EKSPERTIDE KOMMENTAARID UURINGU ”ELANIKE RAHULOLU TALLINNA LINNA AVALIKE TEENUSTEGA 2008” TULEMUSTELE

EUROOPA KESKMISE SUURUSEGA LINNADE AVALIKE TEENUSTE STRATEEGIATE VÕRDLEV ANALÜÜS

TALLINNA LINNAKANTSELEI

Turu-Uuringute AS

Oktoober 2008

Tatari 6, 10116 Tallinn
tel [0] 627 7583, faks [0] 627 7584
post@turu-uuringute.ee
www.turu-uuringute.ee

Turu-uuringute AS

SISUKORD

SISUKORD **2**

Tallinna avalike teenuste rahulolu-uuringu tulemuste analüüs **4**

Sissejuhatus 4

Strateegiline planeerimine Tallinna linnas 5

Uuringus käsitletud avalikud teenused 6

Kuivõrd on Tallinna linnas suudetud täita avalike teenuste arendamisele püstitatud üldiseid eesmärke? 7

Hinnangud füüsilisele keskkonnale 7

Hinnangud puhke- ja vabaaja veetmise võimalustele 8

Linna ametiasutustega suhtlemine 8

Hinnangud linna ametiasutuste teeninduse kvaliteedile. 9

E-teenindus 9

Kõik teeninduskanalid 9

Kasutatavad teabeallikad teenuste ja toetuste kohta info saamiseks 10

Valmidus kasutada e-teenuseid 11

Hinnangud Tallinna veebileheküljele (http://www.tallinn.ee/) 12

ID – pileti kasutamine 12

Huvitatus Tallinna operatiivinfost 13

Hinnangud Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusele 13

Linnaarhiivi teenuste kasutamine 14

Enamkasutatavad liiklemisviisid 14

Hinnangud Tallinna ühistranspordile 14

Rahulolu Tallinna veebikaardi ja muude elektrooniliste kaartidega 16

Hinnangud Tallinna planeeringute registrile 16

Teadlikkus Tallinna linna keskkonnateemalistest kampaaniatest 17

Suhtumine jäätmete sorteerimisse 17

Soovitusi ning ettepanekuid Tallinna Linnavalitsusele linna avalike teenuste uuringute korraldamise osas 17

Teenusstandardid ja Elaniku Harta 19

Kokkuvõte 20

Euroopa keskmise suurusega linnade avalike teenuste strateegiate võrdlev analüüs (Tallinn, Malmö, Bratislava) **24**

1. Strateegiate üldine taust ja stiil 24

Üldine ülevaade linnadest, nende arengu kesksetest probleemidest 24

Linna juhtimise süsteem ja iseärasused 26

Valitsemise eripärast tulenev allikmaterjalide kirjeldus (strateegiate spetsiifika) . 28

Linnade arengufaasid ja kesksed probleemid 29
Strateegiate üldeesmärgid ja üldine spetsiifika 30
2. Sektoraalsete poliitikate võrdlus. 33
Linnade demograafilised trendid ja tööturu teenused. 33
Elamumajanduse eesmärgid ja teenused 35
3. Hariduspoliitika ja – teenused 38
Integratsioonipoliitika ja seosed teiste valdkonnapoliitikatega 40
Kasutatud kirjandus 41
LISA (TABELID)

Tallinna avalike teenuste rahulolu-uuringu tulemuste analüüs

Einike Uri (Rahandusministeerium)

Väino Tõemets (Siseministeerium)

Sissejuhatus

Käesolev Tallinna avalike teenuste rahulolu-uuringu tulemuste analüüs on koostatud Turu-uuringute AS-i poolt ajavahemikus 4. juuni - 28. juuli 2008 läbi viidud küsitluse tulemuste aruande põhjal. Turu-uuringute AS on rahulolu-uuringu läbiviimisel ja tulemuste analüüsimisel teinud tööd põhjalikult ja vastutustundlikult.

Uuringule vastanutest on 44% mehed ning 56% naised. Kõige rohkem vastanuid on vanuses 20-29 a. (20%), 30-39 a. ja 50-59 a. (17%) ning 40-49 a. (16%). Linnaosade kaupa valimi suuruse kujunemises oli oluline roll linnaosa elanike arvul. Väiksema elanike arvuga linnaosade puhul suurendati valimi suurust suurima valimiosaga linnaosade (Lasnamäe, Mustamäe) arvel. Sellegipoolest on vastanuid koguvalimis Pirita linnaosast 2% (madalaim vastanute osakaal), Mustamäelt 17% ning Lasnamäelt 28% (kõrgeim osakaal vastanutest). Valimi profiil on mitmekülgne ja tulemused ülevaatlikud ning usaldusväärsed.

Vastanuist 46% on sündinud Tallinnas, 32% elanud linnas enam kui 25 aastat. Vastajatest 9% on elanud Tallinnas 10-24 aastat, 8% elanud siin 3-9 aastat ning 5% alla kolme aasta. Kõrge on kolmanda ja teise põlve tallinlaste osakaal (vastavalt 13% ja 33%). Kolmandat või enamat põlve pealinlasi on keskmisest enam Kesklinna ning Pirita elanike seas (vastavalt 27% ja 33%). Tallinnas sündinuid on pealinlaste seas alla poole ning suur osa pealinna elama asunutest on tulnud väikelinnadest, alevitest või maalt (65%) ning 30% on tulnud mõnest suuremast linnast. See tulemus on otseses seoses üleriigiliste rahvastiku liikumise protsessidega. Kõige kiiremini väheneb elanike arv väikestes omavalitsusüksustes, kust inimesed liiguvad nii kohalikesse tõmbekeskustesse kui suurematesse linnadesse, sh ka (ilmselt valdavalt, kuna võimalused on suuremad) pealinna.

Enam kui ¾ pealinlastest peab kõige eelistatumaks elukohaks Eestis just Tallinna. Elukohana Tallinna eelistavate elanike osakaal on võrreldes 2006. aastaga suurenenud 9%. Tallinna elanikud väärtustavad täna Tallinna kui võimalikku elukohta võrreldes teiste Eesti piirkondadega toonasest enam. Peale uuringus kajastatud võimaluste võib eeldada, et selline eelistus tuleneb ka tööhõive parematest võimalustest pealinnas.

Edaspidises tekstis on analüüsitud arengu kavandamist Tallinna linnas ning käsitletud uuringu tulemusi teemade kaupa ja lisatud autoritepoolsed tähelepanekud, ettepanekud ning kommentaarid.

Strateegiline planeerimine Tallinna linnas

Pealinna järjepideva arengu nimel on Tallinnas vastu võetud mitmeid olulisi linna arengut toetavaid dokumente: Strateegia Tallinn 2025[1], Tallinna arengukava 2009-2027[2], erinevad valdkondlikud arengukavad.

Strateegia Tallinn 2025 kirjeldab üldised alused linna avalike teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile: **„**Strateegia rakendamise perioodil tuleb tagada osutatava linna avaliku teenuse kvaliteet – usaldusväärsus, vastavus konkreetsetele kvaliteedikriteeriumidele. Standardiseeritud, linnaelaniku, ettevõtja, külalise vaatenurgast disainitud menetlusprotsessid ning tooted (linna avalikud teenused) loovad eeldused kõrgeks kliendirahuloluks ning kokkuvõttes tootmiskulude alandamiseks. Vastavate standardite loomine ja rakendamine on vajalik läbi viia strateegia rakendamise esimestel aastatel.“.

Eesmärk on tagada teenuste kvaliteedi tõus ja linna avalike teenuste kättesaadavuse paranemine. Selleks luuakse linnavalitsuse poolt osutatavate teenuste kvaliteedistandardid; töötatakse välja ja juurutatakse teenuste kvaliteedi mõõtmise metoodika; laiendatakse linna avalike teenuste kättesaadavust teenindussaalides ja Interneti teel ning rakendatakse kaasaegseid kvaliteedijuhtimise metoodikaid.

Strateegia sedastab, et „avalik teenus peab järgima üldist teenindusstandardit piirkonnas ning kliendi (linnaelaniku, ettevõtja, külalise) tarbimisharjumusi ja -traditsioone“. Analüüsides Tallinna elanike rahulolu-uuringu tulemusi, soovitame ühtsed teenusstandardid esimesel võimalusel kehtestada ja Tallinna linna veebilehel kergesti kättesaadavaks teha[3].

Erinevates linna arengukavades on küll viiteid avaliku teenuse osutamise kvaliteedikriteeriumidele, näiteks: „Avalikke teenuseid peab osutama teenuse tarbijale kõige soodsamal viisil ning protsess peab olema läbipaistev ja tarbijale arusaadav.“[4], kuid need jäävad kirjeldavaks ja üldsõnaliseks.

Hea teenusstandard on asjakohane, motiveeriv, lihtne, mõõdetav, kontrollitav, avalikustatud ja uuendatav. Head standardid:

- lihtsustavad asutuse juhtimist ja kontrolli;
- sisaldavad eesmärke kvaliteetsema teenuse pakkumiseks;
- aitavad elanikel saada ülevaadet pakutavast teenusest;
- julgustavad elanikke andma tagasisidet pakutava teenuse kohta;
- selgitavad, millised seosed on teiste pakutavate teenustega;
- teavitavad kodanikke ette, millist teenust oodata;
- on avalikustatud, tehes seega asutuse standarditest kinnipidamise eest tarbijate ees avalikult vastutavaks.

[1] Kinnitatud Tallinna Linnavolikogu 10. juuni 2004 määrusega nr 23.
[2] Tallinna Linnavolikogu otsus nr 129, 19. juuni 2008.
[3] Tallinna linna kodulehelt autorid teenusstandardeid ei leidnud. Ka viit „Juhtimise lähtekohad“ viis ainult edasi bürokraatlikele viidetele Arengukavad, Tallinna põhimäärus, Valimisplatvorm ja Teabe avaldamine veebilehel.
[4] Tallinna avalike teenuste edasiarendamist tagava infotehnoloogilise keskkonna arengukava 2008-2013, Tallinna Linnavolikogu otsus nr 89, 29.05.2008.

Neid reegleid ja kokkuleppeid peavad teadma ja teadvustama kõik organisatsiooni liikmed, teenuse osutajad. Selline lähenemine toob edu, aidates teha tavalisi asju ebatavaliselt hästi. Õige informatsioon, vajalik teenus peab jõudma õigete inimesteni õigel ajal ja õigel viisil. Kui standardite täitmine ebaõnnestub, tuleb reageerida. Mõnel juhul on näiteks viisakas sel juhul saata vabanduskiri või mõelda välja muu kompensatsioon. See on elaniku jaoks tagasiside, et temaga arvestatakse.

Mitmetes omavalitsusüksustes erinevates riikides on vastu võetud nö Elaniku Harta[5], milles on kirjas kohaliku omavalitsuse lubadused, kuidas nad täidavad oma kohustused elanike ees, sh millise kvaliteediga teenust linnakodanikud saavad. Sisuliselt on see olulisemate teenusstandardite kogum. Mõned kohaliku omavalitsuse üksused uuendavad seda hartat kord aastas.

Klientide ootuste mõistmine on võtmeks. Kõrgemad ootused ja nende täitmine tekitavad kõrgema rahulolu. Edukad on need organisatsioonid, mis on väga teadlikud sellest, mis nad on ja mida teevad, suunavad selle info olulise ja ligitõmbavana klientidele, töötavad nende ootuste täitmise ja ületamise nimel ning julgustavad ja inspireerivad kliente levitama organisatsiooni kohta positiivset sõnumit[6].

Uuringus käsitletud avalikud teenused

Riigikontroll on avalike teenuste kvaliteedi auditis[7] jaotanud avalikud teenused kahte suurde rühma järgmiselt: esiteks soodustavate haldusaktide andmine (nt toetuse määramine) ning õiguste kasutamiseks (nt valimistel hääletamine) ja kohustuste täitmiseks (nt maksude deklareerimine) keskkonna loomine; teiseks nö ehtsad avalikud teenused nagu jäätmekäitlus, vee- ja energiavarustus, ühistransport, arstiabi. Käesolevas uuringus on rõhuasetus eelkõige haldusaktide andmisel ja haldustoimingute tegemisel.

Käesolevas uuringus on nö ehtsatest avalikest teenustest hinnatud Tallinna füüsilist keskkonda (16 näitajaga) ja elanike rahulolu füüsilise keskkonnaga oma linnaosas (27 näitajaga - pargid, kõnniteed, mänguväljakud, müra, tolm jne), lisaks puhke- ja vabaaja veetmist ning ühistransporti. Ülejäänud hinnangud puudutavad valdavalt ametiasutustega suhtlemise viisi, informatsiooni saamiseks kasutatavaid kanaleid jmt ning eelistusi nende osas.

Kui mõista kohalike avalike teenuste kvaliteedi all kvaliteetsete ja konkurentsivõimeliste avalike teenuste kättesaadavust ning avalike teenustega seotud infrastruktuuri kasutuse efektiivsust, siis ainult käesolevas rahulolu-uuringus esitatud elanike subjektiivse hinnangu

[5] Brochure „Seven Steps to a Citizen Charter with Service Standards“. Practitioners handbook. Innovative Public Services Group (IPSG), Burgerlink, a programme of the Ministry of the Interior and Kingdom Relations (The Netherlands), Ministry of Budget, Public Accounts and the Civil Service, Directorate General for State Modernization (France), 2008.
[6] Public Service Reform. Measuring and Understanding Customer Satisfaction. A MORI Review for the Office of Public Services Reform, UK 2002.
[7] Riigikontrolli aruanne „Avaliku teenuse kvaliteet infoühiskonnas“, 1. november 2007.

põhjal erinevatele valdkondadele ei ole päris õige anda üldist hinnangut linna avalike teenuste kättesaadavusele ja kvaliteedile.

Kvaliteedijuhtimise meetodid annavad organisatsioonile täiendavad kriteeriumid ja metoodika hindamaks organisatsiooni hetkeolukorda. Kvaliteedijuhtimise printsiipe ja praktikaid saab kohalikus omavalitsuses rakendada, kui võtta arvesse avaliku sektori erisusi ja kohandada kvaliteedijuhtimise tehnikaid, arvestades pakutava teenuse iseloomu. Hea on kasutada nii enesehindamist kui ka võrdlevanalüüsi (inglise keeles *benchmarking*, nt Helsingi linnaga), eesmärgiga parandada tulemusi ning leida uudseid ideid ja nende rakendamise kaudu saavutada paremaid tulemusi.

Kuivõrd on Tallinna linnas suudetud täita avalike teenuste arendamisele püstitatud üldiseid eesmärke?

Hinnangud füüsilisele keskkonnale

Tallinn on oma strateegias, arengukavas ning muudes arengudokumentides püstitanud üldised eesmärgid avalike teenuste arendamisele. Tallinna hea elukeskkonna visioon rõhutab eelkõige inimest ja tema rahulolu. Strateegia Tallinn 2025 seab ses osas rahulolu soovitud määra üsna kõrgele – oodatud tase on selge enamiku linnaelanike (80-90%) rahulolu linnakeskkonnaga. Rahulolu-uuringu tulemused näitavad, et ka reaalselt on elanike hinnangud Tallinna elukeskkonnale paranenud. Väga rahul ja pigem rahul olijaid oli kaks aastat tagasi 69%, käesoleval aastal aga 82%, seega rahulolevate vastajate osakaal on suurenenud ning mahub juba linna oodatud tasemevahemikku.

Võrreldes 2006. aastaga on linnaelanike hinnangud elukeskkonnale oluliselt paranenud enamikes näitajatest. Kõige kõrgema hinnangu oma linnaosa elukeskkonnale andsid Haabersti linnaosa elanikud, kes on võrreldes teiste linnaosade elanikega andnud keskmisest kõrgemaid hinnanguid tervelt neljateistkümnele füüsilise keskkonna aspektile.

Tallinna üldist keskkonnaseisundit hindab 10% elanikest mitterahuldavaks/kehvaks, ning valdav osa linnaelanikest tunneb pealinna keskkonnaseisundi pärast endiselt muret – väga on mures 15%. Võrreldes kahe aasta taguse perioodiga on linna keskkonnaseisundi pärast muretsevate linlaste arv siiski veidi kahanenud (5% võrra).

Kõige enam on tallinlased linna füüsilise keskkonna puhul rahul haljasalade ja parkide seisundiga ning rannaalade olukorraga, kõige vähem aga tolmu kogusega õhus ja tänavatel, sõiduteede olukorraga, liiklusturvalisuse- ja kultuuriga ning lemmikloomade pidamise kultuuriga. Kõigi uuritavate füüsilise keskkonna aspektide puhul on elanike hinnangud võrreldes 2006. aastaga paranenud – kõige enam on hinnangud paranenud vibratsiooni, haljasalade ja parkide seisundi osas. Üldiselt võib siiski tõdeda, et tegurite järjestus pingereas on jäänud enam-vähem samaks – valdkonnad, mis pälvisid keskmisest kõrgema hinnangu 2006. aastal, on ka käesoleval aastal keskmisest kõrgemalt hinnatud valdkondade seas (ning vastupidi).

Silma hakkas asjaolu, et hoolimata küsimuse 7 vastustest selgunule, et müra on probleemiks (29% vastanutest andis kehva ja rahulolematu hinnangu), õhu puhtus on kehv (26% vastanutest andis sellele hinnangu kehv või mitterahuldav) ja kõige vähem on elanikud rahul tolmu kogusega õhus ja tänavatel (hinnangu kehv/mitterahuldav andis 50% vastanuist), samuti vaatamata murelikele artiklitele tolmu kõrgest foonist välisõhus[8], näitavad uuringu tulemused, et linnaelanike seas on mure pealinna keskkonnaseisundi pärast pigem vähenenud. Kuigi suhtarvud on siiski muljetavaldavad – 15% vastanutest on keskkonnaseisundi pärast väga mures ning 53% pigem mures. Efektiivsed pakutavad teenused on olulised, kuid ei tohi unustada ka ümbritsevat olmet ja inimeste tervist. Rahulolematus tolmu kogusega õhus ja tänavatel on otseselt pealinlaste tervist kahjustav tegur ja sellest ka elanike õigustatud mure. Sama käib ka sõiduteede olukorra ning liiklusturvalisuse ja -kultuuri kohta. Need teemad, tuginedes nii käesolevale kui varasematele uuringutele, peaks tulevikus saama linnajuhtide poolt prioriteetse tähelepanu.

Positiivne on, et uuring annab võimaluse linnaosade lõikes saada ülevaade vähim rahulolu tekitanud valdkondade kohta ning vastavalt just nendega linnaosas tegeleda. Silma hakkas paljude valdkondade puhul „ei oska öelda, ei ole kokku puutunud“ hinnangu andnute suur osakaal.

Hinnangud puhke- ja vabaaja veetmise võimalustele

Uuringust tuli välja, et kõige enam ollakse linnas rahul haljasalade ja parkide olukorraga. Puhke- ja vabaaja veetmise osas on arusaamatu, miks küsimuses 9 on vastajate valikuvariandid olnud väga kitsapiirilised (Harju tänava ja Kadrioru pargi kesksed). Ometigi on Tallinnas aasta-aastalt erinevates linnajagudes üha enam korrastatud parke, haljasalasid, mänguväljakuid, lisandunud muid rekreatsioonivõimalusi. Ilmselt on teatud piirkondades rohealasid, mängu- ning spordiväljakuid, uisuvälju jmt objekte vaja veel korrastada, jätkuvalt juurde ehitada. Antud uuringu raames teistsugune küsimuse püstitus oleks andnud ülevaate, millistes linnaosades, millist liiki puhkealade ja vabaaja veetmise võimaluste järele on suurim vajadus.

Puhke- ja vaba aja veetmise võimalustest paluti hinnata ainult ankeedis nimetatud Tallinna haljasalade- ja parkide poolt pakutavaid võimalusi, millest linlased hindavad kõige kõrgemalt Kardioru pargi luigetiiki.

Linna ametiasutustega suhtlemine

Kõige enam ollakse kasutanud võimalust külastada Tallinna linna veebilehte (48% vastanutest, neist 9% vähemalt kord nädalas). Uuringuküsimuses väljatoodud konkreetsetel teemadel (avaldused, ettepanekud, kaebused ja infopäringud, registreerimised, load ja kooskõlastused, toetuste taotlemine, sotsiaalteenuste taotlemine, koha taotlemine) ei ole pealinlastest 65% viimase aasta jooksul ei ise, ega ole ka ükski nende perekonnaliige, suhelnud Tallinna linna ametiasutusega.

