ettevõtetest 80% tegevus vastab nõuetele; tarbijavaidluste komisjoni mustas nimekirjas olevate ettevõtete arv langeb.
- **Ettevõtjad tunnetavad turgu õiguskuulekana** ja hindavad vähemalt 65% konkurentidest õiguskuulekateks. Alla 15% ettevõtjatest on kokku puutunud ebaausate kauplemissvõtetega konkurentide poolt.

Turvatus

- **Tarbijakaitsealane teadlikkus:** uuringu "Tarbijakaitse olukorrast Eestis" kohaselt hindab 55% inimestest end tarbijakaitsealaselt teadlikuks.
- **Elanike ohutuse tunnetus:** 80% inimestest tunneb end tööstuse, toodete, teenuste, sidevaldkonna, ehituse ja raudteetranspordi valdkonnas turvaliselt (turu-uuring).

Ohutus

- **Toimepidev ja riigi julgeolekuga arvestav elektrooniline side:** sidevõrkude toimepidevus suureneb ning 90% sidevõrgus kasutatavatest seadmetest ja tarkvarast on riigile ohutud.
- **Turul olevad tooted vastavad nõuetele:** turujärelevalves keskendutakse tervisele ohtlikele ning keskkonda saastavatele toodetele.
- **Ohutu tehiskeskkond:** inimestele või tervisele potentsiaalselt ohtlikke õnnetusi ei juhtu.

VASTUTUS-
TUNDLIKKUS

TURVATUNNE

OHUTUS

KESKKOND

LIGIPÄÄSETAVUS

Keskkond

- **Keskkonnaressursside tõhusam kasutamine:** toetame hoonete energiatõhusamaks muutmist ja keskkonnasäästliku raudteetranspordi osakaalu suurendamist; tagame toodete vastavuse ELi keskkonnastandarditele ning tarbijate ja ettevõtete teadlikkuse keskkonnasäästlikkusest.

Ligipääsetavus

Teenuste ja toodete ligipääsetavus:

- taristu, transporditeenuste, audio-visuaalmeedia, veebilehtede ja toodete valdajad teadvustavad ligipääsetavuse tagamise olulisust ning nende ligipääsetavus paraneb iga-aastaselt;
- inimestel on füüsiline ligipääs transpordile ning avalikke teenuseid pakkuvatele hoonetele;
- telesaated, veebilehed ja mobiilirakendused vastavad ligipääsetavuse standarditele ning toodete info on kättesaadav erivajadustega inimestele.

VASTUTUS-
TUNDLIKKUS

TURVATUNNE

OHUTUS

KESKKOND

LIGIPÄÄSETAVUS

**Aitäh!
Koos loome
ohutuma ja
õiglasema Eesti!**



TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET

