

Turvalisuse tagamise kord teenuste osutamisel TLÜ Akadeemilises Raamatukogus ja käitumisjuhised turvaintsidentide korral

1. Üldsätted

1.1 Käesoleva korra eesmärk on tagada Tallinna Ülikooli Akadeemiline Raamatukogu (*edaspidi – raamatukogu*) külastajate ja töötajate ohutus raamatukogus teenuste osutamisel, turvalisuse tagamine teisi häirivate isikute korrale kutsumisel ning hoones ja territooriumil viibivate isikute ja raamatukogu vara kaitse.

1.2 Raamatukogu on avalik koht, mida saavad külastada kõik soovijad. Mõned külastajate grupid rikuvad asutuse sisekorda – ei kasuta asutuse ruume sihtotstarbeliselt, häirivad oma käitumisega teisi külastajaid ja raamatukogu töötajaid või kahjustavad külastajate, töötajate või raamatukogu vara. Eelnimetud olukordade tõttu tekkiva ohu või võimaliku ohu kõrvaldamiseks ja ennetamiseks kasutatakse käesolevas korras nimetatud meetmeid, sh videojälgimissüsteemi.

1.3 Töötajad teevad omavahel turvalisuse tagamisel koostööd ning toetavad üksteist korralikkumiste lahendamisel. Töötajad peavad olema teadlikud turvalisuse tagamise reeglitest ning järgivad neid.

1.4 Ärritunud kliendi korral jäädakse rahulikuks, näidatakse välja head tahet ja empaatiat. Hoitakse ohutut vahemaad, püstitakse haardeulatusest väljas ja peetakse silmas eemaldumisteid.

1.5 Kui kolleeg on ärritunud kliendiga hädas, minnakse ja pakutakse kolleegile abi ja tuge. Veendutakse, et kolleegil on julgestaja, vajadusel astutakse ise julgestaja rolli.

1.6 Ohu korral liigutakse ohutut teed pidi ohualast välja. Jäetakse maha isiklikud esemed, mis pole käeulatuses. Võimalusel võetakse kaasa mobiiltelefon ja liigutakse ohutusse kohta ning kutsutakse abi helistades hädaabi numbril 112. Samuti hoiatatakse teisi lähedal viibijaid ohust. Asutusse ei naasta tagasi enne, kui ollakse veendunud, et oht on möödas.

1.7 Kui ei õnnestunud hoonest lahkuda, sulgetakse end ohutusse ruumi ning teavitatakse ohust hädaabi numbril 112. Ohutust ruumist ei lahkuta enne, kui ollakse veendunud, et oht on möödas.

2. Isikute korrale kutsumine ja väljasaatmine

2.1 Isiku korrale kutsumisel ja väljasaatmisel peab osalema vähemalt kaks töötajat: sekkuja (töötaja A) ja julgestaja (töötaja B).

2.2 Töötajatel peab olema võimalus kutsuda abi, kui nad tajuvad ohtu:

2.2.1. turvateenistus juhul, kui toimub asutuse sisekorra rikkumine (isiku tegevus häirib või takistab teiste sealviibijate tegevusi või asutuse tööd);

2.2.2. politsei juhul, kui toimub seaduse rikkumine (isiku tegevus ohustab inimesi või vara).

2.3 Töötaja A (sekkuja) käitumine

2.3.1. Enne sekkumist teavitatakse olukorrast lähimat kolleegi (töötaja B) ning palutakse teda endale julgestajaks. Kui ollakse ruumis üksi koos korraldajaga, ei sekkuta enne, kui julgestaja on kohale tulnud.

2.3.2. Kui isiku puhul on alust arvata, et tema käitumine võib olla agressiivne (eelnevate kogemuste või väliste tunnuste põhjal), kutsutakse turvateenistus välja enne isikuga kontakti astumist. Võimaluse korral oodatakse ära, kuni turvatöötaja on kohale jõudnud.

2.3.3. Isiku korrale kutsumisel püstitakse isiku vaateväljas, aga väljaspool tema haardeulatust. Korrale kutsumisel öeldakse isikule selgelt välja probleem ning soovitud käitumine, mida isikult taotletakse (üldjuhul on eesmärgiks sundida isik asutusest lahkuma). Korrale kutsumisel ollakse viisakas kuid järjekindel.

2.3.4. Magava isiku äratamisel arvestatakse ootamatute liigutuste ja käitumisega isiku poolt. Püstitakse väljaspool tema jalgade ja käte siru- ning haardeulatust. Isikut kõnetatakse viisakalt, vajadusel astudes lähemale ja puudutades õlast. Kui isik reageerib, väljutakse kohe tema siru- ja haardeulatusest.

2.3.5. Kogu aeg peetakse silmas oma paiknemist ruumis ning hoitakse seljatagune vaba (vältimaks kukkumise ohtu), seistakse seljaga väljapääsu suunal ja ei paigutata ennast nurka, kust puudub vaba väljapääs.

2.3.6. Treppidel püstitakse isiku haardeulatusest väljas ning paiknetakse temast üleval pool. Üksi ja teisi kitsaskohti läbides minnakse isiku järel, mitte tema ees.

2.3.7. Kui isik ei allu korraldustele või käitub ähvardavalt, kutsutakse viivitamata turvateenistus (palutakse seda teha julgestajal) ning teavitatakse sellest isikut.

2.3.8. Kui isik ohustab sekkujat või teisi ümberkaudseid isikuid, eemalduetakse turvalisse kohta, teavitatakse olukorrast teisi ja kutsutakse abi. Isikut ei püüta jõuga kontrollida.

2.3.9. Kui isik demonstreerib relva (külmrelvad, tulirelv, gaasi- ja õhkrelvad jne), ei ole raamatukogus viibimine inimeste jaoks ohutu ning sellest tuleb viivitamata teavitada politseid hädaabinumbril 112, samuti tuleb teavitada teisi lähedal viibijaid. Relvataolise eseme puhul tuleb koheselt eemalduda ohutusse kohta ning teavitada olukorrast hädaabinumbril 112.

2.4 Töötaja B (julgestaja) käitumine

2.4.1. Julgestaja võtab kaasa turvaettevõtte häirenupu ning telefon abi kutsumiseks. Julgestaja ülesanne on eelkõige ohu korral õigeaegne abi kutsumine.

2.4.2. Häirenupud peavad asuma töötajatega kokkulepitud kohtades ning nende kasutamise põhimõtted peavad olema töötajatele selged.

2.4.3. Julgestaja püsib sekkuja lähedal ja hoiab temaga silmsidet, aga püsib eemal probleemsest isikust. Ka julgestaja peab silmas pidama oma paiknemist ruumis.

2.4.4. Vajadusel toetab julgestaja sekkuja tegevust sõnadega.

2.4.5. Ohu korral vajutab julgestaja turvaettevõtte häirenuppu. Samuti teavitatakse rikkujat turvateenistuse kutsumisest. Häirenupu vajutamisel edastub signaal turvaettevõtte juhtimiskeskusesse. Juhtimiskeskus suunab objektile patrullturvatöötaja, samuti püütakse telefonitsi väljakutse edastanud objektile helistada, et täpsustada toimuva üksikasju.

2.4.6. Võimalusel helistatakse turvaettevõtte juhtimiskeskusesse telefonil 1911 või raamatukogu infoleti töötajale telefonil 66 59 439 ning täpsustatakse, kuhu turvatöötaja tulema peab.

2.4.7. Julgestaja läheb turvatöötajale peaukse juurde vastu ja juhatab ta sündmuskohale.

2.5 Turvateenistuse kutsumine

2.5.1. Mõistlik on kutsuda turvateenistus kohale ennetavalt, mitte viivitada abi kutsumisega viimase hetkeni. Tuleb arvestada, et turvatöötaja kohalviibimine avaldab olulist mõju isiku soovitud käitumisele sundimisel.

2.5.2. Turvateenistuse kutsumiseks kasutatakse häirenuppu või helistatakse turvaettevõtte juhtimiskeskusesse telefonil 1911. Arvestada tuleb, et turvatöötaja saabumine võtab aega.

2.5.3. Turvatöötaja kasutab sisenemiseks raamatukogu peast ning teda tuleb edasi sündmuskohale suunata. Turvatöötaja vastuvõtmine on väljakutsuja (eelkõige julgestaja) ülesanne. Vajadusel saab turvatöötajale anda juhtnõore ka läbi turvaettevõtte juhtimiskeskuse.

2.6 Politsei kutsumine

2.6.1. Kui isik ohustab teisi isikuid või raamatukogu vara või paneb korda muid seaduserikkumisi, tuleb sellest teavitada politseid hädaabinumbri 112.

2.6.2. Politsei siseneb peauksest ning neid tuleb edasi sündmuskohale suunata. Vajadusel saab politseinikele anda juhtnõore ka läbi hädaabinumbri 112.

3. Videojälgimine

3.1 Töötades raamatukogu hoones või külastades raamatukogu tuleb arvestada sellega, et raamatukogu territooriumil ja hoones viibivate isikute ja raamatukogu vara kaitseks kasutatakse ööpäevaringselt töötavat jälgimisseadmestikku. Andmeid säilitatakse 30 kalendripäeva ning õigustatud huvi korral saab nendega tutvuda, esitades motiveeritud taotluse e-posti aadressile tlulib@tlulib.ee.

3.2 Raamatukogu kasutab videojälgimist turvameetmena võõraste isikute põhjuseta tööruumidesse sisenemise kontrollimiseks ja raamatukogu töötajate, külastajate ja kolmandate isikute turvalisust ohustavate olukordade ennetamiseks, turvalisuse tagamiseks, ohuolukordadele reageerimiseks ning raamatukogu vara kaitseks.

3.3 Videojälgimisseadmete abil jälgitakse raamatukogu õuealasisid, sissepääsualasid, koridore ja fuajeed.

3.4 Videojälgimissüsteemi kasutamisest raamatukogu territooriumil või ruumides teavitab vastavasisuline silt.

3.5 Raamatukogu poolt töödeldavate isikuandmete turvalisuse tagamiseks välditakse kõrvaliste isikute ligipääsu jälgimisseadmetele ja videojälgimissüsteemile hoidmaks ära salvestiste omavolilise jälgimise, kopeerimise, muutmise, teisaldamise ja kustutamise.

3.6 Jälgimisseadmetele ja videojälgimissüsteemile pääsevad ligi üksnes vastava väljaõppe saanud raamatukogu töötajad, kellel on õigus isikuandmeid töödelda vaid ulatuses, mis on vajalikud isikuandmete töötlemise eesmärkide saavutamiseks.

3.7 Raamatukogul on õigus kogutud andmeid edastada õiguskaitseasutustele, riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustele.

3.8 Raamatukogu edastab videojälgimissüsteemi salvestisi ainult õigusrikkumise menetluses õigusrikkumist seaduse kohaselt menetleva asutuse nõudmisel ja salvestiste olemasolu korral.