[8] Vt nt Kuulo Kutsar: Tolm – kallim kui inimese tervis, Eesti Päevaleht, 02.05.2008. Strandberg: linnatänava tolm tekitab vähki, Kirill Teiter, Postimees.ee, 19.02.2008.

Tuleb tõdeda, et e-posti kasutamisele eelistatakse endiselt suhelda ametnikega, kas silmast silma või telefoni teel. Jätkuvalt on kõige levinum suhtlemisviis teenindusbüroosse kohaleminek.

Ootuspäraselt moodustasid suurima osa Internetti mitte-kasutavatest eakamad vastajad. E-teenuseid ei kasutata eelkõige seetõttu, et puudub ligipääs Internetile või oskus e-teenuseid kasutada. Kõige levinumaks põhjuseks, miks e-teenust ei kasutatud, oli asjaolu, et vastaja ei kasuta Internetti (27%). E-teenust peetakse ka liiga aeglaseks ja ebausaldusväärseks: „Ma olen kindel, et nad ei loe maile“, arvab 6% vastanutest. Kirjeldatud hirmul võib olla teatud tõepõhi, sest käeoleva analüüsi autor on taotlenud lapse sünnipäevatoetust nii linnaosa valitsuse toetuste sektorist kohapeal kui Interneti teel ning sai toetuse kiiremini pangakontole teenindusbüroosse kohale minnes. Interneti teel Tallinna veebilehelt riigiportaalis e-teenust kasutades, algas taotluse menetlus alles peale nädal hiljem linnaosa valitsuse toetuste sektorisse võetud telefonikõnet. Teenindus oli viisakas, helistati, anti tagasisidet. Viivitust põhjendati tehnilise veaga.

Samas on enamike teenuste puhul teenuste kasutajatest suur osa huvitatud teenuse kasutamisest e-teenusena. Üpris huvitatud ollakse võimalustest linnavalitsusele e-teenuse kaudu informatsiooni andmisest ja ettepanekute tegemisest, rahvastikutoimingute tegemisest, lastega seotud toetuste või hüvituste või lasteaiakoha taotlemisest. Keskmisest vähem on e-teenusest huvitatud vastajaid sotsiaalteenuste taotlejate hulgas.

Ametnikepoolsele teenindusele anti kokkuvõttes pigem kõrged hinnangud. Pea võrdselt kõrge oli rahulolu nii ametniku vastutulelikkuse ja sõbralikkuse (täiesti/pigem rahul 78%), kompetentsuse ja asjatundlikkuse (74%) kui ametnikupoolse aktiivsusega lahenduste leidmisel (72%)

Hinnangud linna ametiasutuste teeninduse kvaliteedile.

E-teenindus

E-teenuste kasutajatest 69% vastajaist pidas teenuse kasutamist Interneti teel väga või pigem lihtsaks. 37% teenuse kasutajatest sai esmase vastuse ühe ööpäeva jooksul, 2-3 päeva jooksul sai esmase vastuse 19% vastajaist, nädala jooksul 5% ning hiljem 1%. Mitte mingit vastust ei saanud 4% vastajaist. Enamik teenuse kasutajaist pidas vastuse saamise kiirust enda jaoks piisavaks ning vastuse sisu arusaadavaks.

Autorite ettepanek e-teenuste arendajatele: esitatud taotluse täitmise staatust võiks saada jälgida digitaalselt (ükskõik, kas see taotlus on esitatud elektroonselt või teenindussaalis käies). See võiks olla võimalik Internetis analoogse protseduuriga nagu näiteks saab vaadata taotluse staatust passi või ID-kaardi taotlemisel. E-keskkonnas võiks saada linnaametnikele esitada veel rohkem erinevaid päringuid kui praegu.

Kõik teeninduskanalid

Rääkides kõikidest teeninduskanalitest, said teenuse või lõpliku vastuse 54% vastajaist ühe nädala jooksul peale ametnikuga kontakteerumist. 8% sai vastuse kahe-kolme nädala jooksul, 10% kuu aja jooksul, 6% hiljem ning 12% ei saanudki vastust. Vastuse mittesaanute osakaal on liiga suur. Sellist teguviisi aitaks vältida teenusstandardite kehtestamine. Suur osa vastuse mitte-saanutest oli informeerinud ise linnavalitsust, teinud

ise mingi ettepaneku või küsinud linnavalitsuselt informatsiooni (esitanud teabenõude, palunud väljastada infomaterjale, õigusakte vms). Kindlasti vähendab mittevastamine või mitme kuu pärast vastamine inimese usaldust ametiasutuse ja linnavõimu vastu ehk siis linna mainet elanike, ettevõtjate ja külaliste silmis.

Valdav osa vastanuist pidas teenuse osutamise või lõpliku vastuse saamise kiirust piisavaks (84%). Asjaajamise protseduuriga ehk sellega, kuidas oli teenuse osutamine korraldatud, jäi rahule 70% vastajaist, 12% pigem ei jäänud rahule ning 11% ei jäänud üldse rahule. Rahulolematute osakaal asjaajamise protseduuri osas on silmatorkavalt suur. Siin tuleks analüüsida, mis valdkonna teenuste puhul ja mis põhjusel on enim rahulolematuid. Tuleks konsulteerida klientidega, kas teenuseid osutatakse nii nagu nende tarbijad seda soovivad; vaadelda, kas kõiki koheldakse võrdselt; kas tehakse midagi oma eksimuste heastamiseks jne.

Enam kui pooled (52%) Tallinna ametiasutustega suhelnud vastajaist tõid positiivsena välja selle, et probleem lahendati kiirelt ja/või kompetentselt, kiideti ka ametnike sõbralikkust ja viisakust (13%) ning seda, et asjad sai aetud kohale minemata (2%). Negatiivsena toodi välja abi mitte-saamine (ei reageeritud või vastus ei rahuldanud, 13%); teeninduse ja asjaajamise aeglus (8%); ametnike formaalne, külm, ebaviisakas suhtumine (5%); kompetentsuse puudumine (4%) ning bürokraatia (2%). Siit võib teha järelduse, et osadele ametnikele on vajalik täiendav klienditeeninduse koolitus ning väga oluline on järjepidev täiendkoolitus oma vastutusvaldkonnas.

Teenustest (mida kasutati viimasena) pidas end väga hästi/küllaltki hästi informeerituks 73% vastajaist. Mitte eriti heaks hindas oma informeeritust 11% ning 4% ütles, et nad ei ole teenusest üldse informeeritud.

Oluliseks lisainformatsiooniks edaspidiseks teenuste kvaliteedi parandamiseks on uuringu tulemustesse lisatud (uuringu kokkuvõtte lk 37) valdkondade loetelu, mille kohta soovisid eelkõige lisainfot saada end mitte eriti hästi informeerituks või üldse mitte informeerituks lugenud vastajad.

Kasutatavad teabeallikad teenuste ja toetuste kohta info saamiseks

Kõige levinumateks teabeallikateks, millest vastajad on hankinud teavet teenuste ja toetuste kohta, on ametiasutused ja teenindusbürood (23%), Tallinna linna veebileht (20%) ning muud Internetiallikad (15%). Internetti kasutavad teabe otsimiseks peamiselt nooremad inimesed - levinum on teabe otsimine Tallinna veebilehelt 20-29–aastaste, kõrgharidusega ning kõrgema sissetulekuga vastajate seas. Infot hangitakse ka oma perearsti ja tuttavate käest.

Tulevikus soovitakse toetuste ja teenuste kohta teavet saada eelkõige Tallinna linna veebileheküljelt (28%), muudest Internetiallikatest (19%). Nagu eeldada võis, eelistavad eelpool kirjeldatud infoallikaid kasutada pigem nooremad vastajad.

Senisest rohkem soovitakse teavet saada televisioonist ning ajalehest „Pealinn“. Ajalehest „Pealinn“ eelistaksid teavet saada eelkõige mitte-eestlased, kellest 29% nimetas seda

ajalehte ühena eelistatumast infoallikast. Samuti on mitte–eestlaste hulgas keskmiselt arvukamalt neid vastajaid, kes sooviksid teavet saada raadiost (18%) või televisioonist (20%). Isiklikust kogemusest võib märkida, et ajaleht „Pealinn“ on muutunud järjest sisukamaks, sisaldades ka arvamusartikleid, lahates elu probleemkohti.

Arvestades vanemaealiste ja mitte-eestlaste osakaalu Tallinna linna elanikkonnas, oleks täiesti arvestatav info edastamise vahend Tallinna telekanal, mida võiks välja arendada rööpselt e-lahenduste arendusega.

Muude teabeallikatena nimetati ka töökaaslasi, ametiasutusi ja otsepostitust. Linna sise- ja väliskommunikatsiooni ning teenuste arendamisega seotud spetsialistid võiksid teabeallikate osas tutvuda vastustega originaalkujul, mis on esitatud Turu-uuringute AS uuringu lisas.

Valmidus kasutada e-teenuseid

Arvutikasutamise oskusi pidasid heaks 49% vastanutest, samas 25% hindas oma oskusi halbadeks, öeldes et ei oska üldse arvutit kasutada.

Vastuste jagunemises ilmnesid olulised erinevused sotsiaal-demograafiliste tunnuste lõikes. Heaks pidas oma arvutikasutamise oskusi 80-81% 15-29 aastastest ning 69% 30-39 aastastest, 55% 40-49-aastastest, 28% 50-59-aastastest, 14% 60-69-aastastest ning vaid 6% 70-aastastest ning vanematest pealinlastest. Ootuspäraselt hindasid oma arvutikasutamise oskusi kõrgemalt nooremad vastajad. Kes e-teenust juba kasutada proovinud on, sellel on edaspidi väga lihtne teenuseid Interneti teel tarbida.

E-teenuseid oleks kindlasti valmis Interneti teel kasutama 49% vastajaist ning tõenäoliselt valmis kasutama 16%. Vähem kui pooled vastajaist oleks valmis kasutama e-teenuseid ID-kaardi abil (kindlasti/tõenäoliselt kasutaks 45%), M-teenuseid mobiiltelefoniga (36%) või e-teenuseid DigiTV-abil (23%).

Pea kõigi e-teenuste kanalite puhul on vastajaid, kes planeerivad kanalit kindlasti kasutama hakata, keskmiselt arvukamalt nooremate, Eesti suhtluskeelega, kõrgharidusega või kõrgema sissetulekutega vastajate seas.

M-, ID-, digiteenuste arendamine on aktuaalne ja innovaatiline, kuid ei tohi kõrvale jätta ka muid praktilisi uuendusi ja arendusi teenuse pakkumise viisides. Eakad inimesed ei käi Internetis infot otsimas ja nende jaoks on Tallinna veebileht ka liiga keeruline (palju informatsiooni, väike kiri, keeruline ülesehitus) ning nad vajavad juhendamist. Kiire elutempoga ei suuda ka muud linnaelanikud piisavalt tihti ennast kursis hoida Tallinna linna uudistega pelgalt veebilehe kaudu, seega on oluline arendada ka teisi infokanaleid, nagu ajaleht „Pealinn“, linnaosaajalehed, televisioonisaated, infotelefon. Ära ei tohi unustada ka üleriigilisi kommunikatsioonikanaleid, nagu üleriigilise levikuga päevalehed, raadio.

Seega teenuste kättesaadavuse osas tuleb tagada spetsiifiline lähenemine igale konkreetsele juhtumile, tuleb tagasisidestada, informeerida erinevaid kanaleid kasutades. Ametnik vastutab kodaniku ees. E-teenus ei ole mitte lisakoorem vaid organisatsiooni efektiivsuse suurendamise üks võimalus.

Hinnangud Tallinna veebilehekülje (http://www.tallinn.ee/)

Tallinna veebilehekülge on külastanud pea pooled küsitletud pealinlased (49%). Keskmisest enam alla 40-aastased, eesti suhtluskeelega, kõrgharidusega või kõrgema sissetulekuga inimesed. Teavet otsitakse nii ühistranspordi (73%) kui ka parkimise (19%) kohta. Lihtsamini leitav on inimeste arvates info ühistranspordi kohta (väga/pigem lihtne 89%), parkimise puhul on sellise hinnangu osakaal 70% vastanuist. Arusaamatuks jääb, miks olid uuringus küsimused ainult nende kahe transporditeema kohta. Veebileheküljelt saab informatsiooni väga paljude samaväärselt oluliste erinevate teenuste kohta.

Tallinna linna veebilehekülg on pidevas arengus. Sellises kaasajastamise tuhinas võib ära kaduda info edastamise stabiilsus ja väheneda usaldusväärsus. Kui Tallinna kodulehte käesoleval aastal (taas)arendama asuti, tekitas uus ülesehitus palju rahulolematust[9]. Linnakantselei on peale seda teinud kodulehekülje kasutusmugavuse huvides mõningaid parendusi. Veebilehekülg on ratsionaalne, kuid tavainimesele raskesti arusaadav ja keeruline. Kuna Tallinna linna kohta on vaja jagada väga palju informatsiooni, siis see teeb ka veebilehe ülesehitajate jaoks hea kujunduse leidmise ilmselt raskeks. Samas on Tallinna veebileht väga inertne, lingitakse lihtsalt dokument või järgmised viited, juures ei ole selgitusi, kokkuvõtteid. Pealegi ei peagi kogu informatsioon põhilehekülgedele ära mahtuma, selleks on valdkonnalehed ja linnaametite lehed. Linna veebilehe põhilehekülgede ülesanne ongi olla kokkuvõtlik, ülevaatlik, suuniseid ja selgitusi jagav, informatsioon peaks olema kergesti leitav. Positiivne on, et olulisemate ürituste, aktuaalsete kampaaniate esiletoomiseks kasutatakse bännereid.

Olles veebilehte kasutanud erinevates rollides: linnaelaniku, avaliku teenistuja, lapsevanema ja hoolekogu esimehena, võib öelda, et info otsimine ja leidmine Tallinna veebilehel nõuab aega, süvenemist, püsivust, katsetamist selleks, et kõik vajalik kätte leida.

Hea lahendus on, et igasugune tagasiside Tallinna linna veebilehekülje kasutamise kohta on teretulnud otse jaotises Kontakt – Tagasiside Tallinna linna veebilehekülgede kasutamise kohta. Kommentaarid, ettepanekud ning info Tallinna ametliku veebilehekülje kasutamist puudutavate probleemide kohta on oodatud aadressil veeb@tallinnlv.ee. Loodame, et seda võimalust ka teatakse ja kasutatakse.

ID – pileti kasutamine

Kehtivat Tallinna ühistranspordi ID-piletit omab 39% vastajaist. Enamik neist on naised (47%); vanusevahemikes 15-19, 20-29 ja 50-59 aastat; samuti muu suhtluskeelega; töötavad; üliõpilased ning Lasnamäe elanikud. Ilmselt lisanduvad siia loendisse ka kooliõpilased, kes antud uuringu valimisse ei mahu. Enamasti ostetakse ID-pilet sularaha eest kioskist, kauplusest või teenindussaalist (47% vastanuist). Internetist pangaülekandega ostis pileti 37% vastanuist. Vähem oli neid, kes ostsid pileti mobiil- või tavatelefoni teel või kes ei olnud ID-piletit endale ise ostnud. Vastustest küsimusele, milline oleks kõige sobivam viis ID-pileti ostmiseks, ilmnes, et sobivaimaks peetakse Internetis pangaülekandega ostmist (38%), aga 35% vastanuist sooviks seda ka edaspidi teha teenindussaalis, kioskist või poest. Seega on väga hea, et Tallinna linn on mõelnud alternatiivsetele võimalustele ID-pileti

[9] Vt nt Lang: Tallinna uus veeb on läbipaistvuses tagasiminek, BNS, Postimees.ee, 23.07.2008.

muretsemiseks, sest nii Internetti kui näost-näkku ostmist kasutatakse enam-vähem võrdselt. ID-pilet on innovaatiline lahendus, mille rakendusvõimalusi peaks kindlasti laiendama (kontserdipiletid, teiste linnade või maakondade ühistranspordipiletid, teatripiletid, kinopiletid, muuseumide piletid jne). Turu-uuringute AS uuringu lisas on vastanute ettepanekud, millistes valdkondades võiks ID-pileti veel kasutusele võtta (kliendikaardid, klubikaardid, raamatukogukaart, ujulapääse, Õllesummeri piletid jne). ID-rakenduste väljaarendamisel on Tallinn järjepidev: 1. oktoobrist 2008 muutub Tallinna ühistranspordis puuetega inimeste tasuta sõidu tõestamine ID-kaardi põhiseks.

Huvitatus Tallinna operatiivinfost

Tallinna veebilehel jälgib operatiivinfot regulaarselt 6 % veebilehe kasutajatest, 20% teeb seda mõnikord. Kolmveerand vastanuist üldiselt operatiivinfot Internetist ei jälgi. Ilmselt on operatiivinfost eelkõige huvitatud ning tellivad operatiivinfot e-mailile korteriühistute esimehed ja muud taolised asjamehed. Tavakodanikul tekib huvi info vee-, soojus- ja elektrikatkestuste, teetööde, liikluse sulgemise jms vastu siis, kui konkreetne probleem käes on ja teda ennast konkreetselt puudutab. Operatiivinfo veebilehel on oluline, kuid erakorralistest sündmustest informeerimisel ei tohi unustada ka teisi infokanaleid.

Näiteks septembris alanud ajutine liikluse sulgemine trammiliinidel 1 ja 3 seoses trammide rööbasteede kapitaalremonttöödega A. Weizenbergi tänaval ja J. Poska tänaval, mille ajaks (16. september -24. oktoober) tihendatakse trammiliinidel nr 2 ja 4 liiklust (mis ei aita kuidagi jõuda pärale neil, kes kasutavad teatud osa liinist 1 ja 3), on autorite tutvusringkonnas tekitanud mõningast rahulolematust. Teavitamine ei olnud piisav (nt üleriigilises ajalehes Postimees päev enne liinide sulgemist 15.09.08, Tallinna veebilehel 08.09.08) ning ajastus oli paljudele peredele ebamugav, sest enamikel inimestel on sügisel taas kiireid asjatoimetusi, huviringe, kuhu on vaja õigeaegselt jõuda ning logistiliselt oli väga raske kiiresti ümberorienteeruda. Kevadest peale oli liikumist raskendanud Vabaduse väljaku ümbruses toimunud liikluse ümbersuunamine ning seetõttu tekkinud ummikud, kuid nüüd lisandus sellele veel täiendav logistiline probleem.

Võrreldes 2007. aastaga on informeeritus võimalusest tellida Tallinna operatiivinfot e-mailile vähenenud (2007 – 25%, 2008 – 11%). Teenusest informeeritutest on endale ka tegelikult operatiivinfo e-mailile tellinud vähesed (11% teenusest teadlikke). Teenusest huvitatute arv on madal, kuid sellegipoolest peaks operatiivinfo teenust jätkama, sest üliloluline on, et inimestel on võimalik vajadusel leida infot probleemi kohta ja teada saada, kas selle lahendamisega juba tegeletakse ning millal saabub ja milline on lahendus.

Hinnangud Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusele

Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusest peab end väga/pigem hästi informeerituks 23% pealinlastest. Aastaga on kasvanud linlaste osakaal, kes peavad end munitsipaalpolitsei tegevusest pigem/väga halvasti informeerituks – kui 2006. aastal oli sääraseid vastajaid 46%, siis tänavu 68%.

¾ linlastest teab, et Tallinna munitsipaalpolitsei tegeleb koerte ja kasside pidamise eeskirjade täitmise ja nende rikkumistel väärtegude menetlemisega ning kõnniteede koristamise eeskirjade täitmise jälgimise ning nende rikkumisel väärtegude menetlemisega. Märgatavalt vähem, kuid siiski üle 50%-i on vastajaid, kes on kursis sellega, et

munitsipaalpolitsei tegeleb ka alkoholiseaduse eeskirjade täitmise jälgimise ning nende rikkumisel väärtegude menetlemisega, parkimise korraldamise ning avalikel üritustel korra tagamisega. Mitmete munitsipaalpolitsei tegevusvaldkondade suhtes on elanikud väheinformeeritud. Tuleb leida mooduseid, kuidas elanikkonda enam informeerida munitsipaalpolitsei ülesannetest ja lühinumbrist. Munitsipaalpolitseile on antud täita olulised funktsioonid, aga linnaelanikud isegi ei tea, millega „MuPokad“ tegelevad. Samuti ei teata üldse, et munitsipaalpolitseil on lühinumber. Paljud, kes on numbrist teadlikud, ei oska seda nimetada.

Munitsipaalpolitseiga on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud 11% vastajaist, kellest 8% omab isiklikku kokkupuudet ning 3% on suhelnud telefoni, meili või kirja teel. Kõige enam on isiklikult kokkupuutunuid 40-49-aastaste ning Kesklinna elanike seas.

Uuringus väidetakse, et võrreldes 2007. aastaga on elanike rahulolu Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusega veidi langenud. Vastajate osakaal, kes jäid munitsipaalpolitsei tegevusega väga/pigem rahule, kahanes kokkuvõttes 10% võrra. Siinkohal peab nentima, et on küsitav munitsipaalpolitsei tegevusele hinnangu andmine munitsipaalpolitsei kohta info omamise või munitsipaalpolitseiga kokkupuutunute hinnangu põhjal. Näiteks munitsipaalpolitseiga mitte rahulolevate inimeste hinnangut võis mõjutada asjaolu, et munitsipaalpolitsei oli neile piletita sõidu eest (või muu rikkumise eest) trahvi määranud, mitte see, et nende arvates oleks halvenenud munitsipaalpolitsei tegevus. Seega tekib küsimus, kas Tallinna munitsipaalpolitsei tegevusele hinnangu andmine saab baseeruda ainult munitsipaalpolitsei tegevusest informatsiooni omamise ning kokkupuutunute hinnangu põhjal või tuleb arvestada ka muid aspekte.

Linnaarhiivi teenuste kasutamine

Viimase 12 kuu jooksul on Linnaarhiivi teenuseid kasutanud 4% vastajaist, kellest valdav osa käis selleks kohapeal. Vastajate arv on analüüsimiseks liiga väike.

Enamkasutatavad liiklemisviisid

Uuringust ilmneb et 40% vastajatest kuulub leibkondadesse, mis ei oma mitte ühtegi töökorras sõiduautot. Leibkondadesse, mis omab ühte töökorras sõiduautot, kuulub 41% vastajaist, kahte töökorras sõiduautot omab 15% vastajate leibkondadest ning enam kui kahte autot 4%.

61% küsitletuist kasutas möödunud talvel liiklemiseks ühistransporti, 34% autot, 6% liikles jalgsi ning 1% muul viisil.

Uuringust võib järeldada, et suurele osale tallinlastest on ühistransport olulise tähtsusega peamiseks liiklemisviisiks.

Hinnangud Tallinna ühistranspordile

Uuringus paluti möödunud talvel tavalise liikumisviisina ühistransporti kasutanutel määratleda ühistranspordi liik, millega kõige enam liigeldi. Vastajal oli võimalik nimetada

mitut transpordiliiki. Valdav enamus vastajaist kasutas liiklemiseks nö tavalist bussi (85%), 46% trolli, 32% trammi, 7% ekspresstaksot ning 1% marsruuttaksot.

Vastajates 39% arvab, et Tallinna ühistransport on viimase 12 kuu jooksul muutunud paremaks, 42% usub, et tase on sama, mis varemgi ning 5% arvab, et ühistranspordi kvaliteet on halvenenud. Suuremaks probleemiks ühistranspordis peetakse sõidukite puhtust, kõrget piletihinda ning transpordivahendite liiga suurt täituvust.

Vastuste analüüsimisel on selgunud, et kui nooremate vastajate jaoks on probleemiks ühistranspordi aeglus, liiga suur täituvus, sõiduplaanist kinnipidamine ning sõidukite puhtus, siis eakamate vastajate jaoks on sagedamini probleemiks kõrge piletihind.

Vastustes küsimusele 57 (suurimad probleemid Tallinna ühistranspordis) ilmneb, et ümberistumise vajadus ja liinivõrk ei tekita üldiselt inimestes erilisi probleeme (vastavalt 9% ja 8% vastanuist tõi selle esile). Isiklikest kogemustest soovitame küll enam tähelepanu pöörata liinivõrgule ja liinigraafikute sobivusele, näiteks Mustamäelt Haaberstisse saada on üsna aeganõudev, Kristiinest Lasnamäele saamiseks tuleb varuda poolteist tundi, samuti on problemaatiline võimalus sõita ühistranspordiga lennujaama. Probleeme tekitav on isegi ümberistumine ühe linnaosa sees. Rahaliste võimaluste olemasolul võiks ka laiendada trammiliinide võrku. Ilmselt ei pööranud vastajad sellistele asjadele suuremat tähelepanu, sest põletavamaks probleemiks on sõidukite puhtus (35%), kõrge piletihind (29%), ühistranspordi suur täituvus (25%) ja sagedus (18%). Puhtama ja ökonoomsema linnatranspordi rakendamisele Tallinnas aitab kindlasti kaasa SMILE projekti[10] rakendamine. Kuid üle tuleks vaadata ka sõiduplaanid ja liinide trajektoor.

Uuringust on võimalik teada saada, millised on vastajate arvates probleemsed valdkonnad linnaositi:

- sõidukite puhtus - Mustamäe (48%),
- kõrge piletihind - Põhja-Tallinn (46%) ja Mustamäe (38%),
- transpordivahendite liiga suur täituvus - Mustamäe (38%),
- sõidukid ei käi piisavalt sageli - Haabersti (50%),
- sõiduplaanidest kinnipidamine – Mustamäe (20%),
- aeglane transport - Haabersti (25%),
- madal turvalisus - Mustamäe (16%),
- ümberistumise vajadus - Haabersti (22%),
- liinivõrk ei vasta vajadustele - Haabersti (22%),
- ebamugavad sõidukid - Mustamäe (11%).

Saab järeldada, et suurem rahulolematus ühistranspordi kasutajate poolt ühistranspordi korraldusega on Mustamäe ja Haabersti elanikel ning ühistranspordiga rahulolijaid on kõige enam Lasnamäel.

[10] SMILE on Euroopa Liidu 6. raamprojekti CIVITAS (CIty-VITAlity-Sustainability ehk Linn-Elujõulisus-Jätkusuutlikkus) II initsiatiivi raames täideviidav projektProjekt algas Tallinnas 1. veebruaril 2005 ning kestab neli aastat. Projekti käigus uuendatakse Tallinna ühistranspordi infosüsteeme ning ehitatakse välja ühistranspordi prioriteedisüsteem, mis vajadusel võimaldab teatud ühistranspordi suundadel rohelise fooritule kestust pikendada või punase fooritule kestust lühendada.

Elektroonilistele sõiduplaanidele eelistavad vastajad teavet busside, trollide ja trammide väljumisaegade kohta lugeda nö tavalistelt väljatrükitud pabersõiduplaanidelt peatustes. Neljandik peab kõige otstarbekamaks, et peatuses oleks olemas elektrooniline reaalinfo ühissõiduki tegeliku saabumise kohta ning ka pabersõiduplaanid säiliksid. Vaid 13% vastajaist peab parimaks seda, et peatustes oleks elektroonilised sõiduplaanid. Võimalusest tellida oma mobiiltelefonile infot ühistranspordi väljumisaegade kohta on kindlasti huvitatud kümnendik pealinlastest, 12% on sellest võimalusest pigem huvitatud. Soovitame rahaliste võimaluste olemasolul Mustamäel, Haaberstis ja Lasnamäel peatustesse paigaldada elektrooniline reaalinfosüsteem ühissõiduki tegeliku saabumise kohta, alustada võiks pilootprojektina kõige suurema täituvusega liinidel.

Piletisüsteemi kohta ei olnud küsimusi, kuid see on teema, mis vajaks ülevaatamist, lihtsustamist. Kindlasti saaks siin eeskuju võtta teistest pealinnadest, nt Helsingist, Kopenhaagenist. On ette tulnud juhuseid, kus ühistranspordi pileteid ei ole kioskist saada ja tuleb kasutada võimalust pilet osta ühistranspordist, kuid see on tunduvalt kallim. Aeg-ajalt on otsas ka ainult sooduspiletid.

Samuti tuleks kaaluda täiendavaid meetmeid ummikute vältimiseks ning järjepidevalt parandada sõiduteede olukorda. Valglinnastumise analüüsijatele on käesolevad vastused kindlasti huvitavaks sisendiks, arvestades, kui suur osa inimesi kasutab ühistransporti ja samas kui suured on ummikud Tallinna linnas.

Tallinna veebilehel on kirjas, et tagasiside Tallinna sõiduplaanide andmebaasi osas on oodatud aadressil ppta@tallinnlv.ee. Loodame, et seda võimalust ka kasutatakse.

Rahulolu Tallinna veebikaardi ja muude elektrooniliste kaartidega

Viimase 12 kuu jooksul veebilehe kasutajatest 64% on kasutanud veebikaarti. Neist 86% olid rahul, 9% pigem ei jäänud rahule ning 3% ei jäänud üldse rahule. Kõrgelt hinnatakse kaardi informatiivsust ja selle kasutusmugavust ning –lihtsust. Samas ette heidetakse kaardi aeglast avanemist, aegunud infot kaardil ning info leidmise keerukust. Väga vähesed inimesed (1% vastanuist) on viimase 12 kuu jooksul pöördunud linna poole palvega väljastada elektrooniline kaart.

Tallinna linnal on veebilehel mitmekülgne tagasiside andmise võimalus. Tagasiside ning veateated Tallinna ametliku kaardirakenduse osas on oodatud aadressil tallinn.viga@eomap.ee. Tänu sellisele võimalusele peaksid elektroonilised kaardid muutuma järjest paremaks.

Hinnangud Tallinna planeeringute registrile

Tallinna planeeringute registrit on viimase aasta jooksul kasutanud 6% Tallinna veebilehe külastajates, kellest 71% jäi registri ning selle kasutamisevõimalustega rahule. Samas tuleb tõdeda, et vastajate arv on analüüsimiseks liiga väike.

Teadlikkus Tallinna linna keskkonnateemalistest kampaaniatest

Erinevatest Tallinna linna korraldatavatest keskkonnateemalistest kampaaniatest on kõige enam tuntum Autovaba nädala kampaania, millest on teadlik 69% vastajaist. Enam kui pooled (63%) on kuulnud Heakorrakuu kampaaniast, vähem kui pooled aga Looduskaitsekuu kampaaniast (41%) ja Prügihundi kampaaniast (36%). Kampaaniate kohta saadakse teavet eelkõige televisioonist, raadiost ning ajalehtedest-ajakirjadest.

Arusaamatuks jääb, miks on uuringusse välja valitud ainult Tallinna linna korraldatavad keskkonnateemalised kampaaniad. Oleks olnud huvitav lugeda inimeste teadlikkusest ja hinnangut tegevuste sisule sariürituste ja kampaaniate kohta ka muudes valdkondades. Näiteks äsja lõppes terviseliikumisprogramm Tallinn Liigub!, mis on väga osavõtjaterohke tervisespordiürituste sari, neljas hooaeg. Tähelepanuvääriv on juba asjaolu, et rahulolu-uuringus 38% vastajatest ei osanud anda hinnangut Tallinna terviseradade olemasolule ja olukorrale.

2007. aasta juulis algatati süsteem „Pargi ja Reisi“. Milline on linlaste hinnang sellele linnavalitsuse initsiatiivile? Mis arvavad elanikud linnaosades, kus süsteemi veel käivitatud ei ole, kas nad sooviksid sellist süsteemi kasutada?

Suhtumine jäätmete sorteerimisse

Kõikide jäätmeliikide puhul moodustavad jäätmeid sorteerivad vastajad valimist enamuse. Kõige levinum on vanapaberi ja papi sorteerimine – 80% pealinlastest teeb seda pidevalt, sama levinud on ka pandiga kaetud pakendite sorteerimine – 78% on pidevaid sorteerijaid. Veidi vähem on ohtlikke jäätmeid sorteerivaid tallinlasi – pidevalt teeb seda 61%. Kõige väiksem on biolagunevaid jäätmeid (pidevalt sorteerib 55%) ning teisi pakendeid sorteerivate (pidevalt sorteerib 46%) linlaste osakaal. Peamiseks põhjuseks, miks jäätmeid ei sorteerita, on jäätmete üleandmise keerulisus, kuna läheduses puuduvad konteinerid. Jäätmeid mitte–sorteerivaid vastajaid on pea kõikide jäätmeliikide puhul keskmiselt enam Lasnamäe elanike seas.

Jäätmete kohta käivat informatsiooni peab 42% pealinlastest täiesti piisavaks, 26% pigem piisavaks, 22% pigem ebapiisavaks ning 5% täiesti ebapiisavaks. Tallinna veebikaarti on lähima liigiti kogutud või ohtlike jäätmete vastuvõtu punktide leidmiseks kasutanud 13% Tallinna linna veebilehe külastajatest. Eelistatuimaks infoallikaks oli televisioon (38%), kuid pea sama sagedasti mainiti ka oma linnaosa lehte (35%) ning ajalehte „Pealinn“ (34%). Veidi vähem kui kolmandik vastajaist eelistas infot saada raadiost (29%) või infovoldikutest (28%)

Soovitusi ning ettepanekuid Tallinna Linnavalitsusele linna avalike teenuste uuringute korraldamise osas

Uuring annab võimaluse linnaosade lõikes saada ülevaade vähim rahulolu tekitanud valdkondade kohta ning vastavalt just nendega linnaosas tegeleda (näiteks kui liikumisvõimalused erivajadustega inimestele oli enamustes linnaosades vähima rahulolu saanud valdkond, siis Pirita linnaosas tasuks erivajadustega inimeste liikumisvõimaluste

kõrval (rahulolu üle 40%) pöörata tähelepanu ka lemmiklooma pidamise kultuurile (rahulolu 22 %)).

Selliste uuringute peamine praktiline väärtus on võimalus hinnata elanike rahulolu muutusi ajas või võrrelduna teiste üksustega. Paraku käesoleva uuringu tulemusi on suhteliselt raske võrrelda teiste kohaliku omavalitsuse üksustega ning metoodiliste erinevuste ja küsimuste esitamise tõttu ka eelnevatel aastatel (2003, 2004, 2006, 2007) Tallinnas läbiviidud avalike teenuste rahulolu-uuringutega. Kindlasti peaks elanike tagasiside uurimise jätkamisel edaspidi võtma arvesse võrdlusmomenti eelnevate aastatega. See aitaks teostada avalike teenuste võrdlust ajateljel, et jälgida pikema aja jooksul inimeste arvamuse ja avaliku teenuse osutamise tulemuslikkuse muutusi. Sellisel juhul saaks uuringut kasutada sisendina ka teenuste arendamisega tegelevad ametnikud, kellel oleks võimalik hinnata erinevate eelnevalt rakendatud meetmete tõhusust rahulolu muutumise aspektist.

Teise peamise puudusena saab välja tuua ainult osade avalike teenuste valdkondade kaetuse (valdavalt elamu- ja kommunaal- ning heakorra valdkond, linnatänavate korrashoid, ühistransport). Mistõttu võib avalikkus tõlgendada küsimuste (valdkondade) valikut positiivse hinnangu saamise võimalusest lähtudes (s.t valdkonnad, mida ei ole uuringus hinnatud oleksid tõenäolisemalt saanud madalama hinnangu). Tihti ei ole küsitud otse, kas olete rahul, vaid kas oli lihtne kasutada, kas teenus on muutunud viimase aasta jooksul jne, mis ei ole seotud otseselt elaniku rahuloluga selle teenuse kasutamisel. Näiteks täiesti kajastamata on lastehoiu teema, uuringus ei olnud küsimusi lasteaedade olme ja lasteaiakoha kättesaadavuse kohta. Kindlasti on sellega teatud linnaosades probleeme. Võimalik, et osad lapsevanemad on sunnitud oma lapse iga päev teise linnaossa lasteaeda viima. Täiesti kajastamata on elanike rahulolu arstiabiga jne.

Samuti, arvestades mitmeid eelnevatel aastatel läbiviidud uuringuid, peaks olema olemas hea baas ühtseks metoodikaks, mida edaspidi kasutama hakata. Ühtse metoodika all peame silmas küsimuste esitamist ja nende hinnangute (hinnete) arvutamist ajas võrreldaval kujul. Näiteks 2007. aasta elanike rahulolu uuringus oli esitatud sama küsimus “kuivõrd rahule jäite teeninduse järgmiste aspektidega: ...” 2007. aastal said teeninduse samad aspektid rahuloleva hinnangu kõigest ca 5% vastajate poolt, 2008. aastal üle 40% vastajate poolt, mis tulenes ilmselt metoodika erinevusest mitte elanike rahulolu hüppelisest tõusust ja mille tõttu ei ole tulemused võrreldavad ehk ei anna oluliselt kasulikku tagasisidet (antud juhul) teeninduse kvaliteedi ja selle muutuste kohta.

Lisaks vajaks uuringu metoodika koostöös ekspertidega mõningast täiustamist. Mõnes valdkonnas olid küsimused konstruktiivsemad (nt ühistranspordi valdkonnas küsiti ka erinevaid rahulolematust tekitavad probleeme) kui teistes, samas tulemused seevastu võrreldamatud (kuna 2007. aasta uuringus küsiti hinnangut ainult taksode kohta).

Edaspidiseks soovitame uuring teostada selguse huvides kahes osas: hinnang avalikele teenustele (linnaruum, ühistransport, haridus, sotsiaalabi jne) ja avalikele e-teenustele (koduleht, veebikaart, erinevad registrid jne). Uuringust pealkirjaga “Elanike rahulolu Tallinna linna avalike teenustega 2008” eeldaks rahulolu hindamist kõigi avalike teenuste osas. Uuring võiks aidata anda hinnangut võimalikult paljudele linna osutatavatele avalikele teenustele või vastasel juhul tuleks valikut põhjendada. Samuti soovitame kindlasti lähtuda rahulolu ja selle muutuste ajalisest võrreldavusest, dünaamikast, et uuringut oleks võimalik

kasutada töös sisendina (prioriteetide seadmisel, vastavate meetmete rakendamise valikult jne) teenuseid arendavate ametnike poolt.

Kuna uuringus ei olnud viidet ja selgitust metoodikale, miks hinnati just sellised teenuse kvaliteeditegureid konkreetset teenust uurides, siis edaspidi võiks uuringule selle täiustamise huvides lisada lühikese metoodika kirjelduse ning iga teenuse puhul põhjenduse, miks just see kvaliteedi kriteerium vaatluse alla on võetud.

Teenusstandardid ja Elaniku Harta

Linnakodaniku jaoks on väga oluline, millist teenust ta saab. Selle järgi kujuneb kuvand kogu linnavõimust. Teenusstandardid on kokkulepe teenuse osutaja ja kliendi vahel, millega määratakse kindlaks kliendi jaoks olulised avalike teenuste kvaliteeti tagavad miinimumnõuded ehk see, millise tasemega teenust ning teenindust klient võib oodata. Teenusstandardid on asutusest väljapoole, elanikule, ettevõtjale ja külalisele suunatud info ja lubadus selle kohta, kuidas teenust osutatakse. Selline info peaks olema igale linnaelanikule, linna külastajale kergesti kättesaadav ning arusaadav. Teenusstandardite kehtestamine aitab kaasa asutuse avatuse suurendamisele, avalike teenuste kättesaadavuse parandamisele ja nende kvaliteedi tõstmisele. Teenusstandardid aitavad elanikel paremini mõista, millega linnas tegeletakse, millised on inimeste õigused ja kohustused teenuste tarbimisel. Teenusstandardite koostamine ja rakendamine on üks osa asutuse tegevuse eesmärgipärasemaks muutmisest ning aitab tagada klientide võrdse kohtlemise. Väljundi standardiseerimine elaniku huvist lähtuvalt sunnib juhte üle vaatama ja ümberkavandama organisatsioonisiseseid protsesse.

Kodanikukeskne avalik haldus on muuhulgas ka vahend organisatsiooni efektiivsuse suurendamiseks. Selline tegutsemine tõstab linna ametiasutuste mainet ning suurendab rahulolu oma linna juhtidega. Teenusstandardid peavad otseselt seostuma linnaelanike/klientide vajadustega, keskenduma nende vajadustele ning lähtuma kliendi seisukohast. Teenusstandardid peavad seadma nii organisatsioonile tervikuna kui klienditeenindajatele eesmärgid, mille poole püüelda, kuid samas olema saavutatavad. Teenusstandardi keel peaks olema võimalikult lihtne ja arusaadav. Selle kinnipidamise tulemuslikkuse mõõtmiseks peaks olema kehtestatud vastavad protseduurid (sh ka rahulolu-uuringute läbiviimine). Standardis endas peavad olema kirjas konkreetsed tähtajad. Teenusstandardite alal peaks olema välja töötatud vastavad järelevalve teostamise protseduurid. Nii teenusstandardid kui ka neist kinnipidamise tulemuslikkuse näitajad peaksid olema avalikustatud. Teenusstandardid tuleks regulaarselt üle vaadata ning vastavalt vajadustele muuta.

Ideaalne oleks kehtestada teenusstandardid Tallinna linnas tsentraalselt. Teenuse kvaliteet ei tohiks oleneda asukohast, st autorid ei soovita lahendust, et standardid oleksid linnaosade kaupa erinevad. Ilmselt peaks väljatöötamisele lähenema sihtgruppide ja valdkondade kaupa, sest Tallinnas osutatavaid erinevaid teenuseid on üle 500, kuid see on juba metoodika valiku küsimus. Sama teenus peaks olema sama kvaliteediga, ka büroode lahtioleku ajad võiksid olla ühtsed. Piltlikult öeldes: inimesel ei tohiks olla vahet, millisesse linaosasse ehk linna esindusse ta läheb, ta peab olema kindel, et saab võrdse kohtlemise osaliseks.

Teenusstandard kirjeldab teenust; mis eesmärki teenus kannab; kellel on õigus seda saada. Samuti peaks olema kirjas kliendi õigused ja kohustused, nt mis dokumendid linnakodanik/klient peab esitama. Lisaks peaks olema kirjas, kui kiiresti taotlust/avaldust/esildist/ettepanekut/kaebust menetletakse, kui kõik vajalikud dokumendid on kliendi poolt esitatud. Vaide võimalused peaksid olema välja toodud. Avalike teenuste standardite koostamiseks leiab juhtnööre Rahandusministeeriumi kodulehelt http://www.fin.ee/?id=7327. Samuti on Rahandusministeeriumi halduspoliitika asjatundjad nõus vajadusel konsulteerima või koolitama standardite väljatöötamisega tegelevaid ametnikke.

Selleks, et elanikule oleks tema õigused ja kohustused teada ning võimalused selgelt ja arusaadavalt kirjeldatud, olekski hea vastu võtta Elaniku Harta. Algatama peaks selle väljatöötamise Tallinna Linnavolikogu. Ülesandeks võiks harta väljatöötamise teha linnasekretäri kaudu Arenguteenistusele. Elaniku Harta koostamine võiks toimuda analoogselt teiste strateegiadokumentide väljatöötamisega (nt määrates nö projektijuht, moodustades töörühmi, pidades mõttetalguid linnaelanike ja arvamusliidritega, arvestades olemasolevaid arengukavasid, uuringuid jne). Elaniku Harta koostamine ja vastuvõtmine on üks võimalik poliitika kujundamise väljendusviis. Sisuliselt on see peamiste teenusstandardite kogum, linnavõimu lubadus oma elanikele, millist avalikku teenust linn talle pakub. Hartas võiks sisalduda ka linna põhiväärtuste lühikirjeldus ning olulisemad nii klassikalised teenusstandardid (nt „Parkimisalane kaebus lahendatakse 5 tööpäeva jooksul") kui ka nö pehmed, subjektiivsed teenusstandardid (nt „Teid koheldakse vastutulelikult, viisakalt ja asjatundlikult"). Teatud elemendid Harta ettevalmistuseks on olemas ka Tallinna jagatavates voldikutes, CD-del, DVD-del (nt Elanike Tallinn) jmt materjalides. Eeskujuks Eestis võib tuua riigi tasandilt äsja valminud dokumendi „Igaühe õigused e-riigis, E-riigi harta". Nimetatud dokument koostati Riigikontrolli eestvedamisel ning seda esitletakse riigiametnike foorumil Tartus, novembris 2008.

Elaniku Harta on lihtsalt üks mainekujunduslik võimalus. Olulisem on siiski teenusstandardid välja töötada.

Et kogu protsessi käivitada võiks Arenguteenistus algatada arutelu linnavolikogu komisjonis, näiteks tutvustades käesolevat uuringut ning selle tulemusi ja ettepanekuid. Uuringu lähteülesande püstitust ja küsimusi arvestades tundub selle arutelu algatamise sobivamaks kohaks olevat Linnamajanduskomisjon.

Kokkuvõte

Pealinna elanikud väärtustavad täna Tallinna elukohana. Enam kui ¾ pealinlastest (77%) peab eelistatumaks elukohaks Eestis just Tallinna. Kõrgendatud nõudmised linna pakutavate teenuste kvaliteedile ja kättesaadavusele seab fakt, et Tallinnas elab 1/3 Eesti elanikkonnast ning tegemist on Eesti pealinnaga.

Tallinna hea elukeskkonna visioon rõhutab eelkõige inimest ja tema rahulolu. Strateegia Tallinn 2025 seab oodatud rahulolu tasemeks selge enamiku linnaelanike (80-90%) rahulolu linnakeskkonnaga. Käesoleva rahulolu-uuringu tulemused näitavad, et elanike hinnangud

Tallinna elukeskkonnale on paranenud. Tallinna linna elukeskkonnaga on uuringu kohaselt väga/pigem rahul 82% elanikest. Võrreldes 2006. aastaga on linnaelanike hinnangud elukeskkonnale oluliselt paranenud enamikes näitajates. Kõige kõrgema hinnangu oma linnaosale andsid 2008. aastal Haabersti elanikud.

Kuigi linnaelanike hinnang oma elukeskkonnale on kõrge, tuleb jätkuvalt kasutada meetmeid füüsilise elukeskkonna parandamiseks. Probleemiks on tolmu kontsentratsioon õhus, sõiduteede olukord, lemmikloomade pidamise kultuur, liikluskorraldus ja sellega seotud ummikud, liikluskultuur, aga ka ühistranspordiga seonduv (ühistranspordi puhtus, suur täituvus, probleemid ümberistumisega, eri liinide graafikute sobimatus, sagedus). Uuringust järeldub, et ühistransport on linnaelanikele olulise tähtsusega ja peamiseks liiklemisviisiks. Eristusid ka ühistranspordi osas probleemsemad teemad linnaositi. Suurem rahulolematus ühistranspordiga on Mustamäe ja Haabersti elanikel ning ühistranspordiga rahulolijaid on kõige rohkem Lasnamäel. Enim on tallinlased linna füüsilise keskkonna puhul rahul haljasalade ja parkide seisundiga ning rannaalade olukorraga.

Edumeelsed linna algatused on ID-pileti kasutusele võtmine, infotelefon 1345, munitsipaalpolitsei telefon 14410. Pealinn on laiendanud oma teenindussaalide võrgustikku. Tallinn on viinud läbi väga häid kampaaniaid (Autovaba nädal, Heakorrakuu jne). Soovitame edaspidi inimestele rohkem teadvustada nii veebikaardi ja infotelefoni olemasolu kui ka munitsipaalpolitsei ülesandeid.

Jätkuvalt on levinuim ametiasutusega suhtlemisviis teenindusbüroosse kohaleminek. Ametnikepoolsele teenindusele anti kõrge hinnang. Kiideti ametnike sõbralikkust, viisakust, kiirust ja kompetentsust. Üldine tähelepanek esitatud negatiivsete kommentaaride kohta on, et klienditeenindajatele peaks võimaldama järjepidevat klienditeenindus- ja täiendkoolitust oma valdkonnas.

Samas on enamike teenuste puhul teenuste kasutajatest suur osa huvitatud teenuse kasutamisest e-teenusena. Suurima osa Internetti mitte-kasutavatest moodustavad eakamad vastajad. Internetti kasutavad teabe otsimiseks peamiselt nooremad inimesed - levinum on teabe otsimine Tallinna veebilehelt 20-29–aastaste, kõrgharidusega ning kõrgema sissetulekuga vastajate seas. Suur osa linnaelanikke soovis informatsiooni televisiooni kaudu. Seega oleks täiesti arvestatav info edastamise viis Tallinna telekanal, mida võiks arendada rööpselt e-, M- ja ID-lahenduste ning veebikeskkonna arendamisega. Jätkama peaks ka ajalehe „Pealinn“ ja linnaosalehtede väljaandmist ning operatiivinfo edastamist veebilehel.

Tallinna linn on uuenduslik ID-pileti kasutamise teenuste väljatöötamisel. Kehtivat Tallinna ühistranspordi ID-piletit omab 39% vastanutest. E-teenuste osas on arenguruumi, näiteks võiks olla digitaalselt jälgitav esitatud taotluse täitmise staatus ning leitav seda lahendav ametnik; võiks olla rohkem võimalusi esitada päringuid veebikeskkonnas.

Tallinna veebilehekülge on külastanud pea pooled küsitletud pealinlased (49%). Veebilehekülg on ratsionaalne, kuid tavainimesele raskesti arusaadav ja keeruline. Tallinna veebilehekülg on viimasel ajal olnud pidevas arengus. Analüüsima peaks praegust info rohkust põhilehekülgedel. Üles on riputatud palju bürokraatlikku infot, juurde oleks vaja kokkuvõtteid, selgitusi, suuniseid. Täpsem teave ja õigusaktid peaksid olema valdkondlikel ning ametite kodulehekülgedel. Positiivne on, et olulisemate ürituste, aktuaalsete teemade ja

kampaaniate esiletoomiseks kasutatakse bännereid, animatsioone. Hea lahendus on tagasiside andmise võimalus veebilehe, veebikaartide jmt kohta.

Antud uuringus ei olnud kajastatud mitmed linna poolt pakutavad vajalikud teenused, näiteks sotsiaal- ja haridusvaldkonna teema. Kindlasti oleks vastajate tähelepanu pälvinud, et Tallinna linn on näiteks suunanud olulisi toetusi lastega peredele (sünnitoetus, esmakordselt kooli mineva lapse toetus, sünnipäevatoetus, beebipakk jne). Üks kord aastas toimub hinnatõusu kompenseerimine pensionäridele. Samas oleks välja toodud ka probleemkohad.

Teatud valdkondades olid uuringu küsimused liiga kitsapiirilised ning ei andnud ülevaadet elanike üldistest eelistustest, rahulolust ja soovidest. Puhke- ja vaba aja veetmise võimalustest paluti hinnata ainult ankeedis nimetatud võimalusi (Harju tänaval ja Kadriorus), millest linlased hindavad kõige kõrgemalt Kardioru pargi luigetiiki.

Positiivne on, et uuring annab võimaluse saada ülevaade Tallinna füüsilise keskkonna olukorrast linnaosade lõikes, samuti on vastajad teinud ettepanekuid teenuste kvaliteedi parandamiseks.

Erinevaid rahulolu-uuringuid kõrvutades ilmneb selge tendents elanike positiivsematele vastustele, kõrgele hinnangule. Seega on Tallinna linna avalikke teenuseid arendatud süsteemselt ning kliendivaatest lähtuvalt. Vajalik on kehtestada selged avalikustatud teenusstandardid ning juhised.

Tallinna linn järgib avalike teenuste osutamisel olulisel määral kõiki hea halduse ja avalike teenuste pakkumise põhimõtteid.

Avalike teenuste pakkumise peamised põhimõtted on:

- protsesside läbipaistvus ja informatsiooni avalikustamine;
- klientidega konsulteerimine ja nende kaasamine;
- teenuste kättesaadavuse lihtsustamine;
- õiglase kohtlemise printsiip;
- eksimuste heastamine;
- ressursside efektiivne kasutamine;
- uuendamine, täiustamine;
- koostöö teiste teenuste pakkujatega;
- klientide õigustest kinnipidamine;
- teenusstandardite väljatöötamine ja kehtestamine.

Viimase osas annab strateegia Tallinn 2025 sõnaselge lubaduse, et need kehtestatakse. Aga – alati saab paremini teha! Tallinna linna ametnikud peaksid koostöös oma juhtidega analüüsima, kas nad ikka konsulteerivad efektiivselt nendega, kes kasutavad/vajavad/on mõjutatud poliitikate ja teenuste poolt; kas ametnikud kuulavad, mida need linnaelanikud ütlevad; kas nad selle tulemusel ka õpivad ja käituvad vastavalt õpitule. Ja viimaks – kas ametnikud ütlevad oma klientidele, mida nad teevad sellega seoses paremini, mida nad on õppinud?

Linnakodaniku jaoks on väga oluline, millist teenust ta saab. Selle järgi kujuneb kuvand kogu linnavõimust. Soovitame kehtestada avalike teenuste osutamise teenusstandardid, millega määratakse kindlaks kliendi jaoks olulised avalike teenuste kvaliteeti tagavad miinimumnõuded ehk see, millise tasemega teenust ning teenindust klient võib oodata. Selline info peaks olema igale linnaelanikule, ettevõtjale, linna külastajale kergesti kättesaadav ning arusaadav. Teenusstandardite kehtestamine aitab kaasa asutuse avatuse suurendamisele, avalike teenuste kättesaadavuse parandamisele ja nende kvaliteedi tõstmisele.

Soovitame Tallinna linnal kaaluda volikogu otsusega Elaniku Harta vastuvõtmist, mille väljatöötamisse oleksid kaasatud ka kodanikuühiskonna esindajad, milles oleks arvestatud arengudokumentide eesmärkide ning läbiviidud rahulolu-uuringute tulemustega. Elaniku Harta eesmärk on rakendada linna poliitikat usaldusväärselt, vastutustundlikult ja tõhusalt. See ei lähtu mitte ühe kodaniku või ametniku huvidest, vaid kogu linna elanike, ettevõtjate, külaliste huvidest, tagades inimesekeskse teenuse osutamise.

Euroopa keskmise suurusega linnade avalike teenuste strateegiate võrdlev analüüs (Tallinn, Malmö, Bratislava)

Georg Sootla, avaliku poliitika professor
Tallinna Ülikool, Riigiteaduste Instituut*

Antud analüüsi eesmärk on võrrelda avalike teenuste osutamise strateegiatest kolmes linnas – Tallinnas, Malmös ja Bratislavas --, nende sarnasusi ja erisusi. Ühtlasi püüan võrrelda ka põhimõttelisi lähenemisviise strateegiatele, nende rollidele linnade juhtimises. See võimaldaks positsioneerida Tallinna linna omataoliste linnade hulgas, saada kasulikke kogemusi ja eeskujusid kuidas strateegiaid kavandada ja milliseid teenuste arendusi oleks võimalik Tallinnas täiustada. Kirjutis jaotub kahte ossa. Esimeses osas võrdlen strateegiate üldiseid erinevusi ja seletan nende erisuste võimalikku tausta. Teises osas võrdlen ma linnakodaniku jaoks kolme kõige elusema valdkonna strateegiaid – töö, kodu ja õppimine. Kuna kahes linnas on üks keskne probleem harmoonilise sotsiaalse ruumi arendamine, mis pealegi mõjutab paljusid teisi valdkondi – eri rahvusest inimeste integreerimine – siis käsitlen lõpus ka selle valdkonna strateegia aluseid Tallinnas ja Malmös. Strateegiate võrdluse kohta on tehtud ka tabelid, mis loetavuse eesmärgil on paigutatud artikli lisasse.

1. Strateegiate üldine taust ja stiil

Üldine ülevaade linnadest, nende arengu kesksetest probleemidest

Linnad said valitud eeldusel, et tekkiks hea võrdlev perspektiiv Tallinnaga ennekõike suuruse ja rollide vaatenurgast ning esindatud oleks võrdväärse majandusarenguga post-kommunistlik linn ning arenenud Euroopa riigi linn ning linnad oleksid piisavalt olulised regionaalse tõmbe – EL mastaabis -- keskused. (Tabel 1)

Tabel 1 Linnade suuruse võrdlus

	Tallinn	Bratislava	Malmö
Elanike arv linnas (tuh)	401	426	282
Pindala (ruutkm)	159	367	156
Elanike tihedus (inimest ruutkilomeetril)	2521	1161	1769
Elanike arv koos valgaladega*	552 (Harjumaa)	606	605

Allikas: Linnade tutvustavad broshüürid, Wikipedia artiklid

Nagu on näha tabelist, on linnad võrreldava suurusega. Malmös elab ligi 100 tuhande võrra vähem inimesi, kuid kõikidel nendel linnadel on sarnase suurusega tagamaa (*metropolitan area*). Inimeste mobiilsus tagamaalt ja tagamaa transpordisüsteemi seotus laiema piirkondliku (rahvusvahelise) transpordisüsteemiga on tänase linna arengus kuid ka inimeste

* Selle uurimuse eeltöö strateegiliste dokumentide refereerimisel tegid Matus Cupka, Bratislava Avaliku poliitika instituudi nooremteadur ning Aivar Sootla, Lundi Ülikooli Tehnoloogiainstituudi PhD üliõpilane Aivar Sootla.
* Wikipedia seda Eesti kohta ei anna

töö ja vaba aja valikutes üha tähtsamal kohal. See mõjutab oluliselt linna poliitikaid, s.h. avalike teenuste osutamist nii positiivses kui ka negatiivses suunas, sõltuvalt sellest kuidas linn ja piirkond suudab integreeruda tagamaaga. Tallinna kaks korda suurem elanike tiheduse tõttu peaks ühelt poolt mõnede teenuste osas (teed, keskused jne.) tekkima mahu- ja mastaabiökonoomia efekt. (Boyne 1992) Teisalt on seetõttu Tallinnas sisemise tihenemise ruum ja võimalused oluliselt väiksemad ja/või kallimad. (Meil puuduvad siiski andmed, kas veekogude akvatoorium on linna pindalasse arvestatud, või see on maismaa suurus. Üldiseid proportsioone ei peaks see aga muutma)

Tallinn ja Bratislava on väikeste KIE riikide pealinnad. Kuid, erinevalt Tallinnast, on Bratislava regiooni ja Bratislava linna osakaal Slovakkias palju väiksem. (Malmö osakaalust Rootsis ja isegi lõuna Rootsis rääkimata.) Kui Tallinna regiooni koondub vähemalt ca. 60% sotsiaalmajanduslikust potentsiaalist siis Bratislava regiooni koondub ca. 1/ 4 riigi tootmispotentsiaalist. (Neid osakaale on konkreetselt raske võrrelda, sest linnade arengukavad annavad erinevat tüüpi andmeid.) Siiski on linnade arengupotentsiaal (investeeringud, majanduse struktuur, inimeste haridustase) ja tempo palju suurem kui riigis tervikuna. See ei ole aga pikas perspektiivis sugugi positiivne tendents.

Seega on ka Tallinna tagamaa palju ahtam ja võimalused riigi ressursse koondada väiksemad kui Bratislaval. Kiirem areng vähendab neid aspekte veelgi. Lisaks, kui Tallinn on pealinnana tavaline omavalitsus, siis Bratislavale on antud pealinna linna staatus. Praktikas see põhiliselt tähendab teatud lisakohususte täitmist ja mõningasi eelistusi investeeringutest, millest on tegelikult kõik Slovaki omavalitsused väga sõltuvad.. Ehkki Bratislava ressursid on oluliselt väiksemad Tallinnast, on just oluline osa neist suunatud pealinna infrastruktuuri väljakujundamiseks (Bratislavas on 55% kapitaliinvesteeringuid infrastruktuuri, Tallinnas vaid 37%, tõsi Tallinna pindala on ka kaks korda väiksem.) Tegelikkuses aga on Tallinna kui pealinna ja tähtsa rahvusvahelise keskuse identiteet väga tugev, samas kui Bratislava (ja ka Malmö kuid teistel põhjustel) näeb nõrgas linnaidentiteedis oma arengu ühte olulist pidurit ja selle kujundamises ühte olulist arendussuunda.

Kõik linnad on tihedalt seotud teis(t)e arenenud Euroopa riigi pealinna(de)ga: Helsinki, Viin, Kopenhaagen asuvad ühel kaugusel ca. 80 km.) Geograafiliselt peaksid nad moodustama majandus ja mobiilsusregiooni keskuse (Tallinn veel lisaks St. Peterburiga ja Bratislava Budapestiga ja Ungari loodeosaga). Kuid nagu me näeme, on selles osas astutud vaid esimesi samme. Helsinki on arvestatav mõjur Tallinna arengule. Bratislava on aga enam Põhja-Lõuna ja Ida-Lääne suunaliste magistraalide keskmes, rohkem nö. läbisõiduhoov. Siiski, mitmekesise transpordi ja mobiilsuse keskusena on neil võimalus kaasata väga erineva päritoluga välisinvesteeringuid ja ettevõtteid. Tööjõu turu vaatevinklist on nii Tallinna kui Bratislava hädas pigem ühepoolse tööjõu väljavooluga (Bratislavas 5000 töötajat nädalas).

Malmö on Lõuna Rootsi väga tugev integreeriv keskus (Skone) ning väga kiiresti areneb – seoses silla ja Tunneli valimisega – Lõuna Rootsi ja Kopenhaageni regiooni keskuseks. Malmö arendusdokumentides on nendel dimensioonidel (regionaalne ja EU piirkondlik) väga oluline koht ning need püütakse muuta arengute mootoriteks. Tallinnas ja Bratislavas on seda küll tajutud kuid siiski enam jäänud kavatsuste ja reaktsioonide (adaptsioonide), mitte selgete ja sihipäraste strateegiate tasandile.

Tabel 2 Linnade eelarvete üldine võrdlus (EEK).

	Tallinn	Malmö	Bratislava
Eelarve üldmaht	5,2 mlrd. EEK	45 mlrd. EEK	2,6 mlrd. EEK
Per capita	12.800 EEK	164 tuh EEK	6.000 EEK

See tabel näitab kujukalt kui ebaratsionaalne on teha vahetuid võrdlusi. Slovakkias on omavalitsuste pädevused väga väikesed, nt. Tallinnaga võrreldes on üldised kulud kaks korda ja hariduskulud 4 korda väiksemad. Linn ei tegele taseme, vaid põhiliselt huviharidusega. Linnaosad katavad osaliselt eelkooli ja põhikooli hariduse kulud. Põhiliselt Slovakkias tagavad omavalitsused kohalike avalike teenuste üldised majanduskulud. (Päris klassikaline Mandri-Euroopa praktika.) Seevastu Malmös on paljude selliste kulutuste kandja, mida teised linnad ei tee, s.h. väga mahukas (Rootsi kuulsate) toimetulekutoetuste ja pensionifondide haldamine. Siiski, võimaldab see tabel mõista kuivõrd erinevad võimalused on nendel linnadel avaliku poliitika elluviimisel.

Linna juhtimise süsteem ja iseärasused

Linn kui avaliku võimu subjekt suhtleb ja teenib kodanikku paljuski tulenevalt sellest, milline on linna juhtimise ja valitsemise korraldus. (Svara 2001, Mourizen&Svara 2002, Rao 2000, Berg. R. Rao N.2005) Siit tulenevad muuseas ka erinevad arusaamad kohaliku avaliku võimu põhiväärtustest ja teenuste osutamise rollist strateegiates.

Malmö linna juhtimine toimub on tüüpilise Põhjamaade mudelist lähtuvalt.[*] Seda iseloomustab tema väga suur osakaal GNP-s ja avaliku sektori kuludes ja väga suur autonoomia nende ressursside kasutamisel ning edasisel delegeerimisel linnaosadele ja valitsusvälistele toimijatele. Siiski, nagu me näeme hiljem, on selline autonoomia väga selgelt piiritletud ja iga avaliku võimu tasand näeb oma kindlat rolli teatud avaliku ülesande (olgu see siis haridus või transport) lahendamisel ja tingimata *koostöös* teiste tasanditega. Tasandite piirid on tunduvalt hägustunud nii Bratislavas kui Tallinnas, mistõttu nende arengukavade (deklaratiivne) osa sisaldab tihti ülesandeid ja eesmärke, mis on ilmselt riigi pädevuses või mida saab teha riigiga koostöös. Koostöö vertikaalis ja horisontaalis on teine märksõna, mis eristab Malmöt (ja võimalusi selle läbi probleeme lahendada) ning Tallinnat. (Bratislaval tundub olevat isegi parem koostööpraktika kui Tallinnal.) Ehkki Malmö on väga karmisõnaline (kõikides valdkondades) riigi rollide suhtes, on selline avalik hoiak eelduseks probleemide lahendamisele koostöö kaudu. Ka regionaaltasandil on koostöö teiste valdadega üks probleemide lahendamise nurgakivi. Konsensuslik on ka poliitika, mistõttu arengukava ei sõltu linna võimukalitsiooni mustrist. Tallinn peaks olema riigi ja omavalitsuste rollide ja ressursside piiritlemise osas palju kriitilisem, kuid arengudokumentide seda ei näe. (V.a. maa küsimuses.) Lisaks, tundub et just Tallinnal on kõige suurem probleem oma tagamaa tegelikul integreerimisega ühtsesse transpordi ja kommunikatsioonisüsteemi, kuna Eesti omavalitsussüsteem (teise tasandi puudumine, nö. pearahade süsteem jne.) soosib omavalitsuste vahelist konkurentsi. S.t. linna ja tagamaa arenguintegratsioon jääb pidama Eesti omavalitsussüsteemi ebaratsionaalsuse taha.

[*] Siiski Oslo on edukalt kasutanud Eestis ja Tallinnas kasutatavad võimumehhanisme.

Malmö linna juhtorgan, kes vastutab ka strateegiate ja ülesannete elluviimise eest, on *volikogu* ja selle täitevkomitee, mis moodustatakse konsensuse, mitte koalitsioon-opositsioon põhimõttel. Osa selle kõige olulisemaid liikmeid on volikogu komisjonide esimehed: poliitikud kes täistööajaga on valdkonna täitevvõimu juhid antud valdkonnas. Ehkki volikogu ja täitevkomitee juht on finantsosakonna (komitee) eesotsas, on ta pigem esimene võrdsete seas. Siit tuleneb ka linna strateegia(te) eripära. Linnal puudub kompleksne tervikstrateegia meie tähenduses. Iga valdkond määratleb oma poliitilise strateegia, mille elluviimise detailid määratletakse veel eraldi dokumentides. Kõige ulatuslikum ja mahukam strateegiline dokument on linna Üldplaneering. See sisaldab paljusid teemasid, mis tavaliselt on Tallinna ja eriti Bratislava arengukavade koostisosad, kuid on hästi tehnilised küsimused. Ka Malmö Üldplaneering on ühe sellise osakonna "toodang". See kajastab äärmiselt detailselt linnaruumi planeerimist JA kõiki linna poliitika komponente (tööhõive, eluase, integratsioon, rahvusvahelised suhted), mis on ruumiga seotud. Märgatav on samuti see, et kõikide strateegiate puhul on korraldatud süsteemne tagasiside, hindamine ja aruannete ettevalmistamine ning nende arutelu (nö. pidevate arendusfoorumite süsteem).

Teine eripära on Malmö linna juhtimise detsentraliseeritus, teatud valdkondade täielik delegeerimine linnaosadele (see toimus suhteliselt hiljuti 1996). Üle 30% linna eelarvest on linnaosade autonoomses käsutuses. Linnaosal on oma valitud volikogu. Nad kavandavad ja vastutavad koolieelse ja põhikooli, kogu sotsiaaltöö ja sotsiaaltoetuste eest, vaba aja veetmise ja kultuuri eest. Seetõttu on Rootsis ja Malmös küll ühised standardid (reeglina rahvuslikul tasandil määratletud) kuid nende ülesannete täitmiseks on neil oma strateegiad, õigemini oma tegevusplaanid. See on üks arengustrateegia – tagada linnarajoonide mitmekesine disain, mis võimaldaks neil suhteliselt autonoomselt toimida. Seetõttu jäid ka need valdkonnad meie analüüsist välja. Malmö valitsemiskultuuri konsensuslikkus võimaldab tagada arengukavade järjepidevuse ja suhteliselt selge tulemuslikkuse mõõtmise. See on probleem Tallinna ja Bratislava jaoks.

Bratislava linna valitsemine on Malmö vastand. Suur osa täitevvõimust kuulub otse valitud linnapeale ning volikogul on suhteliselt väikesed pädevused (teda operatiivselt ohjata määruste kaudu). Pealegi on otse valitud linnapea ka volikogu baasil moodustatud magistraadi eesistuja. Linna põhilised pädevused on linnamajanduse ja infrastruktuuri korraldamine, ka "pehmetes" valdkondades on nende põhiülesanne "eelduste loomine" haridusele, kultuurile, sotsiaalabile. Linnapea on piltlikult öeldes ennekõike manager-insener. Volikogu on ennekõike õigusliku korrektsuse valvur ja kodanike ombudsman kui reaalne otsustaja. Oluline osa inimressursi arendamisest ja sotsiaalselt kaitsest on riigi poolt otse finantseeritav (s.h. haridus, tervishoid, sotsiaalsfäär (suurel määral)). Seetõttu on nende nö. teenusstrateegiad väga piiratud võrreldes Malmö ja Tallinnaga. Ka Bratislavas on linnaosad. Linnaosadel on küll formaalselt iseseisev eelarve kuid maksubaas koosneb teisejärgulistest maksudest. Nende vastutusala on piiratud põhiliselt eelkooli ja põhihariduse ja sotsiaalsfääri majanduse korraldamisega, heakorra ja kohalike teede-tänavate korrashoiuga. Nende eelarve moodustab ca. 13% linna isegi väikesest eelarvest. Bratislava strateegia on väga üldiste ja paljuski traditsiooniliste visioonide kogum ning tundub etendama väikest rolli linna tegelikus arengus.

Tallinn kasutab (nagu teised Eesti omavalitsused) kabineti tüüpi valitsemist, kus väga tugevate täitevvõimu ülesannetega linnapea on samuti tugeva volikogu poliitilise kontrolli all. Volikogu keskendub ennekõike *policy* strateegiate kujundamisele ja selle täitmise üle poliitilise järelevalve teostamisele. (Võimalik, et enamusvalitsuse puhul omandab ka Tallinna

volikogu Bratislava valitsemissüsteemiga sarnaseid jooni.) “Kabineti” liikmed ei pea olema volikogust ja seega valitsus on oluliselt tehnokraatlik ja sektoraalne oma vastutusalalt. Tallinn on isegi Bratislavaga võrreldes väga tsentraliseeritud, linnaosadel on väga vähe ülesandeid ja iseseisva otsustamise ressurssi. Linnaosavalitsused on sisuliselt linna administratiivsed allüksused, kellel pole iseseisvat eelarvet (tulubaasi) ja kelle tulud moodustavad kõigest 6,7% linna eelarvest ning neist 40,6% administratiivkulud.

Parempoolse ratsionaalse valiku perspektiivi vaatevinklist tekitab see monopoolsete teenuste osutamise ja nende tehingukulude kasvu, rahva suurema rahulolematuse isegi siis kui teenuste kvaliteet on hea. (Boyne 1992). Eri teenusasutuste avatud konkurents (nt. koolid) võimaldaks suurendada kodanike valikuid ja ka teenuste kvaliteeti.

Tallinna linna ülesannete spekter on samuti väga lai ja nagu märgitud, võtab Tallinn endale veel lisafunktsioone ning täidab regionaalse valitsuse ülesandeid /teenuste osutamisel/.

Valitsemise eripärast tulenev allikmaterjalide kirjeldus (strateegiate spetsiifika)

Tallinna arengukava on niivõrd konkreetne, et võrreldava lisaallikana oli vaja kasutada vaid Tallinna eelarvet ja kogumikku Tallinn arvudes 2007 ja Tallinna üldplaneeringut (taustdokumendina). Tallinna arengukava on aga samuti (nagu Bratislaval) “pideval täiustuv” tulenevalt uutest poliitilistest koalitsioonidest (2009-2027), mis teeb arengute üldise ja ka konkreetse tulemuslikkuse hindamise piisavalt keerukaks. (Ehkki Tallina arengudokumentides on kõige enam antud mõõdikuid.)

Bratislava arengukava eeliseks oli väga põhjalik lähtetingimuste analüüs ning arengusuundade väga selge põhjendamine (kust milline suundumus tuleneb). Tugevuseks on ka see, et lahendustena pakutakse välja arengustsenaariume.

Kuid see kava on väga üldine poliitiline dokument. Ühtelt poolt üldsõnaline eesmärkide ja sihtmärkide osas ning teisalt on see “stabiilselt arenev” kava, mis teeb küsitavaks selle võime olla strateegilise juhtimise instrument. Arengukava koostati juba 1993 (kui Bratislava sai pealinnaks) ja seda on 15 aastat täiendatud. (Momendil on koostamisel sotsiaalse arengu kava). Seega jäävad võrdlevas osas Bratislava strateegiates teatud augud, kuna vastav poliitika või avalik teenus on *de facto* riigi pädevuses.

Hoopis vastupidine olukord on Malmö puhul, kus arengukava Tallinna ja Bratislava tähenduses puudub. Selle eest on olnud kasutada väga hästi koostatud sihtarengukavad, ennekõike “Heaolu kõigile – vastastikune vastutus”, ning sektoraalsed kavad ja piirkonna komplekse arendamise kavad (nt. Västra Hamnen’s Goals and design principles). Kõige olulisem dokument oli aga Malmö üldplaneering, kuid selle kolossaalne detailsus ja mahukus (330 A4 lkd) võimaldas meil vaid teatud keskseid teenusvaldkondi (mis Tallinnas on arengukavas) puudutada. Ka selles dokumendis on väga põhjalik lähtetingimuste analüüs, mistõttu arengusuunad on väga loogiliselt põhjendatud. Võib öelda, et just see analüüsi osa on Tallinna arengukavas (võrreldes mõlema teise linna arengukavaga) vähem veenvam ja deklaratiivne.

Linnade arengufaasid ja kesksed probleemid

Antud linnade analüüs on huvitav ja õpetlik just seetõttu, et teatud ajanihkega on nendes toimunud sarnased muutused ja nendega kaasnevad probleemid. Ka vastused nendele on olnud reeglina väga sarnased (valdkondades mis kuuluvad linna otsustuspädevusse) kuid märgata võib ka olulisi erinevusi, erinevaid lahendusstiile.

Malmö läbis kiire majandusstruktuuri muutuste perioodi 1970ndate lõpus. Tööstuse ja eriti laevaehituse rolli vähenemine (kadumine) tekitas uut tüüpi keskklassi ja nõudluse, mille peamine eripära oli variatiivsus (isikupärasus) ja püüd privaatsusele. (See Malmö Üldplaneeringu väide on peaaegu sõnasõnalt ka Tallinna praeguses arengukavas, kuid edasi arendamata.) Kõike seda ei suutnud linn kohe pakkuda. Sellega kaasnes ka suund avatusele ja mobiilsuse kolossaalne suurenemine. See viis ühelt poolt suure osa linna keskklassi lahkumise lähilinnadesse (valgala tekkimine) ja immigratsioonilaine tekkimisele. Neid protsesse süvendas Öresundi silla ja Malmöt läbiva tunneli avamine. Tänaseks on Malmö leidnud võtme vanad tööstusrajoonide (Västre Hamna) regenereerimisele ning noorte (perede) tagasivalgumisele linna. Seetõttu on linna elanikkond noorenenud, töökohad (tööhõive) muutumas teadmus põhisemaks, orientatsioon (era ja avalike) teenuste isikupärasele ja isikule mugavas keskkonnas osutamisele, mis on suurendanud teenussektorit. Elanikkonna noorenemine, tööjõu kvaliteedi muutus ja integratsiooniprobleemide teravnemine on muutnud keskseks eluaseme- ja hariduspoliitika. Selles arengus on olnud kesksel kohal ka Malmö ülikooli loomine ning selle strateegia lõimimine linna poliitikaga. Malmö on tundivalt paremini ära kasutanud ülikooli suutlikkust ja ka ise panustanud selle suurendamisse (nt. üliõpilaskodude ehitamine). Ning juba rõhutatud Malmö linna regionaliseerumine nii Rootsi kui EU kontekstis.

Tallinnal on pärast 1990nda majandusreforme samuti oluliselt muutnud majandusaktiivsuse ja tööhõive struktuur ja seda palju dramaatilisemalt kui Bratislavas. Kuid vastus sellele on olnud pigem ettevõtluse taotlustele kohandumine, tihti väliskapitali taotlustele. Ka see mõju nö. kriisipiirkondadele (v.a. Rottermanni kvartal) pole veel nii märgatav, on olnud pigem ärikvartalite ja keskuste ehitamine kui linnaruumi terviklahenduste realiseerimine. Sest oluline osa arendustegevusest on otseselt seotud väliskapitali ja erainvestorite spetsiifiliste huvidega oma kohaloleku tagamisel. Pealegi on linna poliitika olnud palju heitlikum, vähem konsensuslikum, mis teeb keerukamaks pikemate ning suurte projektide realiseerimise. Tänases kriisi olukorras on raske ennustada kas ja kui kiiresti pärast EL astumist alanud uus laine realiseerub sarnastes terviklahendustes nagu Malmös. Tallinna elanikkond, vastupidi vananeb ja väheneb, keskklass suundub naabervaldadesse, samas kui nad jäävad tarbima linna infrastruktuuri ja naabervallad teatud osas Tallinna rantjeed. Omavalitsuste suur autonoomia ja riigi distantseerumine regionaalprobleemidest pole võimaldanud kiiresti lahendada Tallinna ja naabervaldade kommunikatsiooni ja regionaalse tervikliku arengu probleeme. Keskne Tallinna probleem on mitte-eestlaste integratsioon ja samuti ilmsed segregatsiooni tendentsid.

Bratislava (Slovakkia) arenes kaua aega vinduvate reformide oludes ja enamus riigisotsialismist kaasa toodud probleemid jäid 1990ndatel lahendamata. Bratislava tundis kuni viimase ajani väga tugevat migratsioonisurvet just maapiirkondadest, mistõttu linna sotsiaalsed probleemid süvenesid ilma efektiivsete vastusteta. Kuid Bratislava stardipositsioon infrastruktuuri osas oli palju parem. Siiski elanikkond noorenes. Samas,

Bratislava asub Kesk Euroopa keskmes, kuid tundub et tal on olnud seda raskem realiseerida kui Tallinnal Helsinki suhtes.

Strateegiate üldeesmärgid ja üldine spetsiifika

Antud osas ma võrdlen pikaajalisi eesmärke ja strateegiaid, mistõttu Malmö puhul on vajalik võrrelda üldplaneeringus püstitatud eesmärke.

Kohalik valitsemise taotleb nelja põhilist eesmärki, mis annavadki tema strateegiale mõtte, sisu. Nende kombineerimine ja prioritiseerimine kujundavad kohaliku valitsemise stiili. Esiteks kohalik autonoomia, mis erineb isolatsioonist selle poolest, et iseseisev subjekt korraldab asju komplementaarses koostöös nii vertikaalis (riigiga) kui horisontaalis (teiste omavalitsustega). Teiseks, kogukonna (sotsiaalse kapitali ja sidususe) arendamine. Kolmandaks, kohaliku demokraatia, kohaliku võimuressursi arendamine. Neljandaks, kohalike avalike teenuste ja ühishüvede osutamine kas linna või delegeeritud eraõiguslike subjektide poolt.

Tabel 3 Arengustrateegiate kesksete prioriteetide võrdlus

Malmö*	Tallinn	Bratislava
Majandusarengu tüübi muutmine (city of knowledege)	Tallinlaste tööhõive ja ettevõtluse suutlikkuse suurendamine	Jätkusuutlik areng (eri ressursside – materiaalsed, vaimsed, looduslikud) sihipärane kasutamine)
Integratsioon (segregatsioon) ja tööturg	Tallinlase vaba aja arendamine (infrastruktuur)	Keskkonnasäästlikkus ja tasakaal
IT arengu kasutamine	Haritud tallinlane	Linna territoriaalne ja funktsionaalne tasakaal
Looduskeskkonna parem sulandamine linnaruumi	Sotsiaalselt kaitstud tallinlane	Ühistranspordi arendamine
Euroopa perspektiiv (Malmö kui Euroopa keskus)	Keskkonnasäästliku linna ruumi kujundamine tallinlaste jaoks	Muuta elukeskkond inimväärikaks, kõikidele eluaseme kindlustamine
Regionaalne perspektiiv (Malmö kui Lõuna Rootsi tõmbe keskus)	Efektiivne avalik haldus	Linna piirkondade, kuid ka linna kui terviku funktsionaalse ruumi ning regionaalse ruumi tagamine

Üldiste eesmärgipüstituste erisused konkretiseerivad linna valitsemisrežiimide eripärasid.

Esiteks, Malmö strateegiad on palju selgemalt multifunktsionaalsed arendus- projektid. Malmö käsitleb linna kui komplekssset *sotsiaalset ja ökoloogilist* ruumi ja seob ka teatud probleemid/ ülesanded erinevate sektorite probleemide ja tegevuste kombineeritud lahendustega. Komplekssusele lisandub veel nö. kogukondlik dimensioon, mistõttu ruumi ja kommunikatsiooni mõisted on väga tugevalt seotud. Malmö eristab selgelt *policy* eesmärke (mis on autonoomsele omavalitsusele jõukohased ja tagavad edu), mis on siis realiseerimismeetmete tasandil lahti räägitud palju komplekssemalt ja ennekõike

* Malmö üldplaneering

mehhanismide (kuidas) tasandil. Arengukava (WFO) küll kvantifitseerib väljundeid (*outputs*) kuid probleemi lahendus (*outcome*) on siiski primaarsem. Paljuski jäävad need lahendused ka autonoomsete komisjonide kujundada ja otsustada (mida saab näha siis harustrateegiatest). Kolmandaks Malmö rõhutab rohkem kui teised nö. avalike huvide ja hüvede aspekti (*for all*). Neljandaks on Malmö arengukavas väga olulisel kohal nii autonoomia (riigiga pädevuste piiritlemine) kui demokraatia (piltlikult öeldes, peate ise oma probleemide lahendamisele kaasa aitama.) KOV põhiliste väärtuste seisukohast on Malmö strateegiad minu meelest väga hästi tasakaalustatud.

Tallinna ja Bratislava arengukavad on traditsioonilised sektoraalsed kavad, mis püüavad temaatikalt kõike hõlmavad (oma pädevuste raames), teatud kohtades on püütud ka lahendada asju, mis kuuluvad riigi pädevusse. (Kõike hõlmamine tuleneb ka vajadusest omada arengudokumenti toetuste saamiseks.) Tallinna arengukavas on *policy* ja nö. tehniline teostus palju rohkem segatud, ilmselt on näha rohkem ametnike kätt. See teeb kava konkreetseks. Kuid see kava on poliitiline kahes mõttes. Esiteks, selle kestus sõltub koalitsiooni kestusest. Teiseks aga on Tallinna kava teistega kohe tunduvalt võrreldes väljapaistvalt liberaalse poliitika stiiliga, suunatud konkreetsele inimesele ja sihtrühmale. Esiplaanile seatakse, mitte niivõrd elukeskkond ja kollektiivne toimimine (Malmös) või arengu infrastruktuurid (Bratislavas) vaid teenuse, mis tegelikkuses on ju tegevuste lõpptulem. Samas eelistatakse Tallinna arengukavas rääkida konkreetsetest detailidest ja mahtudest. Tegevused on küll detailideni läbi mõeldud, kuid teineteisega palju lõdvemalt seotud kui teistes arengukavades. (Nii konkreetselt ei saagi nad seotud olla.) Seega meenutab Tallinna arengukava USA linna-managerismi ja **omavalitsuse kui teenuspunkti käistlus**. (Wolman, 1998, Vanberg 1997)

Bratislava püüab (endiselt) keskenduda linna kui tehnosüsteemi arendamisele, s.t. on insenerlik-tehnoloogiline projekt. Samuti on erinevad alaeesmärgid väga üldiselt määratletud. Bratislava arengukava struktuur on tähelepanuväärne ja võimaldab mõista linna poliitika olemust. Esiteks, käsitletakse inimpotentsiaali (mis samastatakse ennekõike demograafiline seisundiga), mille arenguid linn väga vähe mõjutada saab. Teiseks, sotsiaal-majanduslik strateegia, kuhu laomajanduse ja põllumajanduse kõrval on ka määratletud hariduse ja teadusuuringute (puhas riigi ülesanne) strateegiad. See tähendab, et linn põhiliselt tegeleb nö. inimkapitali arendamisel majanduslike eelduste (hoonete ehitamine, korrashoid jne) loomisega. See lähenemine kumab läbi ka Tallinna strateegiast, kuid pole seal pole see niivõrd instrumentaal-tehniline. Malmö ehitab nt. koole sama palju kui Tallinn, kuid seda käsitletakse mitte kui *policy* prioriteeti vaid kui tehnilist tegevust. Kolmas on sotsiaal-kultuurilise potentsiaali arendamine, mis on seotud Slovakkia ja Bratislava ajalooliste identiteetide taastamisega iseseisvas riigis. (Probleem on palju sügavam Tallinna ja Eestiga võrreldes). Edasi territoriaalne ja tehnilise infrastruktuuri planeerimine (s.h. transport) ning viiendaks loodus- ja piirkonna potentsiaali strateegia. Malmös oli Üldplaneering ja *policy* strateegiad ja elluviimistehnoloogiad selgelt eristatud. Tallinnas on Üldplaneeringu teatud aspektid Arengukavasse integreeritud (iseenesest päris optimaalne lahendus) ja arengukava oli *policy* ja tehnoloogia segu, siis Bratislavas on Arengustrateegia pigem Üldplaneering, suures osas just seetõttu, et linna roll inimarengus on tunduvalt väiksem ja vähem tähtsam kui tehnilise infrastruktuuri arendamine. Siin seisab Bratislava tunduvalt lähemal linna juhtimise stiilile möödanikus.

Teine selge erisus on võimu ja kodaniku suhete erinev mõistmine. Malmös on linna poliitika, hüvede ja heaolu pakkumine väga rõhutatult seondatud kodanike kohustustega konkreetses

kontekstis. Põhilise *policy* strateegia nimi ongi “Welfare for all - double responsibility”. Kas haru- *policites* on seda rõhutatud, et kui kodanikud ise ei hakka asju juhtima ja vastutust võtma, siis ei suudeta ka linna poolt püstitatud eesmärke realiseerida. S.t. kui linnavalitsus midagi teeb siis eeldab see teatud vastutust ja jõupingutusi ka kodanikelt. See on võimude-kodanike omamoodi kokkulepe-memorandum, mis on tüüpiline postmodernne arusaam võimude ja kodanike suhetest. Paljudes punktides on teenuse saamine seondatud omavastutuse ja osalusega, selle puudumisel aga sanktsioonidega (eriti sotsiaaltoetuste osas.)

Tallinna (ja ka Bratislava) arengukavas on linna esitatud ennekõike kui teenuste andjana, asjade korraldajana. Vaatamata liberaalsele esitlus-stiilile esineb Tallinna linnavõim hoolekandjana ja eestkostjana. Selles osas on Tallinna kava üldine disain sarnane Bratislavaga. Siiski Tallinna erinevus Bratislavast linna ja kodanike suhete kontekstis on paljuski erinev. Tallinna arengukavas (ja eesmärkides) on eraldi peatükk demokraatlikus juhtimisest, inimeste osalusest ja kaasamise vajadusest. Ehkki ka 6. meede Tallinna AK-s jääb tervikuna (ka kodanikele suunatud osades) ühepoolseks avatuse strateegiaks, mis Malmös ilmselt on juba läbitud. See on iseloomulik kõikidele Eesti omavalitsustele, mille juhtimisstiil tulenevalt kabineti-tüüpi valitsusest on rohkem elitaarsem ja lähtub ratsionaalse toimija eeldusest. (Kes tahab, see saab infot, kodanikega vahetu, mitteinstrumentaalne kontakt (kuidas läheb? diskussioon) pole tihe ja oluline.

Osaluse aspekt on Bratislava arengukavas peaaegu täielikult puudu. Tõsi, palju isikuteenused on Slovakkias riigi poolt osutatavad teenused ja omavalitsuse kesksed kohustused on tehnilised, infrastruktuuride ehitamise ja korrashoiu kohustused, milles kodanike osalust pole võimalik ette kujutada.

Kolmandaks on näha, et Malmö linnavõim eeldab – omades nö. mõlemapoolse vastutuse mandaati – palju suuremat sõnaõigust ja sekkumise võimalusi teiste toimijate, ennekõike erasektori huvide valdkonnas ja tegevuses, eriti mis puudutab linnaruumi kujundamist, valdkondade poliitika kindlakäelist juhtimist (tööhõive, eluaseme, transpordi jne) valdkonnas. Seejuures, nt. transpordi korraldamise osas ei näe see välja päheistumisena vaid samuti koostööna, mis on ilmselt võimalik konsensuslikult aktsepteeritava maksusüsteemi tõttu. Selles osas on välise sarnasus Bratislavaga, kus tegevus on rõhutatult ülevalt alla ja kus riigi roll on tunduvalt suurem infrastruktuuri arendamises, (elamu)ehituse finantseerimises. Siiski on just partnerlus esimesel juhul oluliselt erinev domineerimisest teisel juhul. Tallinn on selles kontiinuumis kuskil vahepeal. Ühest küljest on arengukavas väga tihti ja eri kohtades rõhutatud koostööd, partnerlust era ja III sektoriga, mis kallutab Tallinna strateegia Malmö suunda. Kuid teatud sektorite arendamises – nii linnakujunduses kui ka linna sotsiaalobjektide ehitamises – on läbi näha pigem erasektori huvide kui Linna tervikliku *policy* primaarsus. See tuleneb nii üldisest nö. õõnsa avaliku võimu kontseptsioonist kui ka ressursside nappusest. Perspektiivis võib see takistada Tallinnal üle minna nö. komplekssete terviklahenduste rakendamisele avalike huvide vaatevinklist ning arendusprojektid võivad kalduda kitsaste äri või piirkondlike huvidest tulenevatele lahendustele (Nt. ka Ülemiste city arendamisel). Tallinna võimekuse puhul sihipäraselt realiseerida avalikke huve niisugustes projektides/ valdkondades on seotud ja riigi-omavalitsuste nõrga koostööga ja regionaalpoliitika olematusega, eriti niisuguses strateegilises piirkonnas nagu Harjumaa. (Regionaalpoliitika pole ju pelgalt vaeste piirkondade toetamine.)

Neljandaks, on peaaegu igas valdkonnas märgatav Malmö linna võimude poleemika keskvõimude liigse pädevuse ja ressursside keskendamise üle. Seda vaatamata asjaolule, et riigi, eriti täitevvõimu (riigiametite) ja kohalike võimude koostöö on väga suur ja pädevused on hästi piiritletud. See on siis kõige autonoomsema ja ressursirikkama omavalitsuse puhul. Tallinna arengukava riivab kohati seda probleem (maade munitsipaliseerimine, pealinna staatus), kuid siiski abstraktselt ja liiga arglikult. Bratislava pigem püüab demonstreerida ennast riigi käepikendusena, keda sealsed omavalitsused ka suurel määral on. Ilmselt ongi siia – ühelt poolt riigi ja kohaliku omavalitsuse pädevuste selgesse jaotusse ja avatud tekstiga selle disporportsioonidest rääkimine -- maetud üks kohaliku arengu probleeme.

2. Sektoraalsete poliitikate võrdlus.

Linnade demograafilised trendid ja tööturu teenused.

Taust. Malmö läbis linnasüsteemide arengu muutuse 1970-1980ndatel, mil hakkas transformeeruma tööstuse struktuur ja muutuma asutuse tüüp (nö. linna-regioonistumine). Va. 1990ndate kriis on 1980ndatest alates rahva arv kasvanud, seda ennekõike immigratsiooni ja taaslinnastumise tõttu, kuna Malmö on suutnud pakkuda noortele privaatse asustuse ekvivalenti ja töökohti. (Strateegia võimalik eesmärk KIE linnadele, nt. Tallinna Paljassaare!) Aastane juurdekasv on ca. 3000 inimest, aastaks 2020 eeldatakse juurdekasv 25-30 tuhat inimest (s.t. 10%) Lisaks, linnaregioonistumise tingimusis hakati kujundama linnapõhise ja hiljem regioonipõhise transpordi süsteem, mis võimaldab töötada ja mugavalt reisida päris pikkade vahemaade tagant. Sinna kuuluvad muidugi head rongiühendused, kuid ka Tallinnas tundud “pargi (auto+ratas) ja sõida” süsteem. Praktiliselt opereerib tänane Malmö regionaalse tööturu ressursiga, mis oluliselt lihtsustab linna selle valdkonna juhtimist ja arendamist. Eestis veel levinud arvamus, et omavalitsus peaks looma oma majandus- ja tööturupotentsiaali on seal juba ammu unustatud. Malmö linna keskne tööhõive probleem on sellele – tööturu äärmisele paindlikkusele – vaatamata immigrantide tööhõive ja sealt tulenevad teised probleemid.

Tallinn on läbinud kiiresti kolm faasi: vana (tööstuskeskse) tööjaotuse kollapsi, kiirlinnastumise, mis püüdis reageerida tööturu struktuuri muutustele ning linnaregiooni tekkimisele, mistõttu hakkas vähenema elanike arv ja linna elanikkond vananema, ehkki tööjõu struktuur areneb endiselt modernselt. Kahjuks puudub Tallinna elanike keskmise vanuse mõistlik võrdlev näitaja. Eestis on tööhõive määr 16 - kuni pensionieani 77,4%, samas kui Malmö seab eesmärgiks saavutada tööhõive määra 20-64 vanuste hulgas 75%, praegu on Malmös see määr 64%. Samuti Bratislava pakub (arvu intervalli täpsustamata) 77,4% - täpselt sama arvu kui Tallinn.

Bratislavas toimus pärast iseseisvumist samuti intensiivne sisseränne, kuid sisserände tagamaa on palju suurem ja seda loodab Bratislava ka tööjõu nappuse tingimusis ning ettevõtluse arengus edasi ära kasutada. Sellise rände tõttu ootab Bratislava olulist tööealisel elanikkonna ja sündimuse kasvu. Siin on Bratislaval suured eelised ja valiku võimalused.

Tuleks lisada, et otsesed tööturu meetmed – töötute ümberõpe ja kutseharidus – on Eestis ja Slovakkias riigi ülesanded, seetõttu on see ka näide, kuidas (Tallinna puhul eriti) omavalitsused riigi ülesandeid omal kulu püüavad lahendada. Tallinna arengukava

suundumused võimaldavad järeldada, et riigi põhiliselt sotsiaalsuunitlusega tööturupoliitika on pigem takistuseks Tallinna pro-aktiivsele tööjõu võimekutamise ja ettevõtluse starditoetamise poliitikale.

Tabel 3 (Lisatud) võtab kokku arengudokumentides sisalduvad tööhõive strateegiad.

Bratislava ja Malmö püüavad oma tööhõive probleeme lahendada tagamaadest tööjõu mobiilsuse arvelt. Malmö väga efektiivse transpordi ja Bratislava linna ümberasumise kaudu. Tallinnas on tööjõu väljavool elama lähivaldadesse sundvalik, mis koormab eelarvet ja vähendab tulusid. Kuid Eesti kehv regionaalpoliitika ei võimalda seda tendentsi (kvaliteetse tööjõu ümberasumine elama naabervaldadesse) pöörata linna eeliseks, et maandada pingeid infrastruktuurile. Nii Tallinnas kui Bratislavas on ka kvaliteetse tööjõu emigratsiooni probleem välismaale, mida Tallinn püüab tulevikus lahendada uusimmigrantide ligimeelitamise kaudu. S.t. püüab Tallinn suunduda Malmö raskele rajale. Kui uusimmigrandid tulevad kvalifitseeritud töötajatena Venemaalt, Ukrainast ja Valgevenest, siis nende integreerimisega selliseid probleeme kui Malmöl tekkima ei peaks. Siiski, siin kuluvad ära Malmö kogemused, kelle jaoks immigratsioon on muutunud keskseks probleemiks kui mitte nuhtluseks. Seetõttu on enamus Malmö tööturu meetmeid suunatud mitte niivõrd adekvaatse ja kvaliteetse tööjõu (ja kapitali) saamisele – see töötab pärsi hästi --- vaid immigrantide sotsialiseerimisele, harimisele ja tööga sidumisele.

Malmös on tööjõu struktuur muutunud väga sihipärase arengu tulemusena. Tallinnas toimus see Nõukogude majandusstruktuuri (s.h. sõjatööstuse) kollapsi tulemusena. Bratislavas oli maandumine palju pehmem ha aeglasem. Kui Malmös on tööstuse (ehitus ja transport) osakaal tööhõives alla 20%, on praegu selle osakaal Tallinnas ja Bratislavas ca. 40%.

Malmö on suutnud majanduse struktuuriprofiili teisendada ka linnaruumi planeerimise uude kontseptsiooni. Nt. endises Läänesadama dokkide rajoonis töötab juba enam inimesi (7000) kui ajal, mil seal oli vaid laevatööstus. Ka Tallinn (ja vähemal määral Bratislava) taotlevad linna majandusstruktuuri muutust, mis seni on sõltunud Tallinna rahvusvahelistumisest ja pigem välisinvestorite soovidest. See on ilmselt muutunud tööjõu proportsioone (teenindava sektori suurenemine, ehitussektori suur osakaal jne.) kuid Malmö sarnaseid nihkeid, mis muudavad stabiilselt tööhõive struktuuri tuleb veel oodata. Nii Tallinn kui Bratislava näevad uut tüüpi transpordisüsteemi kujundamises (mis kaasaks kõik linnalähedase areaalid) ühtseks terviksüsteemiks tööjõu kvaliteedi parendamist. Tallinn näeb ka ühe võimalusena viia enam ettevõtlust – seoses linnaregioonistumisega – linna äärealadele.

Tallinna ja Malmö erinevus Bratislavast on see, et paljud tööturu meetmed on suunatud koostöö avardamisele ettevõtetega (Tallinnas koolitusteotused ja stardiabi ettevõtetele), Malmös samuti riigiga.

Konkreetsetest meetmetest pakuvad Malmö (1500) ja Bratislava (2500), Tallinn aga 2010 aastaks koguni 5000 (!!) töökoha loomist aastas. Bratislava arengustrateegia on oma tööturupoliitikas konkreetsete meetmete osas väga napp. Neist kaks meedet on sarnased Malmöle. Esiteks, suurendada kontrolli väikeste ja keskmiste ettevõtete tööjõupoliitika üle. (Malmös on selle ekvivalent preventiivsed meetmed illegaalse tööjõu kasutamise suhtes,

mida Tallinnas justkui probleemina ei nähta.) Teine meede on väljaõpetatud töötute rakendamine linnamajanduse ettevõtetes (Malmös käib see pigem immigrantide suhtes).

Ülejäänus on Tallinna tööturupoliitika on suhteliselt sarnane Malmöle. Ühest küljest väikeettevõtluse ja ettevõtjate toetamine, stardiabi ning teisalt erinevad koolitusprogrammid (praktikakohad, *in-service* õpetamine, kooliõppe sidumine tööalase koolitusega, selle vahega, et Malmös on see suunatud ennekõike immigrantidele). Ka Malmös on üks keskne meede koolitajate koolitamine ennekõike praktikaprogrammide ja in-service õpetamise jaoks. Sarnane on ka linnade püüe siduda oma tööturu ja majanduspoliitikat linnas asuvate kõrgkoolidega. (Bratislava arengudokumentidest ma seda otse välja ei lugenud.) Kuid Malmös on ka selliseid meetmeid, mida Tallinnas on kas vara rakendada või on takistuseks tööhõivekorralduse keskendumine riigile, kelle jaoks regionaalsed vajadused pole alati esiplaanil. Esiteks, püüab Malmö luua omapärast "hariduse – sotsiaalabi ja töökohtade loomise" süsteemi, eesmärgiga sihistada sotsiaalabi nii, et see stimuleeriks tööhõivet ja töömotivatsiooni. Samuti püüdleb Malmö vältida nn. üherahvuseliste töökollektiivide moodustamist ja muuta tööhõive integratsiooni vahendiks. Malmö tööhõivestrateegias on kesksel kohal keeleõpe (sarnaselt Eestis rakendatavatele programmidele). Teiseks püüab Malmö sellise tööturu struktuuri poole, mis võimaldab eritüübilisi ameteid. Siin on Malmö, ennekõike "tänu" immigratsiooni poliitikale, sunnitud minema vastuollu oma põhieesmärgiga – keskendada Malmösse teabepõhine tootmine. Immigrantide puhul on aga eesmärk luua nendele mingidki, ennekõike mitte kõrget haridust ja kvalifikatsiooni nõudvad töökohad (mis on arusaadav). Kolmandaks püüab Malmö kohandada paremini tööhõive seadustikku linna spetsiifiliste probleemide jaoks (jällegi immigratsiooni tõttu). Malmö püüab koostöös ülikoolidega luua spetsiaalsed kohad immigrantide lastele.

Kokkuvõtteks. Tallinnal pole Bratislavalt eriti selles osas õppida. Võibolla oleks siiski vajalik Tallinnal natukene aktiivsem ettevõtluse käivitamise mehhanism (see on liigselt suunatud *ennast aidata* suutvale kodanikule). Siiski, paljud nö. administratiivsed meetmed võivad olla vähem efektiivsemad kui institutsionaalsed (nt. tööhõive elamuühistute juures Tallinnas). Malmö tööhõivepoliitikaga on Tallinnal palju sarnasusi vaatamata arengu eri etappidele. Siiski peaks Tallinn taotlema kogu regiooni tööhõivepoliitika delegeerimist (koos ressurssidega) linna pädevusse. Linn läheneb probleemile kompleksselt, samas kui riigi tööhõivepoliitika on rohkem sotsiaalabi suundumusega ja seetõttu palju vähem efektiivsem.

Elamumajanduse eesmärgid ja teenused

Elamumajandus on suhteliselt kõige prioriteetsem Malmö linna strateegias, kuna linna elanikkond suureneb ca. 3000 inimest aastas. Elamumajandus on Malmös olulisem sotsiaalpoliitika ja linnaruumi kujundamise instrument. Kõik kolm linna püüdlevad Euroopa standardite saavutamist (mille Slovakkia arengukava defineerib kui 460 korterit 1000 elaniku kohta). Statistika annab Eestis 481 ja Tallinnas 477, s.t. 2,1 inimest eluruumis (korteris). Malmös on saavutatud vahekord 1,8 inimest korteri kohta, kuid nende püüe on seda arvu veelgi vähendada.

Elamupoliitika enda sisu nendes linnades on väga erinev. **Malmös** on 136.000 korterist ca. 20 tuhat linna üürikorterit. Kuni 1990ndateni oli üürikorterite osakaal veelgi suurem. Pärast 1990ndate kriisi olukord muutus: toimus elamuehituse oluline dereguleerimine. Selle suhtes on linna võimud on päris skeptilised ja linn püüab oma strateegias väga tugevalt (vähemalt

nii deklareerib) reguleerida eraettevõtluse elamuehituse profiili eesmärgiga siduda selle teiste poliitikatega. S.h. lahenda linna integratsiooniprobleeme ka eluasemepoliitika kaudu. Linna eluasemepoliitikat (ennekõike üürikorterid) teostatakse munitsipaalkompanii kaudu, mis põhiliselt tellib rendipindade ehitamist. (Siiski, rendipindadele tekitatav kahju aastas on päris suur: 23 miljonit SEK 2006 aastal).

Bratislava arengustrateegia pakub nii majanduse kui linnaruumi arendamise kahte alternatiivstrateegiat. Lihtsustatult öeldes on kavandatud teed järgmised: (a) traditsioonilise tsentraliseeritud arengu ja tööstusarenduse strateegia jätkamine ja (b) uue tootmismudeli (teabemahuka) kujundamine ja sellega ka detsentraliseeritud linnaruumi ja elamuehituse poliitika kultiveerimine. Atraktiivne on see, et Bratislava arengudokumendid püüavad esitada stsenaariumide eelduste analüüsi ja toovad välja eri suundumuste tugevad ja nõrgad küljed. Tänaseks on valdav osa korteritest Bratislavas privatiseeritud, linnal on vaid 4300 korterit, s.t. seis on umbes sama mis Tallinnas. Seetõttu (ilmselt) on ka linna sellesuunaline arengustrateegiast väga väheütlev. Siiski on Doonau teisele kaldale ehitatud väga suur korterelamute rajoon, millega oluliselt muudeti ka Bratislava linnaruumi (ja ka transpordi) struktuuri. Arengudokumendid neid trende üksikasjalikult ei kajasta. Bratislavas arengukavas ei ole tavapärast teemat arendaja ja linna suhetest, ehkki linnal endal puudub arendus ja ehitussuutlikkus. Tundub, et sarnaselt Tallinnale ja erinevalt Malmöst toimub elamuehitus suhteliselt vähese linna reguleeriva mõju all. See sõltub ennekõike vabade maade olemasolust ja erasektori aktiivsusest oma eelistuse realiseerida.

Tallinna ja Bratislava arengukavadest ja muudes dokumentides rõhutatakse kahe eesmärgi saavutamise vajadust: muuta olemasolevad linnaosad (tegelikkuses -- monofunktsionaalsed magalad) multifunktsionaalseteks ning pakkuda erinevat tüüpi eluasemeid, et sellega paremini vastata nõudlusele üldise eluaseme defitsiidi tingimusis. Need eesmärgid on Malmöl üldiselt saavutatud ning nö. mitmekesistamise strateegia on palju nüansirikkam ja – tuleb tunnistada – et ka kohati vasturääkiv eri dokumentides ja poliitikates. Nt. oli üllatav Malmö strateegia linna piiril (keskusest eemal) asuvate linnaosade teenuspaketi kujundamisel (mis on ilmselt ka Tallinna probleemiks): piirduda sealsete teenuskeskuste puhul igapäevateenustega (super-marketid) ning eeldada, et spetsiifilisi, isikupäraseid vajadusi saab rahuldada ennekõike kesklinna rajoonides. Selle meetme alltekst on linna hajumise vältimine ja ühe Malmö linnarendusstrateegia – näost näkku kommunikatsiooni intensiivistamine, teenuste (ka kaubanduse) oluline isikupärastamine.

Tallinn tundub olevat oma elamustrateegias kõige re-aktiivsem: omab vähem võimalusi kui teised linnad mõjutada eluasemestruktuuri ja kasutada seda poliitika instrumendina. Ilmselt mõjutab seda ka maade munitsipaalomandisse üleandmisega venitamine riigi poolt. (See on üle-eestiline ja poliitiline probleem.) Tallinn keskendub ennekõike hädasolijate kriitiliste vajaduste rahuldamisele (sundüürnikud, kiirioludes pered) ja ülejäänud aktiivsus suundub vahetult sotsiaalpoliitika valdkonda (sotsiaalkorterid ja majad, varjupaigad jms.)

Siiski, Tallinna 5000 korteri programm (ja ka II programm – eluase avalikele teenistujatele) ei jää alla teiste elamuehituse tempole. Malmö keskpikk strateegia “Heaolu kõigile”, eeldab samuti 5000 korteri ehitamist 5 aasta jooksul. Pikaajalises strateegias (20 aastaks) planeeritakse 20 tuhande ja enam eluaseme ehitamist. Malmö võimalused mõjutada elamute (korterite) struktuuri on palju suuremad. Kõige ambitsioonikamad on Bratislava plaanid ehitada 2010 aastani (15 aasta jooksul) 30. tuhat eluaset ning järgmise kümne aastaga 11.500 – 20.000 eluaset. Kuna Bratislava linna juurdekasv on vähemalt aeglustunud (taotlus

on ca. 20% tööjõust sisse tuua naaberpiirkonnast), näitab see korterite nappuse eriti kriitilist seisu. (Ehkki elanike-korterite vahekord seda ei näita.) Ilmselt on Bratislava läheseisund olnud soodsam ja kriis *näib* suhteliselt sügavam.

Malmö kesksed strateegiad on:

(a) ennekõike sotsiaalse ja rahvusliku segregatsiooni ehk getostumise vähendamine, mis võimaldavad lahendada ka WFA teisi prioriteetseid suundumusi haridus ja korrakaitse (tänavakuritegude) poliitikas. Üldse võib väita, et Malmö võimud ei karda asju nimetada oma nimedega ja pigem üledramatiseerivad kui kasutavad kaudseid viiteid ebameeldivatele probleemidele. (Ka Bratislava AS rõhutab võitlust getostumisega.)

(b) keskendada eritüübilised eluasemed ühte piirkonda, arendada pigem palju ja väikeseid piirkondi, mis võimaldab elanike võimalusi parendada oma elutingimusi (omandada või üürida uus eluase lahkumata sisse-elatud piirkonnast ja suhetest) [Jälle pisikene vasturääkivus]. Erandiks on Läänesadama komplekspiirkond, kuhu ehitatakse põhiliselt kortermajad ja Hyllie piirkond (Citytunneli väljumise piirkond) , kuhu ehitatakse põhiliselt mõnekorterilisi elamuid (ridaelamuid). S.t. suuri piirkondi ehitatakse siis kui need on mitmefunktsionaalsed, sisaldades piisavalt äri, rekreatsiooni, hariduse jms. keskusi.

(c) Kui 2000 aastate alguses püüti tasakaalustada nö. massehitust ja enam privaatsemate eluasemete ehitamise proportsioone, siis nüüd antakse nii finantsilistel kui ruumilistel kaalutlustel eelis siiski massehitusele, kusjuures veelgi enam rõhutatakse vajadust ehitada odavamaid ja väikeseid kortereid. Sellele pealtnäha lihtsalt kokkuhoiumeetmel on tegelikult rafineeritumad eesmärgid.
(d) Esiteks, Malmö linn püüab arendada teatud sihtrühmadele sobiliku eluasemevormi pakkumist. Ühest küljest üliõpilaskorterid, kuid samuti ka väikekorterid pensionäridele, lahutatutele jms. (Bratislavas on väga sarnane meede.) See meede on vähesel määral ka sotsiaalne (võimaldab nt. vanurite päevakeskuste teenuseid pakkuda).
(e) Teiseks, väikesed korterid võimaldavad noortel varakult alustada iseseisvat elu. Ma arvan et ennekõike peetakse silmas immigrantide teist põlvkonda, mis vähendaks õpitud abituse kommete ülekandumist ka teisele immigrantide põlvele. (Otseselt pole seda küll välja öeldud, kuid teiste integratsiooni meetmetega kõrval on nii ilmselt tugevad seosed.)
(f) Malmö ei seo spetsiifilisi sotsiaalseid eluasemeid traditsioonilise eluasemepoliitikaga, ja ka teatud juhtudel eelistab sotsiaalsete probleemide puhul rakendada konventsionaalseid eluaseme pakkumisi (nt. lahutuste või perevägivalla korral), mitte nn. turvakodusid. Siiski on nende strateegias erinõuetega eluasemete pakkumine, mis on mõeldud ennekõike puuetega inimestele.

Tallinna arengukavas on rõhutatud vastupidi, et linnas ehitatavad korterid on liiga väikesed lastega peredele, mis on üks linnast väljasuundumuse allikaid. Samas on üldteada ju korterite hõive ebaproportsionaalne struktuur (eakad inimesed väikestes korterites). Tallinn peaks teistega võrreldes samuti püüdlema just esimese väikese elamispinna soetamise võimalusi noortele peredele, lahkuläinud peredele ning miks mitte väikekorterite soetamist linnast kaugemal elavatele peredele vältimaks tööalast pendelmigratsiooni. Üks punkt

Tallinna arengukavas, ja ilmselt üks õnnestunumaid elamupoliitika meetmeid, on ühistute juhtimise nõustamisteenus. Ühistud on palju laiema sotsiaalse kõlapinnaga institutsioon kui pelgalt elamumurede lahendamine: see on inimeste osaluse väga oluline vorm. Ühistute roll eluasemete kvaliteedi suurendamisel ja nende hinna tõstmisel on samuti raske ülehinnata.

Tallinna eluasemepoliitika üks kitsaskoht on linna üürikorterite väike arv (10 korda Malmöst väiksem!), mistõttu neid kasutatakse ennekõike sotsiaalpoliitika eesmärkidel (hädasse sattunud, õigluse heastamine). Selliseid sihtrühmi, kes vajavad väikeseid ja lihtsa kvaliteediga eluaset on aga palju. Üks selline kontingent on Tallinna üliõpilased, kes on samaaegsele Tallinnas töötavad ja potentsiaalse kvalifitseeritud tööjõu allikas. Üks koostöö ülikoolidega peakski olema sinna suunatud.

Bratislava strateegias on kesksel kohal nii olemasolevate eluasemete kvaliteedi parandamine, linnaosade muutmine multifunktsionaalseks (selleks on moodustatud erifond), kuid siiski korterelamute ehitamine. Seejuures on linnaosade edasiarendamine ja uute eitamine seotud transpordipoliitikaga, mis – nagu märgitud – on Bratislava tehnitsistliku kallakuga poliitika puhul seaduspärane.

S.t. Bratislava kipub siiski suunduma nö. traditsioonilise arengu jätkamisele, ehkki see ei välista *ad hoc* erainitsiatiive. Kuid viimane võib viia (ja seda ohtu nad arengukavas ka väljendavad) linna struktuuri spontaansele arengule ja uue (vastupidise) segregatsiooni tekkele, kus keskklass püüab oma vahendite ja ilmselt ka suurema võimuga kujundada oma suletuid elamurajoone. Bratislava rõhutab ka enam kui teised linnaosade eripärade esiletoomise vajadust ning spetsiifiliste linnaosa identiteetide kujunemise otstarbekust. Segadust tekitab strateegia üks punkt, luua kortereid teatud haridusprofiiliga ja elukutsete esindajatele. Siin peetakse ilmselt silmas loomeinimesi.

Elamumajanduse peatüki detailid on kokkuvõetud tabelis 4.

3. Hariduspoliitika ja – teenused

Hariduspoliitikas ilmnevad vist kõige eredamalt linnade sarnasused ja erinevused.

Bratislava ülesandeks on vaid põhiharidus ja huviharidus. Sellele vaatamata on strateegias sätestatud palju eesmärke, mis eeldavad kõrgemate haridustasandite arendusi. Seetõttu tuleme Bratislava juurde tagasi peatüki lõpus.

Just haridusteenuste osutamisel ilmnevad Tallinna ja Malmö linnapoliitikate erinevused, milles oli esimeses osas juttu. Paljuski on see ilmselt seotud ka sellega, et Eestis puudub *riigi haridusamet*, mistõttu paljud just õpetamise kvaliteeti puudutavad tugiteenused on Tallinna ülesanded ning samuti, et kutseharidus on Haridusministeeriumi pädevuses (Euroopas on reegel, et see on regionaalne funktsioon just paremate koostöövõimaluste tõttu erasektoriga). Kuid, siiski, Tallinna strateegia on suunatud põhiliselt indiviidile (õpilasele, õpetajale, abivajajale) ning väga suur rõhk (eriti eelarves) on põhiinvesteeringutele. Tallinna arengukava on eriti instrumentaalne: konkreetsete teenuste mitmekesisus ja maht on aukartustäratav. Kuid kavas puudub sootuks nö. kooli kui institutsiooni (elukeskkonna, sotsiaalse suhtlemise ühe keskse ruumi) käsitlus. Instrumentaalsetes aspektides on Tallinna ja Malmö arengukavadel vähe erisusi: Tallinn on tugev haridusteenuste pakkuja. Mõnel juhul

pingutatakse ka üle, nt. kui Malmös leotakse 4 kuud lasteaiajärjekorda talutavaks (püüd vähendada) siis Tallinna strateegia taotleb kõikidele lasteaiakohtade tagamist.

Seevastu on Malmös kesksel kohal kooli kui institutsiooni arendamine, kus saavad kokku ühiskonna eri poolused: laps, õpetaja, linn oma teenustega, lapsevanem ja tööandja (viimases dimensioonis on Tallinn siiski väga väljapaistev). See on temaatika, millega seni Eestis tegeleb film, meedia, kirjandus. Kui arvestada palju kiidetud Soome haridusasutustes viimati toimunud vägivalda, siis pole see dimensioon sugugi teisejärguline. Ilmselt on Malmös immigratsiooni tõttu koolielu ja õpikeskkonna (pehmed) probleemid olnud tõsisemad ja seetõttu ja Malmö näitab teatud perspektiivseid suundumusi kõikidele. (Muide, Malmö linna aastataruandes on väga põhjalik aruanne uutest, renoveeritud ja ühendatud koolidest, mida siiski käsitletakse tugiteenusena.) Niisiis Malmö kool ei paku mitte niivõrd haridusteenust kuivõrd kujundab haritud isiksust ja sotsiaalset keskkonda, demokraatlikke harjumusi nii osaluse kui mitmekesisuse tolereerimise tähenduses. Ka Tallinna AK-s on viide vajadusele luua rohkem erineva emakeelega laste klasse (probleem on teadvustunud), stiihiliselt toimub muukeelsete ühe osa adapteerumine juba ammu. Kuid ilmselt on poliitiline kontekst küsimuse sellisest asetusest nagu Malmös Tallinnas veel võimatu. See loomulikult süvendab sotsiaalset getostumist rahvuslikul pinnal.

Malmö arengukavas on ka sellised eesmärgid nagu õpilaste arvu vähendamine klassis, eesmärgiga saavutada individuaalsem suhtlemine õpilasega **ning** kujundada klassi baasil koherentne ja mõjutatav (õpilaste, vanemate poolt) kollektiiv, mis süvendaks multikultuurse ja isikupärastuva ühiskonna põhiväärtusi. Lisaks, koolide tasemete ühtlustamine koolide koostöö kaudu. Silma paistab see, et huviharidust püütakse arendada koolide baasil, mis oleks laiema institutsionaalse efektiga nii koolidele (vahede tasandamine) kui õpilaste läbikäimisele. Eestis on huviharidus ja noorsootöö enam funktsionaalsem, instrumentaalsem, ilmselt on ka selle sotsiaalne efekt on teistsugune (formaalsem). Ühes aspektis on Malmö Tallinnast maas – koolide spetsialiseerumise süvendamine ja piirkondlikkuse vähendamine kooliskäimisel. Siiski on Tallinnas spetsialiseerumine pigem elitaarsete koolide loomine, mis on risti vastu Põhjamaades aktsepteeritud arusaamadele.

Tallinn on arengukavas samuti rõhutanud kutsesuunitluse vajalikkust, eriti linna, kooli ja ettevõtjate koostöös. Koolides toimub kutsenõustamine. Need sarnasused olid näha ka tööturuteenuste vallas. Kuid Malmös tunduvad need meetmed olevat süsteemsemad. Esiteks, kutsenõustamise suvekoolid, mis süsteemselt testivad ja suunavad noori. Teiseks koolide õppekavade ühildamine ettevõtete profiiliga ja kõrgkoolidega (Eesti Ahhaa keskuse näide on hea analoog). Kolmandaks tuleviku planeerimise noorteprogrammid. Oma kogemustest ülikooli õppejõuna ma näen, et noorte enesehinnangud oma võimetele ja huvidele on mitte niivõrd kõrgendatud (pigem alahinnatud) kuivõrd ebaadekvaatsed. Tundub, et Eesti ja Tallinna koolides peetakse silmas pigem kutsenõustamist, “ärarääkimist” minna kutskooli kui adekvaatse enesehinnangu ja tulevikustsenaariumi kujundamist. Muuseas, Rootsi peab keskharidust normiks (ka kutseharidusega jätkamisel) ning linna haridusstrateegia eesmärgiks on vähendada gümnaasiumi tasemeeksameid mittesooritavate õpilaste osakaalu 21% kuni 10-le (Rootsis keskmiselt 8%), samas kui mõnes linnaosa koolis on see 47%. Ka siis on näha, et silmas peetakse mitte haridus teenust vaid hariduse rolli sotsiaalse kvaliteedi suurendamisel tervikuna.

Raske on öelda, milline oleks huvihariduse ja noorte huvikeskuste korralduse optimaalne mudel: kas integreeritud koolidega ja piirkondadega või peaks nad olema hästi

spetsialiseeritud, võimaldama omandada mingi lisaeriala. Pigem peaks olema nii seda kui teist. Tasuks edasi analüüsida, kuivõrd Tallinna huvihariduse ja noorsootöö korraldus toetab sotsiaalse (mitte üksnes rahvusliku!) integratsiooni piirkonnas: kooli, kodu ja teiste institutsioonide koostööd.

Umbes sama pilt ilmneb täiskasvanuhariduses. Tallinnas on sellele piisavalt tähelepanu pööratud; vähem on küll võimekust suunata täiskasvanute ümberõpet. Malmös paistavad need asjad olema palju paremini integreeritud ja võimekamad. (Ka ressurssi on ilmselt enam.) Nt. regulaarne täiskasvanute tasemeharidust püütakse pakkuda koolide jätkuprogrammina, mitte eraldi koolides. Täiendkoolitus teatud sihtrühmadele -- nagu immigrandid ja/või töötud, puuetega inimestele ja täiskasvanute huvikoolitus -- on koondatud võimsasse võrgustikku KOMVUX, millel on igas linna regioonis oma keskus ning spetsialiseeritud (sihtrühmadele) keskused. On ilmne, et riik peab koos vastavate ressurssidega Eesti suurematele linnadele üle andma kutseõppekeskuste haldamise ja regionaalpoliitika kujundamise selles vallas, mille baasil siis võivad kujuneda ka regulaarsed ümberõppekeskused.

Bratislava haridusprogramm on väga traditsiooniline. Ka seal on palju juttu koolide ja ettevõtjate/ ülikoolide suhetest, hariduse tähendamisest lisaerialadega, mis toetaks ettevõtluse ja olemasoleva tööstuse arengut linnas, uurimistegevuse integreerimisest ülikoolide, teaduste akadeemia ja ettevõtete vahel jne. Kuid linnal puudub tegelikult vastav võime ja pädevus. Haridussüsteem on Slovakkias tsentraliseeritud ja suurel määral riigi pädevuses.

