

# KAVAND

## Selge sõnum selges keeles

### Juhised asutustele haldusmenetluse dokumentide ja kirjade koostamiseks

Majandus- ja Kommuni-  
katsiooniministeerium

Justiitsministeerium (?)

Eesti Keele Instituut (?)

*(Sisukord ei pea jääma juhistesse)*

1. Sissejuhatus
2. Mis juhtub, kui asutuse sõnumid ei ole selged?
3. Kuidas iseenda / oma asutuse sõnumeid hinnata?
4. Milline on teiste asutuste kogemus? (näited)
  - 4.1 Haldusmenetlus
  - 4.2 Vastused selgitustaotlustele ja märgukirjadele
  - 4.3 ...
5. Kus on kirjas keelekasutuse nõuded?
6. Kust leida head nõu?
  1. lisa: Kuidas kirjutada selges keeles?
  2. lisa:

#### 1. Sissejuhatus

Milline on selge sõnum? See on sõnum, mis edastatakse heas keeles ja võimalikult lühidalt nii, et seda vastu võtavad inimesed:

- leiavad selle info, mida vajavad;
- mõistavad seda;
- saavad selle põhjal teha õige otsuse (tegutseda ja kuidas / mitte tegutseda).

Nende juhiste eesmärk on:

- selgitada asutustele, millist kasu toob, kui asutuste sõnumid on selged ja heas eesti keeles;
- anda asutustele kindlust, et selge ja lihtne suhtlus on võimalik;
- julgustada asutusi samm-sammult läbi vaatama oma dokumentide (tüüp-, mass- ja automaatselt loodavad dokumendid või mallid) sisu, et muuta see lihtsaks ja selgeks või dokumentidest koguni loobuda;
- anda asutustele soovitusi ja praktilisi näiteid, mille abil oma dokumente hinnata ja paremaks muuta.

Juhised keskenduvad eestikeelsetele kirjadele ja haldusmenetluse dokumentidele ning on mõeldud ajas täienema. Suurem eesmärk on, et riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste kogu teave oleks hästi

mõistetav, heas eesti keeles ja sihtrühma arvestav. Selgete sõnumite koostamine peaks olema ametnike tööstiil ja igapäevatöö loomulik osa. Juhised on vaid üks osa laiemast tegevusest.

*Lõppu: Kes juhise väljatöötamises osalesid.*

## **2. Mis juhtub, kui asutuse sõnumid ei ole selged?**

Kui inimesele pole asutuse kirja, haldusakti või muu sõnumi sisu arusaadav, põhjustab see mittevajalikke vaidlusi või korduvaid selgitamisi. See suurendab pöördumisi kas kirja teel või büroosse, asutuse juhi vastuvõtule ja infotelefonile. Koormatud on nii inimene kui ka asutus ise.

Teine probleem tekib, kui inimene ei saa sõnumist aru, mida ta peab tegema ning jätab teadmatuses oma kohustuse täitmata. Inimesele võib see põhjustada intresse, sunniraha või tagasimakseid ning asutusele tegevusi nende sissenõudmisel. Kaasneda võib väärteo- või isegi kohtumenetlus, mis on samuti koormav mõlemale poolele.

Kolmas probleem tekib, kui inimesele jääb mulje, et temasse suhtutakse üleolevalt, teda ähvardatakse või püütakse hirmutada, teda peetakse rumalaks või tema muret ei mõisteta. Kuigi sõnum polnud sellisena mõeldud, on järgnev selgitamine ja usalduse taastamine raske töö. Sageli jagab inimene sellisel juhul oma nõrdimust mitte asutusega, vaid hoopis sotsiaalmeedias või meedias. Vigade parandamine meedia vahendusel nõuab asutuselt tõsist pingutust, mille asemel saaks meedias kasulikku teavet edastada.

Kõiki nimetatud probleeme on lihtne vältida, kui asutus jälgib, et tema sõnumid on selged.

## **3. Kuidas iseenda / oma asutuse sõnumeid hinnata?**

Asutus saab alustada sellest, et hinnata kõige sagedamini saadetavaid või kõige olulisema mõjuga sõnumeid – näiteks soodustavaid või kohustavaid haldusakte. Samuti saab iga ametnik hinnata oma sõnumi headust juba selle loomise ajal.

Selge sõnumi loomiseks ja hindamiseks on vaja samu isikuomadusi, mida eeldatakse kõigilt avaliku sektori töötajatelt: koostöö- ja suhtlusoskus, loovus ja empaatiavõime. Niisama vajalik on hea keeleoskus.

Selleks, et nii asutus kui ka ametnik ise saaks hinnata oma sõnumi saajaga arvestamist, tuleb jälgida:

- et sõnumi edastamisviis oleks saajale sobivaim – mõnikord võib olla parem helistada või kohale minna kui saata kiri;
- et sõnumi toon oleks lugupidav ja sõbralik – sõnumi saaja on asutuse jaoks partner;
- et vastus oleks antud just sellele küsimusele või probleemile, millest inimene kirjutas – saadud kiri tuleb põhjalikult ja eelarvamusteta läbi lugeda;
- et vastus oleks sisuline ja selgitav, mitte formaalne – igale inimesele on tema küsimus oluline;
- et vastus oleks antud esimesel võimalusel, tähtaega ära ootamata.

Selleks, et nii asutus kui ka ametnik ise saaks hinnata oma sõnumi keelelist headust, tuleb jälgida, et see:

- ei oleks keeruliselt sõnastatud, pikkade lausetega, täis võõrsõnu, erialatermineid või saajale tundmatuid lühendeid;
- ei kopeeriks määruse, seaduse, direktiivi või kohtulahendi sõnastust ega sisaldaks selgitamata viiteid neile;
- ei sisaldaks tüüplauseid ja dokumendist dokumenti kopeeritavaid lõike, kus see pole vajalik.

#### 4. Millest alustada?

*Üldist? Kas üldse on vaja erinevusi liigiti? Kui jah, siis kas ja mida kordame?*

##### 4.1. Haldusmenetlus (kasutatud on Helen Kranichi artiklit ja Karin Aleksandrovi mõtteid 24.10.17)

Kasutan haldusdokumentides Teie-vormi ja ei pöördu inimese poole kolmandas isikus (nt „kodanik Tamme taotluse alusel“).

Asutuse nimi selgub dokumendilt ning sisus võin selle asemel julgelt kasutada meie- või mina-vormi.

Ma ei kopeeri seaduse tekste, vaid olen pigem erialaterminite lahtiseletaja ja õigusaktide „tõlkija“ tavalise inimese jaoks. Minu eesmärk on, et inimene mõistaks, miks selline otsus tema suhtes tehti.

Ma ei pane haldusaktile pealkirjaks „Ettekirjutus“, „Korraldus“. Mõistan, et kui saadud dokumendi esimene sõna sisaldab sundi ja mõjub ähvardavalt, võib see hävitada saaja soovi probleem lahendada ning panna ta selle asemel hoopis õigustusi otsima.

Kui haldusakt kohustab inimest midagi tegema, selgitan selles, mis kohustus täita tuleb ja mis on riigi järgmised sammud, kui see täitmata jääb. Minu eesmärk on, et inimene asuks vabatahtlikult probleemi lahendama.

##### 4.2. Vastused selgitustaotlustele ja märgukirjadele (kasutatud on MTA „Kliendisuhtluse head tava“ ja Helen Kranichi artiklit)

Saadud kirja loen põhjalikult läbi ja veendun, et sain esitatud soovist või ettepanekust õigesti aru. Vajadusel võtan täpsustamiseks ühendust.

Kui kirja saatja ei oota kindlasti kirjalikku vastust ja on andnud oma telefoninumbri, siis võin anda vastuse ka telefoni teel.

Vajadusel teen enne vastamist eeltööd, et kontrollida ja täpsustada andmeid.

Lähtun alati konkreetsest inimesest ja juhtumist, mitte n-ö keskmisest.

Olen orienteeritud lahenduse leidmisele, mitte vabanduste otsimisele – keskendun alati sellele, mida ja kuidas saab teha, mitte sellele, mida ja miks teha ei saa.

Kirjaliku vastuse koostamist alustan teemat avavast pealkirjast. Väldin pealkirju nagu „Soovitus“, „Vastus märgukirjale“ – pean meeles, et pealkiri on inimese, mitte dokumendiregistri jaoks.

Jälgin, et minu vastus:

- ei ole seaduse ümberkirjutus;
- on grammatiliselt ja stiiliselt korrektne.

Kõhkluse korral kasutan keelenõu allikaid. Vajadusel kontrollin „Otsi“ abil üle, et minu teksti poleks lipsanud kantseliitlikke väljendeid.

Palun heal kolleegil vastuse kavandit lugeda ja kindlasti märku anda:

- kui talle tundub, et mõni sõna või lause võiks saajale tunduda kurja, soovitul vastupidise või isegi üleolevana;
- kui ta märkab ebavajalikke kordusi või muid stiili- või keeleapse.

Kontrollin, et vastus sisaldaks minu kontaktandmeid. Kuigi loodan, et saaja leiab minu kirjast kõik vajaliku, peab tal olema võimalik täiendavate küsimuste korral abi saada.

## 5. Kus on kirjas keelekasutuse nõuded?

Selge sõnumi nõudeid on mitmes Eesti õigusaktis.

Keeleseadus ütleb, et:

- asutuse dokumentide, veebilehe ja teadaannete keelekasutus peab vastama eesti kirjakeele normile;
- muudes avalikkusele suunatud tekstides, sh eesti keele kasutamisel meedias, järgitakse keelekasutuse head tava.

Valitsuse määrus „Teenuste korraldamise ja teabehalduse alused“ ütleb, et:

- asutuse loodud dokumendi tekst peab olema üheselt arusaadav ja võimalikult lühike ning vastama eesti kirjakeele normile.

Haldusmenetluse seadus ütleb, et:

- haldusmenetlus viiakse läbi eesmärgipäraselt, efektiivselt ning võimalikult lihtsalt ja kiiresti, vältides kulutusi ning ebameeldivusi isikutele;
- haldusakt peab olema selge ja üheselt mõistetav.

## 6. Kust leida head nõu?

Eesti kirjakeele normi allikad on:

- Eesti õigekeelsussõnaraamat ÕS;
- Eesti keele käsiraamat (? Kas see on see allikas: „keeletoimkonnas heaks kiidetud ortograafiareeglistik, normatiivne käsiraamat ja grammatika“? Veebiväljaandes viidatakse 2006. a ÕSile, määruses nõutud märget ei leia. Või on viimane käsiraamat ainult paberil?)
- keeletoimkonna otsused (millele siin võiks viidata? Üksikuid otsuseid ilmselt läbi lugema ei hakata, kui midagi praktiliselt koostada vaja)

*Mida veel keele kohta? Kas viitame siin EKI keelenõu lehele? Ilmselt oleks parem näidata ainult need allikad, mis on avaliku sektori selgete sõnumite seisukohast kõige olulisemad – liiga palju viiteid võib viia selleni, et ei kasutata. Kas valiku saaks teha EKI?*

Hea nõu leiab mitmest allikast:

Helen Kranichi artiklist „Lihtsus, hea sõna ja siiras toon asjaajamises“

## 1. LISA

### Kuidas kirjutada selges keeles?

Kirjalike tekstide koostamisel on abiks alljärgnev:

- Teema põhjalik tundmine

Selleks, et mingil teemal kirjutada, tuleb valdkond kõigepealt endale selgeks teha. Tuleb aga meeles pidada, et lugeja ei pruugi sellest teemast kuigi palju teada ja seetõttu tuleb osata teha asjad nii-öelda puust ja punaseks.

- Teabe eesmärgi selge tajumine

Miks ma sel teemal kirjutan? Millist eesmärki ma loodan selle teabe edastamisega saavutada?  
Mis on minu põhisõnum?

- Väga hea keeleoskus

Keel on esindustööriist ja maine kujundaja. Korrektnete keelekasutus näitab ka selget mõtlemisvõimet.

- Loogilise mõtlemise võime

Iga tekst peab arenema loogiliselt, järgnev info peab kooruma eelnevast ja olema sisulises seoses.

- Terviku- ja stiilitunnetus

Iga dokument peaks moodustama terviku ja olema läbivalt ühtses stiilis.

- Info liigendamise oskus

Liigendamine aitab infot mõista ja jälgida. Loetelud ja mõttepunktid võiksid alati olla liigendatud.

- Olulise ja ebaolulise info eristamine

Mõttekas on esitada üksnes asjassepuutuvat infot, et oluline esile tuleks. Sageli koormatakse teksti kaudselt seotud infoga ja tahetakse rääkida kõigest. Lugeja tähelepanu aga kipub niiviisi hajuma.

- Julgus jätta ebaoluline välja

Ebaoluline info võiks olla kas eraldi või hoopis välja jäetud. Seda saab lisada ka linkidena lõpuossa.

- Sihtrühma kindlaksmääramine ja sellega arvestamine

Oluline on teada, kellele me kirjutame ning osata mõelda, mida meie lugeja võiks oodata ja vajada. Kui vana ta on ja mis rahvusest? Millised võiksid olla tema huvid ja milleks tal seda infot vaja on? Milliseid emotsioone peaks tekst temas tekitama? Kasulik on kujutleda end lugeja rolli ja kirjutada temast lähtuvalt.

2. LISA

**Mida saan õppida teiste kogemustest? Näited**