

KORDUMA KIPPUVAD KÜSIMUSED STRUKTUURIMUUDATUSTE JA HETKEOLUKORRA KOHTA

1. Miks meil on neid muudatusi üldse vaja? Mis selle eesmärk on ja mis sellest muutub?

Meie eesmärk on liikuda ühe rohkem teenindusettevõtte suunal ning luua seda toetav juhtimisstruktuur. Organisatsioon on jagatud funktsioonide põhiselt ja moodustatud n-ö kompetentsikeskused, mis peavad omavahel koostööd tegema, et tagada hea kvaliteet teenuse osutamisel.

2. Miks teenindusdivisjonis pannakse kokku VKO-d, mida see annab?

Tänase struktuuri juures juhib 1 VKO juht ja asetäitja 400 bussijuhti. Kui suur on tõenäosus, et ta suudab tegeleda bussijuhtidele tagasiside andmise, tunnustamise, probleemidega tegelemise, teenindushoiakuga tegelemise ja palju muuga. Teenindusettevõtte üks aluseid on inimeste käitumine liikluses, hea ja sujuv sõit, täpsus, korrektne välimus.

Oleme siiani jõudnud tegeleda ainult n-ö karistamise ja tagajärgedega, sest rohkemaks ei ole juhil võimekust ega aega. Selleks aga, et inimesed hakkaksid muutma enda suhtumist ja käitumist on vaja teha palju selgitustööd, ennetustööd, hoiakute muutmist ja seda ei saavuta ainult koolitamise ja karistussüsteemide loomise kaudu.

Otsese juhi roll on tegeleda ennetavalt oma inimestega: võtta nad kokku, jagada infot, anda tagasisidet, rääkida ootustest jne. Me jagame busside valdkonna esialgu 9-ks grupiks ning nii tagame selle, et ühel grupijuhil on ca 140 inimest. Ka seda on palju, aga ka see on juba muutus. Loomulikult tähendab see ümberharjumist, kuid aru tuleb saada, et teeme seda sellepärast, et panna rohkem rõhku töö kvaliteedile ja inimestele.

3. Kuidas gruppide tekitamisel VKO-de asemel edaspidi korraldatakse remonditööd?

Remondi töökorraldus ei saa olla seotud VKO-de või gruppidega. Selleks, et töö oleks tehtud on autopargi/bussipargi remondi ja hoolduse planeerijad, kes jagavad töömahu meistrite vahel ära. Meil on tegelikult analüütikud, kes seda teevad, siiani on küll jälgitud seda VKO-de loogikat, kuid liigume uude ajajärku. Ei saa olla sellist olukorda, et ühel VKO-l või grupil ootavad bussid remonti ja teise VKO-ga seotud mehhaanikud on hetkel vabad. Remondil ja meil kõigil on ühine eesmärk, selle nimel me töötame ja siin ei jaga, kes on omad ja kes teised.

4. Mis saab VKO juhtidest?

Kõigil on võimalik kandideerida grupijuhtideks. Neid positsioone on palju ning kellel on selle vastu huvi, siis on see võimalus olemas. Kes tahaks aga muud tööd teha, siis ka see on võimalus. Meie eesmärk ei ole kedagi tööst ilma jätta, vaid pigem pakkuda rohkematele võimalus inimeste juhtimisega tegeleda. Küll aga on meil tõesti juhtimisele selged ootused, mida grupijuhilt ootame.

Grupijuhtide kohtadele kuulutame sisemise ja välimise konkursi, kuhu kõigil on võimalik kandideerida. Lähtume samast printsibist, et parim võidab. Grupijuhi kohti on rohkem kui täna meeskonna juhte, seega julgustan kandideerima.

5. Kuidas bussijuhid jagatakse uute gruppide vahel? Kuidas bussijuhid teavad, kes nende juht on ja kus grupis nad on?

See jaotus tuleb meil bussivaldkonna juhtidega kokku leppida.

Inimesteni viime selle info kõiki kommunikatsioonikanaleid kasutades. Iga bussijuht saab teada, kes on tulevikus tema otsene juht.

6. Miks ei ole kõik muudatused kuvatud kohe siseveebis?

Väga tahaks seda, et kõik muudatused koheselt oleksid ka nii siseveebis kui ka muudes süsteemides olemas. Kahjuks ei ole meie süsteemid nii paindlikud, et seda

lihtsalt võimaldaksid. Kõik süsteemid on omavahel seotud ning inimeste ümber tõstmine on palju keerulisem, kui see Exceli tabelis tunduda võib. Nii kaasneb sellega suur koormus personalispetsialistidel, finantsinimestel, dokumendihalduse ja muude süsteemide haldajatel, kes muutuse lõplikuks paika saamiseks peavad väga palju tegema. Seega palume kõigilt kannatust ja mõistmist, kui kusagil on ikka inimene vales osakonnas või grupis. Ajapikku tõstame kõik ümber. Oluline on, et ülesanded on kokkulepitud ja inimesed teavad, mida nad peavad tegema. Ja kui ongi segadus, siis kõige adekvaatsem info on alati otsesel juhil või divisjoni direktoril.