Selle poliitika ja teenuste detailid on kokku võetud **tabelis 5.**

Integratsioonipoliitika ja seosed teiste valdkonnapoliitikatega

Integratsioonipoliitika on aktuaalne nii Tallinnale kui Malmöle, kuid kontekstid on äärmiselt erinevad. Malmös elab ligi 40% kas uusimmigrante või teise põlvkonna immigrante, kelle integreerimine on kõikide poliitikate üks oluline osa. Malmö ei näe selles mitte ainult probleemi vaid võimalust – *muuta diversiteet sünergia allikaks*, mitte piduriks. (See on üks haridussüsteemi alustala.) Samas on Malmö väga kriitiline riigi immigratsioonipoliitika suhtes (arengudokumentide tasandil) ja süüdistab riiki oma poliitika ebaõnnestumuse kulude panemises linnale. Tallinna mitte-eesti elanikkond on palju homogeensem, reeglina juba teise põlve elanikud ja saanud koolihariduse Eestis. Selliseid kultuuridevahelisi kommunikatsiooniprobleeme nagu Malmös Tallinnas ei ole.

Huvitav on jälgida, kuivõrd vastandlikult lähenevad Tallinn ja Malmö integratsiooni probleemile. Ühine on konkreetsete meetmete tasandil muidugi keele probleem. Eestis on see reeglina tasuline ja seotud kodakondsuseksamiga (on ka tööturu koolitus). Malmös on see paljude teiste asjadega seotud ja muidugi tasuta. Tallinna arengukava ei tunnista selliseid mõisteid nagu rahvuslik (ja sotsiaalne) segregatsioon ja sellest tulenevaid probleeme hariduses, tööhõive struktuuris, julgeolekus. Peamise vahendina nähakse eesti keele õppimise kõrval eri rahvusest pärit inimestele oma kultuuri viljelemise võimalusi. Tallinna arengukavas on vaid üks viide eri keelekasutajate klassidest ning noorte ühise vaba aja veetmise rollist lõimumises. Seejuures ei seota ka rahvuslikku – keelelist faktorit võrdsete

võimalustega nii tööturul kui teenuste kasutamises. Probleemid on aga tegelikkuses olemas. S.t. arengukava mitte üksnes ei tunnusta segregeerimise olemasolu ja võrdsete võimaluste probleemi (nagu Malmö deklareerib!) vaid lõimisstrateegia eeldab isegi diversiteedi veelgi suuremat rõhutamist (nö. rahvuskultuuri seltside toetamise kaudu). Muuseas see on kirjas ka Bratislava arengukavas, mis ilmselt tuleneb kunagisest "rahvaste sõpruse" ideoloogiast. Vaieldamatult on sellise probleemidest "möödalibisemises" põhjuseks soov mitte riivata delikaatset poliitilist teemat, eriti pärast Pronksiööd. Kas see ka tulevikuprobleeme lahendab on teine küsimus. (Nt. kvalifitseeritud tööjõu puudumisel ilmselt helgema peaga muulaste tugev soov emigreeruda EL.)

Malmö aga deklareerib avalikult immigratsiooni kesksekс arenguprobleemiks ja takistuseks, samuti tunnistab avalikult sellega kaasnevaid sotsiaalseid probleeme, mille lahendamisele olulisel määral on suunatud nende strateegias "Välfärd för alla". Peamise vahendina lõimimises ja segregatsiooni ületamises on elamuehitus, üldharidus, linna planeerimine ja täiendharidus. Elamuehituses nt. püütakse leida uusimmigrantidele väikesed korterid, et nad ei peaks elama koos vanematega, kes on tihti teist põlve immigrandid. Samuti erineva elamustruktuuriga vältida rahvuslike getode kujunemist linnas, s.t. hajutada immigrandid ruumiliselt. Kui Eestis on keskseks kohaks noortekeskused (funktsionaalne ajaviitmine), siis Malmö arengukavas püütakse luua noorte jaoks nö. *meeting places*, mis on seotud kultuuri või teiste ajaviitmise viisidega (vähem funktsionaalsed). (Mille puudumist Tallinnas asendab Viru Keskuses nn. hängimine.) Samuti on hariduspoliitika kesksel kohal suhtluskultuuri arendamine, vältimaks erinevate arusaamade mõttetuid konflikte. Rootsi keele õppimise kõrval püütakse motivaatorina kasutada osaliselt oma emakeeles õppimise võimalusi. Ilmselt on üheks selle põhjuseks nö. globaliseerumine, vajadus säilitada side oma päritolumaaga. (Meie integratsioonipoliitikas tähendaks see siis ka vene keele intensiivsemat õppimist.) See strateegia viitab ühelt poolt "sotsiaalsele assimileerimisele", uute immigrantide kaasamisele uude väärtussüsteemi. Teisalt on see range kuid aus võrdsete võimaluste kujundamise poliitika, s.h. ka stiimulite ja sanktsioonide kasutamisega. Tundub et Tallinnal on vaja teatud teemad (ennekõike segregatsioon) ette võtta, et tõhusamalt neid probleem, millega Malmö tegeleb, lahendada.

Kasutatud kirjandus

Üldine

Berg. R. Rao N. Transforming Local Political Leadership. Palgrave Macmillan, 2005

Boyne G. Local government structure and performance. Lessons from America? – Public Administration, 1992, v0l. 70 Autumn, pp . 333 – 357

Mourizen P. Svara J. Leadership at the Apex. Politicians and administrators in western local governments. University of Pittsburg Press, 2002

Svara J. The Roles of Cicy Council and Iplications for the Structure of City government. - National Civic Review, 2002, spring, pp. 5 - 23

Rao N. (ed) (2000) Representation and Community in Western Democracies. McMillan

Vanberg V. Subsidiarity, Responsive government and Individual Liberty. - In: B. Steuenberg& F. Van Vught Political Institutions and Public Policy.Kluwer, 1997

Wolman H. Local Government Institutions and Democratic Governance. – In: Judge et.al Ed. Theories of Urban Politics. SAGE 1998

Tallinn

Tallinna arengukava 2009 – 2027

Tallinn arvudes 2007

Tallinna Üldplaneering

Malmö

- Välfräd för alla – det dubbla atagandet. Malmö 2004 (Welfare for All. Malmö 2004)
- Översiktsplan for Malmö 2000 – 2020 Malmö Stadsbyggenadskontror, 2003 (330p. + annexes)
- Västra Hamnen's Goals and Designe Principles. Malmö City Planning Office
- Environmental Programm for the City of Malmö, 2003-2008
- City of Malmö: About School
- Action Plan for Increased Integration and Emplyment for the People of Malmö. Malmö Cyty Executive Board, 2007
- Komvix Södervärn. Linna infomaterjal.

Bratislava

T. Horvath Ed. Decentralisation: experiments and reforms. LGI/ OSI, 2000

Štatút hlavného mesta SR Bratislavy
http://www.bratislava.sk/vismo/zobraz_dok.asp?id_org=700000&id_ktg=8689&p1=98531

Stratégia rozvoja hlavného mesta SR Bratislavy
http://www.bratislava.sk/vismo/zobraz_dok.asp?id_org=700000&id_ktg=11006061&p1=11033201

Budget of City Bratislava (review prepared by M Cupka)

ACT on Local Taxes and Local Fees for Municipal Wasteand Minor Construction Waste as amended by Act No. 733/2004 Coll., of Act No. 747/2004 Coll. and Act No. 171/2005 Coll.

LISA. Tabelid.

Tabel 3 Tööturupoliitikate ja meetmete võrdlus

Tallinn	**Malmö**	**Bratislava**
Rahvastiku arengu üldtrend		
Vananeb, pole andmeid keskmise vanuse kohta	Nooreneb, ligi 36 aastat keskmine	Vananeb (34 aastat) lootus nooreneda või säilitada (33-37)
Elanikkond väheneb	Suureneb	Kasv peatunud, püüd suurendada
Pendelmigratsioon: Linna tööle 38.500 Tööle tagamaale 20.000	 43.000 16.000	
Suurenemise allikas: toetada immigratsiooni	Pigem vastu seista immigratsioonile	Immigratsioon teistest riigi regioonidest
Hõive: 77,4	64 (soov – 75)	77,4
Meetmed üldised		
Uusimmigrantide lõimimine	Terviklik immigrantide koolitussüsteem	
	Ettevõtluse profiili muutmine (teabemahukas)	Just tööstuse (innovaatilise) osakaalu suurendamine, siiski näevad sekundaarsektori rolli vähendamist Keskkonnasõbralik tootmine, mis on EUs konkurentsivõimeline
Linnastupõhine transport metropolitan areaalis	Lahendatud, transpordivõrk viidud regionaalsele ja isegi rahvusvahelisele tasandile	Sama mis Tallinnas (transpordi osas samuti)
Ettevõtluse viimine äärealadele	Ettevõtluse põimimine terviklahendustena linnasisestesse rajoonidesse	Ettevõtluse viimine äärealadele (linna struktuuri korrastamine)
		Üldised väited teiste valdkondade arengust kui tööjõu arengu eeldusest.
	Koostöö riigiga	
Stardiabi Koolitustoetused, praktikakohtade loomise toetuse jne. ettevõtetele	Koostöö ettevõtetega mitmes suunas	
Meetmed konkreetsed		
5000 kohta aastas	1500 töökohta aastas	2500 töökohta aastas
Uute ettevõtjate koolitus	Immigrantide koolitus ennekõike (nüüd kvaliteet)	
Töötute koolitus	Krooniliste töötute koolitus	
Ettevõtluse alustamise	Linn püüab toetada	

stardiõpe ja rahad;	ettevõtete ja kooperatiivide asutamist	
	Linnamajanduses (teeninduses) töökohtade suurendamine	Linnamajanduses (teeninduses) töökohtade suurendamine
Täiend ja ümberõpe (mille baasil?)	Nö. töökohakoolituse laiendamine, koolide lõimimine praktikakohtadega	Parem järelevalve väike ja keskmise ettevõtete tööjõupoliitikas
	Praktikakohtade andmepank	
Püüd koostööks kõrgkoolidega	Akadeemiliste immigrantide toetamine	Naaberpiirkondadest tööjõud 20-22%
	Oma Linnaülikooli arendamine	
Praktikate toetamine ettevõtetes	Praktikabaaside laiendamine (1000 kohta)	
	Sõltuvuse vähendamine sotsiaalabist, kokkuhoid suunata töökohtade loomisele	
Koolides karjäärinõustamine		
	Sotsiaalabi sidumine ümberõppe ja ühiskondlike töödega	
	Võitlus illegaalsete töödega ja tööandjatega	
	Tööhõiveseaduse tõlgendamise korrigeerimine kohalikul tasandil (määrustega) Riigi ressursside suurem delegeerimine	
	Tööhõive sotsiaalse ja rahvusliku struktuuri ühtlustamine (integratsiooni meede samuti).	

Tabel 4 Eluasemepoliitika ja teenused

Tallinn	Malmö	Bratislava
Üldised meetmed, eesmärgid		
Eluasemete pakkumise mitmekesisus	Sotsiaalse ja rahvusliku segregatsiooni vastu eluasemepoliitika (mitmekesised linnaosad)	Eluaseme defitsiidi vähendamine ennekõike korterelamute ehitamise kaudu
		Tegelikult on kaks territoriaalse arengu alternatiivi: ülalt alla plaanipärane, traditsioonilise jätkamine ja teisalt ad hoc alt üles kodanike ja sihtrühmade vahetute vajaduste rahuldamine
Jõuda Euroopa tasemele elamispinnaga varustatuselt, seni pool vajadusest täidetud	Maksimaalselt vältida spontaanset eluaseme struktuuri teket, suurendada linna rolli selle sektori reguleerimises	Nõudluse diferentseerumine eluaseme tüübi ja asukoha osas
Sihipärane eluasemepoliitika	Erinõuetega korterite ehitamine (puuetega inimesed, vanurid?)	Elamurajoonide muu keskkonna komponentide vajadus (loodus, kultuur..)
Abivajajate kindlustamine eluasemega munitsipaalfondist	Multifunktsionaalsed linarajoonid, kus on ühildatud eri funktsioonid (äri, eluase, meelelahutus), Eri tüüpi keskused (Västrahämnen, Hyllie (citytunnel), Ülikool	Kasvav vajadus väikeste korterelamute (ridaelamud) järele
		Püüd ühildada oma ehitusstrateegiad Riigi Sihtfinantseerimise strateegiatega, et saada investeeringuid erinevat tüüpi elamuprogrammide jaoks
		Linna koostöö linnaosadega kohasemate arendusrajoonide loomiseks eri tüüpi elamutele
Spetsiifilised meetmed		
5000 korterit 5 aastaga	5000 korterit 5 aastaga (Welfare for all) (2004-2008), 20 aastaga ca. 25 tuhat korterit	30.000 korterit aastani 2010 (15 aastaga?), siis 11.500 – 20.000 – kuni 2020
	Malmö rõhutab samuti keskendumist olemasolevate arenduste lõpetamisele, mitte hajutada ressursse	Spetsiaalne fond, et ette valmistada olemasolevate rajoonide edasiarendamist
Linna korterite arv 2400	20.000	4500

	Püüdleb Linna poolt arenduste reguleerimisega ja kontraktidega kontrollida eluasemete optimaalset jaotust (alates otsmisest kuni rendini). Rendikorterite jaotamine Bofoumite vahendusel	
	Pole rahul eluasemete poliitika dereguleerimisega	
Praegu põhiliselt ehitus keskklassile	Varem: rõhk üürikorteritele, nüüd väikesed ja lihtsad, spetsialiseeritud kuid ka ehitus keskklassile (ridaelamud või väikesed korterelamud linnas) . Varem taheti korterid/ eramud pooleks, nüüd siiski pigem korterid	
	Pigem palju väikeseid rajoone eri tüüpi ehitiste/ korteritega, erand on Läänesadam (vaid suuremas majades korterid) ja Hyllie (tunnel) – väikestes majades korterid, ridaelamud	
Tagastatud korterite omanikele korteri võimaldamine		
Eakatele koht hooldekodus Sotsiaalkorterid ja - majad Vähekindlustatutele eluaseme kättesaadavuse parandamine (meetmed ??)	Sama, mis Bratislaval: vähem sotsiaalse abi funktsioon, pigem adekvaatsem eluase, sotsiaal on eraldi	Spetsiifilistele sihtrühmadele luua nendele vastav eluase kortermajades (vanurid, tudengid, lahutatud jne.),
Pole plaanis, kui on elamispinnad linna asutuste, päästjad, politseinikud (?? Pole linna töötajad) (töötajatele (II programm)	Tudengimajutuste ehitamine (kohene vajadus 2000 kohta)	Püüe luua kortereid (maju) teatud haridustaseme ja elukutsete esindajatele (segregatsioon?)
Ühistute arenduspoliitika	Pole infot	Pole infot
	Arendustegevus transpordisõlmede lähedal (eriti regionaalsete)	

Multifunktsionaalsed kvartalid (töö, korter, puhkus)	Sama	
Tallinn, liiga väikesed korterid, suured viivad inimesed linnast välja, meetmed puuduvad	Orientatsioon väikestele korteritele linnas (a) sellega muutub korterite turg paindlikumaks (b) segregatsiooni meede	
Uued magalad linna piiril, mere ääres (kuidas see mõjutab transporti, pole selge)		Uute korterelamute rajoonide ehitamine ja sidumine linnaga
Tallinnal pole päevakorras		Vanade magalate muutmine Spetsiaalne fond, et ette valmistada olemasolevate rajoonide edasiarndamist multifunktsionaalseteks, elukeskkonna mitmekesistamine
Tallinnal tuleb pingutada eriilmelise ja valikuid pakkuva elukeskkonna loomisel (??)	Erineva eluasemetüübiga kvartalid, asumid	
	Dilemma: kas suurendada elamute tihedust juba olemasolevates regioonides (suureneb siiski koormus olemasolevale infrale) või uued rajoonid, mis eeldavad suure kulutusi infrale	

Tabel 5. Linnade hariduspoliitika ja teenused

Tallinn	**Malmö**	**Bratislava**
Haridustase: --	28 kõrgharidus, 45% gümnaasiumiharidus	24 kõrg, 32 - gümnaasium
Koolivõrgu ümberkorraldamine tulenevalt koolide valiku prognoosimatusest (aga laste arvu vähenemine?) Sujuv üleminek ühelt haridusastmelt teisele (keeleõpe, kutsenõustamine, kutseharidus põhihariduseta inimestele, erivajadusega isikutele koolihoonete kohandamine)	Üldprioriteedid: 1. keeleõpe, s.h. kakskeelsuse tagamine immigrantidele 2. Turvalisuse ja terve keskkonna tagamine (koolivägivald, tervislik õpikeskkond) 3. Demokraatia ja mõjustamine, vastutuse ja osalusõiguste tasakaal lastele ja vanematele 4. Kujundada multikultuursete tegevuste baasil vastastikune austus teiste erisuste ja erinevate võimete suhtes	Kooli instrumentaalse eesmärgi – tööturu ja majanduse arendamise funktsiooni edendamine
	Gümnaasiumisse ülemineku taseme saavutamine	
Spetsiifilised meetmed, poliitikad		
Kõikide koolide remont	Koolide tööõhkkond nii õpilastele kui õpetajatele (ÖLA)	
	Kooli põhiväärtuste teadvustamine, koolide arengute ühtlustamine (siit koostöö efekt)	
	Lastevanemate vastutuse suurendamine, samas nende kaasamine koolielu korraldamisse, info vanemate emakeeles	
Kättesaadav põhiharidus	Väiksemad klassid, enam individuaaltööd (aruandes on täitmise statistika, mis pole alati positiivne)	Linna põhirõhk huviharidusele, kuna keskharidus on riigi funktsioon
Arvutite kasutamine õppetöös (normid palju arvuteid)		Põhiharidus on delegeeritud linnaosadele
Õppetöö ühes vahetuses		Eelkooliõppe sidumine algkooliõppega
Tasuta koolieine		Tagada 9 aastase põhihariduse saamine ka erakoolide baasil
Eri emakeelega laste õpetamine ühes klassis	See on Malmös reegel,	

Keele süvaõpe	Keele süvaõpe, lisaks emakeeles õppimise võimalused	
Kogupäevakooli arendamine		
Pedagoogide suutlikkuse suurendamine (s.h. ametikorterid)		
Eesti noorsootöö spetsiifika (kontsentreeritus ja funktsionaalsus), siiski keskne punkt	Noortekeskused koolide baasil, koolide omavaheline integratsioon	
	Koolide selgem profileerimine (kunst, reaalteadused, sport) – üleminek piirkondlikult nö. spetsialiseerumise printsiibile	
Parimate ja spetsiifiliste probleemidega õpilaste toetamine		Reguleerida eri tüüpi gümnaasiumide mõistlik jaotus linnas, tagada kahe keele õpe
Koolide, linna ja ettevõtjate koostöö	Õppeprogrammides kõik moodulid ühildada ümbruses asuvate ettevõtete spetsiifikaga, praktiline osalemine õppeprotsessis ettevõttes	Keskhariduse suunamine enam lisaerialade omandamisele, mis saaksid rahuldada linna tööstuse/ tööturu vajadusi
Kutseõpe		Linna püüd mõjutada ülikoolide kraadiõppe suundumusi samuti linna tööturu ja tööstuse arengu vajadustest lähtudes
Kutsenõustamine (oli ka tööturumeede)	Suvekool tööleminejatele (sisuliselt kutsetestimise ja nõustamise 4 nädalased kursused)	
	Spetsiaalsed noorteprogrammid tuleviku planeerimise, suunamise eesmärgil	
		Uurimistegevuse hoogustamine ülikoolide ja tehnoparkide baasil
		Spetsiaalne haridus puuetega ja vaimsete häiretega lastele
		Teadusinfoteenuste süsteemi arendamine, mis viiks kokku ülikoolid, teaduste

		akadeemia ja ettevõtted
Kvaliteetne täiskasvanute ümber ja täiendõpe	Täiskasvanute regulaarne üldharidus just koolide baasil	Elukestev õpe
	Koolid – ülikool, pedagoogiline õppeabitöö, samuti valikkursused	
	Täiskasvanute õppekeskused (multifunktsionaalsed) Komvux (terve süsteem kõikidele erivajadustega täiskasvanutele – immigrandid, puuetega, seotud kompetentsi ja tööturukeskustega), ainuüksi üks keskus (immigrantidele – 800 õpilast)	
Rahvaülikoolid, õhtukoolid	Keele ja sotsialiseerumisõpe immigrantidele	

	Tallinn	Malmö
Linna tööle	38.500	43.000
Tööle tagamaale	20.000	16.000

Haridustase

	Malmö	Bratislava
Kõrg	28	24
Gümnaasium	45	32