

"Kiirem. Lihtsam. Läbipaistvam." Tallinna detailplaneeringute menetluse teenusedisain

Probleemi kirjeldus

Ruumilise planeerimise kaudu määrab kohalik omavalitsus aastakümneteks ette selle, kuidas ja kus inimesed elavad, töötavad, liiguvad ning tarbivad teenuseid. Tallinnas tähendab see 300–400 korraga menetluses olevat detailplaneeringut — protsessi, kus on vaja kokkulepe saavutada maaomanike ärihuvide, kohaliku kogukonna, linlasele kvaliteetse elukeskkonna ja linna arengueesmärkide vahel.

Kolm aastat tagasi ei olnud detailplaneeringu koostamise korraldusega Tallinnas rahul keegi. Arendajate ja maaomanike jaoks oli süsteem aeglane ja läbipaistmatu, puudus dialoog ja koostöö linnaplaneerimise ametiga. Poliitilisel tasandil puudus usk ning usaldus, et senine töökorraldus võimaldaks töötada efektiivselt ja kvaliteetselt ning jõuda seaduses etteantud tähtaegadeni. Ka töötajad ei tundnud ennast hästi – rahulolu-uuringud näitasid, et tajutud töökoormus oli väga suur, samas ebaühtlane.

Süsteemi ebaefektiivsus väljendus ka arvudes. Seadus näeb ette, et detailplaneering tuleb alkatada 30 (erandjuhul 90) päeva jooksul ja menetlus alkatamisest kehtestamiseni läbi viia kolme aastaga. Tallinnas alkatati planeeringud keskmiselt 3-4 aastaga ning planeeringumenetlus kestis keskmiselt kümme aastat. Kõige enam heideti linnale ette väga pikki menetlusaegu, sellele lisandusid etteheited pidevalt muutuvate seisukohtade, läbipaistmatuse, bürokraatia ning hajutatud ja segase vastutuse pärast linnaametite vahel.

"Tallinnas on detailplaneeringute alkatamine, vastuvõtmine ja kehtestamine kärbunud varasemate aastatega võrreldes imepisikeseks. Arendajad on aastaid pasundanud, kuidas linn takistab nende tegevust, kuidas uusi hooneid tuleb peale vähe ja uutel linlastel pole endale võimalik uusarendusse kodu soetada, sest lihtsalt pole, mida osta."

Illustratsioon. Äripäeva juhtkiri, 2022.

Disainiülesanne

Eesmärk:

Jõuda detailplaneeringute menetluses seaduses ette nähtud tähtaegadeni, tagades ühtlasi ruumilise kvaliteedi, kliendirahulolu ja usalduse, linlaste jt osapoolte sisulise kaasamise planeerimisprotsessi, ning meeldiva ja eneseteostust pakkuva töökeskkonna ametnikele.

Menetluste kiirendamisele lisaks pidi korrastatud teenus tagama:

- kliendile selgema ja prognoositavama protsessi;
- hea ja kvaliteetse linnaruumi;
- otsuste selguse ja läbipaistvuse;
- usaldusväärse ning järjepideva juhtimise ning töötajate rahulolu.

Möödikud

Tulemuste hindamiseks leppisime kokku möödikud:

- Töötajate rahulolu püsib varasema uuringuga võrreldes vähemalt samal tasemel (pulsuuring)
- Kliendirahulolu kasvab, usaldus suureneb ja koostöö paraneb (kliendirahulolu-uuring, tagasiside)
- Detailplaneeringute otsuste arv kasvab (otsuste arv)
- Menetlustähtajad vähenevad (keskmine menetlusaeg)

Kiirem. Lihtsam. Läbipaistvam.

Teenuse süsteemseks ümberdisainimiseks võtsime fookusesse neli valdkonda, millest igaühe toimimisel oli oluline mõju sellele, kas eesmärgid saavad saavutatud. Koos ameti juhtkonnaga sõnastasime visiooni, kus seadsime kõigi ameti tegevuste lähtekohaks soovi pakkuda kõikidele meie klientidele head avalikku teenust, mis on lihtne, kiire ja läbipaistev. Selle saavutamiseks viisime ellu vajalikud muudatused töökorralduses ja meie juhtimistavades neljas fookusvaldkonnas – töötajad, kliendid, efektiivsus ja kvaliteet.



Keskendume Tallinn 2035 strateegias seatud rohelise maailmalinna visiooni elluviimisele arendades ja pakkudes head teenust.

Meie tegevus põhineb neljal valdkonnal, mille kaudu loome parema ja elamisväärsema linna nii täna kui ka tulevikus.



Illustratsioon. Töötajate töötoas sõnastatud visioon ja fookusvaldkonnad.

Töötajad

Esmalt kaardistasime RASIC rollide kaardistuse meetodil kõigi detailplaneeringute menetluses osalejate rollid ning leppisime kokku, kes on iga löigu lõpptulemuse eest vastutav omanik. Seejärel kaardistasime ajakasutust ning kõik ameti töötajad märkisid kuu aja jooksul üles oma igapäevased tegevused. See näitas meile, kui palju aega kulub tegelikult väärtust loovatele tegevustele. Kahe kaardistuse tulemusel selgus, et arhitekti roll oli hägune ja vajab selgemat raamistamist, et paremini toetada planeeringute menetlusprotsessi. Häkatonidel tegime koos arhitektidega ajurünnakuid ning otsisime mänguliselt ja loovalt vastuseid küsimusele: mis peaks juhtuma, et detailplaneering jõuaks kehtestamiseni kolme aastaga? Aga kahega? Aga ühega? Mõttemahajutused "5 miksi" ja "stop doing" aitasid nähtavale tuua, millised tegevused olid aja jooksul kujunenud harjumused, mitte hädavajalikud menetluse osad. Paralleelselt kaardistasime kliendipersonaale ja kasutajateekonnad, et mõista menetlust ka kliendi vaatenurgast. Isiksuse- ja käitumismudelite (DISC) kaardistuse ja tiimikokkulepete abil ehitasime omavahelist tiimitunnet ja koostööd.

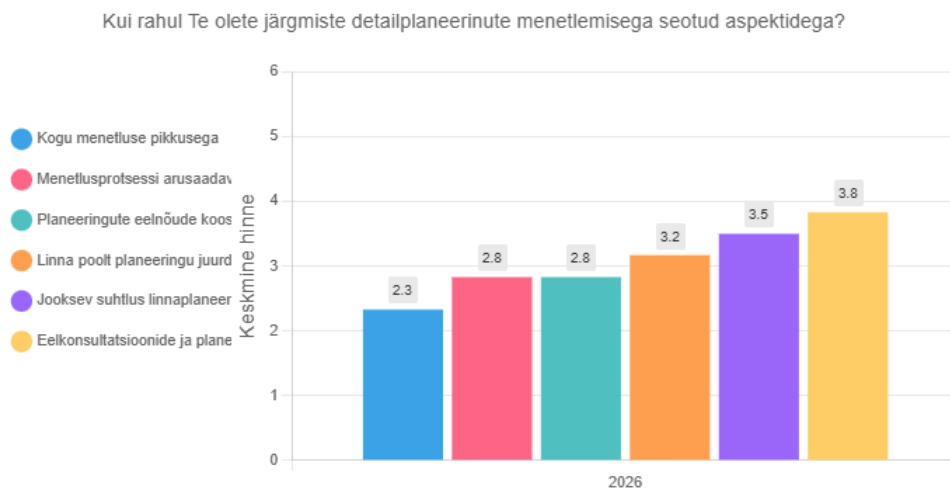


Illustratsioon. Teenusedisaini töötuba kasutajasõbraliku digitooriista loomiseks ametnikule.

Kliendid

Koos Eesti Kinnisvarafirmade Liiduga (EKFL) seadsime sisse regulaarse sisulise dialoogiformaadi. Kliendirahulolu mõõdame regulaarselt nii detailplaneeringute koostajate kui partnerite seas. Sel suvel valminud uus Tallinna planeeringute register on valminud lähtuvalt arendajatelt saadud ootustest ja sisendist. Oluliseks eesmärgiks on olnud teha menetlus kliendi jaoks läbipaistvaks, lihtsaks ja arusaadavaks.

👉 Kui rahul Te olete järgmiste detailplaneerimise menetlemisega seotud



Illustratsioon. Detailplaneeringute kliendirahulolu-uuringu väljavõte.

Efektiivsus

Saavutasime kokkuleppe, et detailplaneeringu algatamise otsuse saab teha ametis endas, mitte enam linnavalitsuses. Et luua alus teenuste standardiseerimiseks ja ühtsete praktikate kujundamiseks, tegime ümber kogu detailplaneeringute teenistuse struktuuri, kaotades piirkonnapõhised osakonnad ning täpsustades tugirolle. Samuti löime eraldi algatamistiimi, kelle ülesanne on pidada eelkonsultatsioone ja tagada, et sisse tulevad taotlused on juba läbimõeldud ja teostatavad. Loodi ka planeeringute

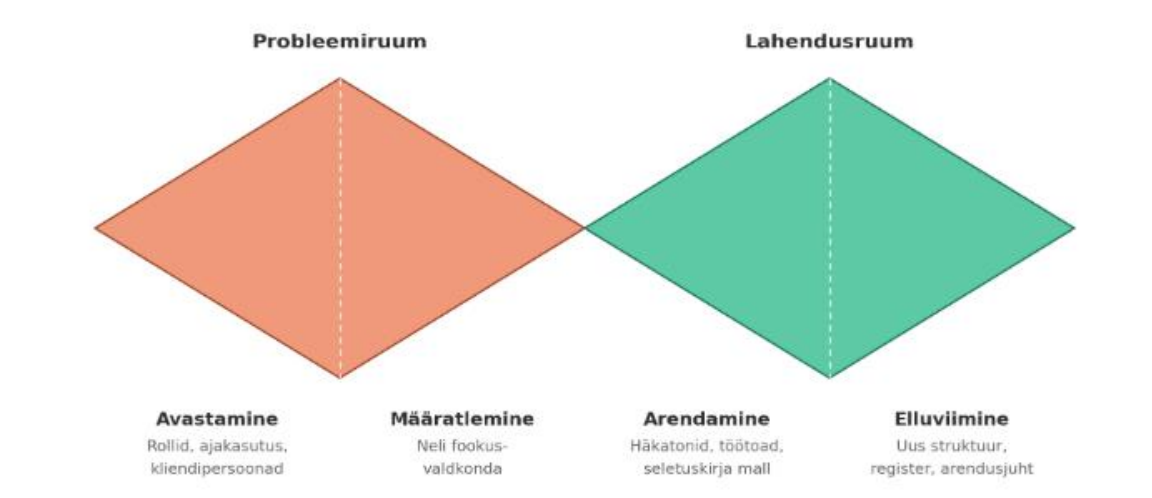
arendusjuhi ametikoht, et teenuse defineerimine ja raamistiku loomine ning juurutamine oleks järjepidev, eesmärgistatud ja keskselt koordineeritud.

Et muuta teenus prognoositavaks ja tulemusteni jõudmine juhitavaks, võtsime kasutusele mitmeid juhtimistööriistu. Planeeringute registri info pealt automaatselt uuenev juhtimislaud võimaldab igal ajahetkel näha töös olevate planeeringute arvu, jälgida ülesannete tähtaegsust, arhitektide töökoormust, menetlusaegu. See on oluliselt hõlbustanud töövoogude juhtimist ning muutnud sujuvamaks suhtluse nii klientide kui ka avalikkusega.

Kvaliteet

Selleks, et detailplaneeringute koostajad mõistaksid paremini meie ootusi ja et planeeringud oleksid sisult ühtsemad — mis omakorda lihtsustab arhitekti tööd nende kontrollimisel —, koostasime detailplaneeringu seletuskirja malli, kus kirjeldasime täpselt iga osa sisu ja mahtu. Töötubades linna liikuvus- ja keskkonnavaldkonna kolleegidega kaardistasime dubleerivaid tegevusi ja leppisime kokku sujuvas omavahelises koostöös. Lõime arhitektide töötubade ning otsuseid tegeva komisjoni näol selged kohad, et arutelud ja otsustamine toimuks õiges kohas ning me ei teeks tööd topelt. Lisaks vaatasime üle 700 seisma jäänud "ootel" menetlust — ligi pooled neist suutsime sisuliselt lõpetada, nii et järele jäi ca 300 detailplaneeringut.

Kokkuvõtteks - erinevaid tööriistu kasutades kaardistasime probleemistiku ja kitsaskohad ning defineerisime fookusvaldkonnad. Kaasates iga valdkonna peamisi panustajaid ja olulisi osapooli otsisime lahendusi ja uusi lähenemisviise, testisime neid kasutajate ja peamiste huvigruppidega. Tulemuseks valmis igas valdkonnas konkreetne elluviimise plaan koos ajakavaga.