7. Mis arengufaasis on juhtimiskeskus?

Juhtimiskeskuse projekti raames on käimas hetkel kaks suurt tegevust ja hulganisti alamtegevusi:

- Ehitushanke läbiviimine, mille raames ehitatakse välja JK töökeskkond ja remonditakse kogu esimene korrus. Hetkel on ehitushange käimas ja hanke võimalikud pakkujad käivad tutvumas ehitusobjektiga. JK töökeskkond ehitatakse välja erineva iseloomuga töökohtade tarbeks ning keskkonda on planeeritud erinevate TLT teenuste operatiivne seire ja juhtimine – seal hakkavad tööle tänased pealiikluskorraldajad ja liikluskorraldajad, TLT objektide sisevalvega tegelevad inimesed, sinna on planeeritud ka töökohad liiklusjärelvalve töötajatele ja elektriga seotud töötajate operatiivjuhtimine. Ühise töökeskkonna rajamise eesmärk on kiire omavaheline infovahetus, mis kindlasti muudab efektiivsemaks sündmustele reageerimise, aga peamine eesmärk on avastada ja ära tunda teenuses tekkivad kitsaskohad või tõrked ja võimalusel neid ennetada ning lahendada.
- Lisaks on hetkel käimas JK tarkvara arendamine. Tarkvara arendamine on jagatud kuude etappi. Igas järgnevas etapis toimub analüüs ja juba ka arendus. I etapp on läbi saanud, mis tähendab, et meie meeskond on läbi analüüsinud selle etapi, kus **ühissõiduki juht tuleb tööle ja peab saama kätte liinitööks vajaliku informatsiooni**, sh **dokumendid** ning dispetšerid saavad oma tarkvarast vaadata, **kes on tööle saabunud, tervisekontrolli läbinud ning õigeaegselt garaazist välja sõitnud**. Samuti oleme mõelnud sellele, et mis saab siis, kui nt läbipääsusüsteem või alkodata ei tööta. Tarkvara analüüsi ja arendamise käigus kerkib üles teenuse osutamise protsessidega seotud küsimusi, mistõttu kaasame oma töösse väga

erinevaid inimesi erinevatest osakondadest. Tarkvara reaalne arendamine hakkab käesoleval nädalal (21. nädal) pihta ja loodame, et arendusetapi lõppedes on võimalik juba **tarkvara testida ning saada tagasisidet lõppkasutajatelt.**

- Paralleelselt käib tegevus ka Juhtimiskeskuse tööprotsesside kujundamisega ehk kuidas kujundame juhtimiskeskuses töötavate inimeste tööd selliselt, et me suudaksime tagada **ühissõiduki- ja sotsiaaltranspordi juhtidele vajaliku toetuse, meie klientidele hea ja operatiivse teeninduse ning juhtkonna piisava informeerituse** ühistranspordi- ja sotsiaaltransporditeenuse osutamise kohta.
- Ettevalmistused käivad ka Juhtimiskeskuse töökeskkonna jaoks oluliste tehniliste vahendite hankimiseks:

Ehitushankega samaaegselt hakatakse JK töökeskkonda hankima ka seinakraane ja ühissõidukijuhtide jaoks vajalikke tabloosid, kuhu tulevikus näidatakse JK tarkvara valmimisel ka väljumiste infot (analoogne lahendus lennujaamade tabloodega, kus on näha järgmine info: väljumise aeg, liin, juht, sõiduk, sõiduki asukoht ja esimene peatus). Kõik uued lahendused on suunatud ühissõidukijuhtide töö lihtsustamiseks ja paremaks teenindamiseks, kuna tulevikus puudub vahetu kontakt dispetšeriga, mistõttu on oluline, et kõik oluline info oleks sõidukijuhile nähtav ja lihtsasti kättesaadav.

Sidelahendused dispetšeritele, et oleks mugav töötada telefonide ja raadiojaamadega (arvutipõhised dispetšerkonsoolid)

Arvutitöökoha spetsifikatsiooni väljatöötamine

8. Mis ajaks saab asi täiesti selgeks, et enam muudatusi ei toimu?

Seda lubada, et nüüd on valmis ja rohkem midagi ei toimu on ennatlik. Muutused on ühe kaasaegse organisatsiooni igapäevane tegevus. Muutused on normaalne elu osa ja neid muutusi tehakse mingi eesmärgiga. Meie teeme seda, et olla kaasaegne teenindusettevõtte. Meil on veel pikk tee minna ja seega on parem harjuda mõttega, et muutused käivad meie elu juurde.

