

### Kirjalik suhtlus ja kirja vormistamine

- Kirjalikul suhtlusel tuleb järgida Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi SKA) „Teabehalduse korda“;
- Kliendile vastamisel on eelistatud kanal iseteenindus, välja arvatud juhul, kui kliendil puudub võimalus iseteeninduse kasutamiseks;
- E-postiga edastatakse dokument andmebaasis märgitud kliendikontakti aadressile;
- Asutuses koostatud kiri on dokument, mis on võrdväärne kõigi teiste asutuses loodud või saadud dokumentidega. Seega saates klientidele pöördumisi, vastuseid e-kanalis, siis väljasaadetav kiri peab olema nõuetekohaselt vormistatud;
- Teenistuja loeb enne vastuse koostamist kliendi kirja põhjalikult läbi, et mõista täpselt küsimus(t)e sisu. Teenistuja teeb vajadusel enne kirjale vastamist eeltööd ning kontrollib ja täpsustab andmeid;
- Teenistuja vastab kliendile võimalikult kiiresti, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul või seaduses kehtestatud tähtaja jooksul. Teabenõudele vastatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul. Vastuse viibimisel teenistuja teavitab klienti ja selgitab kliendile viibimise põhjuse(d) (nt „Sain Teie kirja kätte. Täname dokumentide esitamise eest. Vaatame need läbi esimesel võimalusel ning vajadusel võtame Teiega uuesti ühendust.“);
- Kliendi samasisulistele korduvpöördumistele vastab teenistuja uuesti, kui klient väidab, et ta ei saanud eelnevalt saadetud vastusest aru;
- Korduvalt samal teemal kirjutanud kliendile vastamisel koondab teenistuja edastatud kirjad ja vastab kliendile kord kuus (viidates nt „Oleme sellel teemal Teile oma seisukoha avaldanud ning rohkem ei ole meil Teile lisainfot anda. Võtame Teie kirjad teadmiseks.“);
- Teenistuja vormistab e-kirjad tähesuurusega 11 ning reavahega 1, kirjastiiliga Calibri;
- E-posti teel saadetud päringule vastates teenistuja jätab kliendi algkirja alles, kasutades vastamiseks nuppu „Reply“ või „Vasta“, et kliendil oleks võimalus näha algse kirja sisu;
- Kirjale vastates teenistuja lisab kirja teemareale (*Subject*) võimalusel kirja kokkuvõtva sisu ning märgib juurde vastamise kuupäeva (nt „Probleem -> Vastus Teie küsimusele“, „Vastus: SKA teavitus“, „Reply: SKA teavitus“, „Vastus Teie 13.07 saadetud ..... küsimusele“);
- E-kirja teema reale tuleb märkida juurdepääsupiirang (kui ei ole tegemist avaliku kirja/dokumendiga) ja pealkiri. Isikuandmete edastamisel lisatakse e-kirja lõppu: *Dokumendile on kehtestatud juurdepääsupiirang alates 01..202x kuni 01..209x, vastavalt AvTS § 35 lg 1 p x*;
- Teenistuja alustab kirja alati tervituse ja pöördumisega (nt „Lugupeetud Kati Kask“, „Tere, Kati“, „Tere“) ning tänab klienti pöördumise eest (nt „Täname Teid kirja eest.“);
- Teenistuja keskendub kirja koostamisel kirja saajale ja mõtleb täpselt läbi, mida talle personaalselt öelda tahab;
- Kui kliendi kiri on mitmeti mõistetav või sellele vastamiseks on tarvis lisainfot, siis teenistuja pöördub kliendi poole küsimuse täpsustamiseks või täiendava info saamiseks;