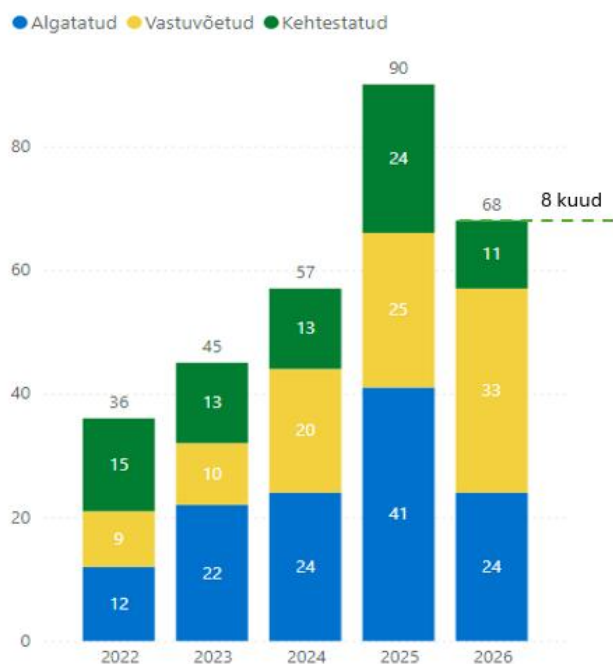


Tulemused

1. Otsuste arv on kasvanud märkimisväärselt

Muudatused protsessides, töökorralduses ning koostöös klientidega on aidanud meil märgatavalt suurendada detailplaneeringute hulka, mis jõuavad otsuseni. Selle aasta 8 kuuga oleme teinud rohkem otsuseid, kui 2022. aastal, mil detailplaneeringute disainiprotsessiga alustasime.

Detailplaneeringute arv



2. Muudatustel on olnud mõju menetlusaegade lühendamisele

Kuna kõigi kehtestamiseni jõudnud detailplaneeringute keskmist menetlusaega jäävad veel mõnda aega mõjutama vanad pikalt menetluses olnud linnaruumiliselt aegunud lähtekohtadega või keeruliste kompromisslahendustega planeeringud, siis detailplaneeringute teenuse disaini muudatuste mõju hindamiseks jälgime eraldi keskmist menetlusaega neil planeeringutel, mis on algatatud alates 2020. aastast. Nende planeeringute menetlusaeg algatamisest alates on 3,9 aastat, mis on juba üsna lähedal seadusjärgsele 3 aastale.

Planeeringute keskmine menetlusaeg
algatamisest kehtestamiseni aastates



3. Kasvanud on usaldus

„Linnaga on tekkinud avatud dialoog. Arendajad hindavad kõrgelt seda, et suhtlus detailplaneeringute, ehituslubade ja projekteerimistingimuste teemal ei käi enam üksnes formaalse kirjavahetuse kaudu. Linn on muutunud arendajale sisuliseks partneriks. Need on väga selged ja positiivsed märgid, mida kogu sektor on kaua oodanud.“

Illustratsioon. Roul Tutt, Endoveri juht, Delfi Ärileht, 03.06.2026

Koostöö arendajate ja pealinna vahel kannabki vilja: 31 planeeringuotsust kvartalis

Tulemused tulevad. Kuue kuu eest tegid Tallinna linnaplaneerimisameti juhataja ja arendaja otse-eetris kokkuleppe. Just samal ajal riigiarhitekt Tõnis Arjus ja Tallinna linnaarhitekt Andro Mänd osutasid, et planeerimisprotsessi osapooled tulevad kaevikutest koostööle.

 kinnisvarauudised.ee

Kuula > Jaga < Salvesta □ Vihja ☑

Illustratsioon. Äripäev Kinnisvarauudised 2026.

Kliendile, linnale ja linlastele laiemalt on muudatused kaasa toonud kiirema ja prognoositavama teenuse elamute, teenuste ja avaliku ruumi valmimiseni — investeringud jõuavad linnaruumi kiiremini kohale ning arendajad saavad oma plaane realiseerida soovitud tempos. Selgemad reeglid ja parem koostöö aitab meil hoida ruumilist kvaliteeti ja kaasatust. Väga oluline on see, et vaatamata ulatuslikele muudatustele töökorralduses ning rollides on detailplaneeringute teenistuse töötajate rahulolu ja pühendumus püsinud kõrgel.