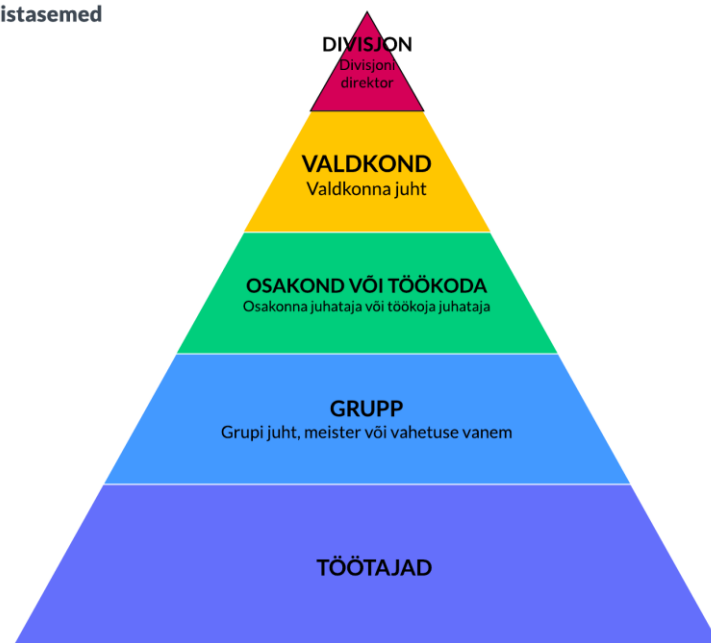
9. Millal lõplikud struktuurid paika saavad?

Suures plaanis on struktuurid paigas ja jaotus selge. Divisjonide sees teevad divisjonide direktorid enda töökorraldusest lähtuvalt veel muudatusi vastavalt vajadusele. Me oleme kokku leppinud, et meil on 4 juhtimise taset:

- 1. tase on divisjon - seda juhib divisjoni direktor.
- 2. tase on valdkond - mis on divisjoni all ja seda juhib valdkonna juht.
- 3. tase on osakond või töökoda. Valdkonna all võivad suuremates divisjonides olla osakonnad või ka töökoda. Juhivad neid kas osakonnajuhatajad või töökoja juhataja.
- 4. tase on grupp - mida juhib grupijuht. Samuti võib sellel tasemel olla ka ametinimetusega kasutusel meister, vahetuse vanem. See sõltub divisjonist ja töökorraldusest.

Muid nimetusi me üksuste puhul ei kasuta. Ehk enam ei ole kasutuses talitused, teenistused, jaoskonnad vms. Süsteemides tulevad muutused ajapikku, sest nagu eelpool mainitud, siis kõike kohe korraga ei ole võimalik muuta.

TLT juhtimistasemed
2023



10. Kas on plaanis veel mingeid osakondi ära kaotada või kokku panna?

Hetkel selliseid plaane ei ole. Küll aga on juhtkond asumis ettevõtte strateegiat asutama ja strateegilised suunad, uus missioon, visioon ja väärtused määravad selle, milline juhtimisstruktuur toetab kõige paremini organisatsiooni eesmärke.

11. Kuulda on, et I korrus läheb remonti: mida see tähendab I korruse inimestele?

Remondi ajaks oleme plaaninud osad inimesed ajutiselt kolida III korrusele. Natuke on veel lahti osade inimeste paiknemine, kes teenindavad meie enda töötajaid I korrusel.

12. Mis ajaks on planeeritud I korruse remont valmis saama?

Plaan on selline, et aasta lõpuks peaks juhtimiskeskus kolima uutesse ruumidesse. Loodame püsida selles ajakavas.

13. Kas TLT eesmärgid on selged ning kas muudetakse ka visiooni, missiooni ja väärtusi?

Lühiajalised eesmärgid on tänaseks divisjonide kaupa olemas ja neid peaksid kõikidele tutvustama divisjoni direktorid. Tasub üle küsida oma juhilt, kui veel ei ole teada. Pikaajalised eesmärgid koos missiooni, visiooni ja väärtustega saavad paika oktoobri lõpuks. Strateegia loomise protsess saab alguse juunikuus ning kindlasti kaasatakse sinna ka valdkondade juhte, samuti on soov protsessi kaasata ka juhtide programmis osalejaid ning tulevikupotentsiaale.