- Teenistuja kasutab kirjas lühikesi lauseid. Pikema kirja puhul liigendab teksti põhimõttel *uus mõte - uus lõik*. Kui klient on küsimused nummerdanud, võib vastused samuti nummerdada. Teenistuja vastab kõigile esitatud küsimustele, ettepanekutele või vastuväidetele;
- Teenistuja väldib seaduse teksti ümberkirjutamist/kopeerimist, võõrsõnu, ametiseseid termineid ja lühendeid ning keerulisi lauseid. Kui teenistuja soovib kirja sees lühendeid kasutada, siis peab olema see esimesel korral kliendi jaoks lahti selgitatud (nt „Sotsiaalkindlustusamet (edaspidi SKA)“);
- Kliendile saadetaksi kiri peab olema konkreetne ja sisaldama ainult olulist informatsiooni, et vältida kliendi korduvpöördumisi;
- Teenistuja väldib tingivat kõneviisi, eelistab isikulist tegumoodi umbisikulisele ja tõstab esile tegija - kes mida teeb või tegema peab (nt "Palun esitage ..... x päeva jooksul.");
- Teenistuja kasutab sõnu "palun" ja "tänan" (nt „Palun esitage pensioni määramiseks tööraamat.“);
- Teenistuja väljendab end positiivselt (nt "Kohe, kui olete meile lisadokumendid saatnud, vaatame Teie taotluse üle.");
- Teenistuja kirjutab kirjas arvud 1–10 sõnaga, nendest suuremad numbriliselt (v.a kui tegemist on statistilise sisuga kirjaga);
- SKA asjaajamiskeel on eesti keel, kuid vajadusel ja oskuste korral vastab teenistuja kliendile võõrkeeles (nt vene, inglise või muus keeles);
- Kui teenistuja ei saa kliendist keeleliselt aru (nt ei valda võõrkeelt) või ei oska tema küsimusele vastata, siis konsulteerib ta keelt valdava kolleegiga või edastab kirja tõlkesse;
- Kui kirjale on lisatud dokument, siis sellele tuleb kirja sees viidata (nt „Kirja manusest leiate avalduse vormi.“). Kui klient suunatakse lisainfo saamiseks SKA kodulehele või iseteenindusse, siis tuleb kirjeldada lahti teekond õigesse kohta jõudmisel (nt „Lisainfo leiate meie kodulehelt [www.sotsiaalkindlustusamet.ee](http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee): „E-teenused“ - „Iseteenindus“.“);
- Kirja lõpus teenistuja julgustab klienti täiendavate küsimuste korral uuesti SKA poole pöörduma (nt „Täiendavate küsimuste korral olen meeleldi valmis vastama.“);
- Teenistuja lõpetab vastuskirja viisakusväljendusega (nt „Lugupidamisega“, „Heade soovidega“, „Parimate soovidega“, „Best Regards“, „Meeldivat koostööd soovides“);
- Teenistuja kasutab kirja saatmisel TEHIKu poolt seadistatud Sotsiaalkindlustusameti ametlikku signatuuri, milles on teenistuja ees- ja perekonnanimi, ametikoht, struktuuriüksus, telefoninumber, viide Sotsiaalkindlustusameti välisveebile ning konfidentsiaalsusteavitus (va Iseteenindusest);
- Iseteeninduses edastatavate kirjade puhul lisab teenistuja kirja lõppu ees- ja perekonnanime: „Heade soovidega, Mari Maasikas, ametikoht“;
- Teenistuja loeb enne kirja väljasaatmist kirja saaja pilguga läbi, vajadusel teeb parandusi või palub kolleegilt abi. Kiri peab olema grammatiliselt ning stilistiliselt korrektne (sh kustutatakse asutusesisene kirjavahetus);
- Teenistuja annab menetlusinfot ja/või delikaatseid isikuandmeid sisaldavat teavet ainult tuvastatud kliendile;
- Teenistuja võib kliendile vastata ka suuliselt, kui küsimuse esitaja on kirjas märkinud oma telefoninumbri.

Kui teenistuja viibib arvutist eemal ühe tööpäeva või enam, seadistab ta e-kirjadele automaatvastuse. Automaatvastus on eestikeelne.

Näide:

Tere

Täna Teid kirja eest.

Olen kontorist eemal 1. septembrist 8. septembrini ja e-kirju ei loe. Palun pöörduge minu kolleegi Mari Maasikas poole aadressil [mari.maasikas@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:mari.maasikas@sotsiaalkindlustusamet.ee).

Minu kirjad ei suundu automaatselt edasi.

Heade soovidega  
(signatuur)

Abimaterjal õigesti kirjutamiseks:

- [Eesti õigekeelsussõnaraamat ÕS 2018](#) – kui sisestada väljale otsitav sõna, siis kuvatakse tulemusena selle sõna õigekirjareeglid;
- [Eesti keele seletav sõnaraamat](#) – sisestamisel saab vastuseks sõna tähenduse ning näited, kuidas seda sõna lauses kasutada.

## **SKA e-kirjade kvaliteedi tagamise meetodid ja mõõdikud**

**E-kirjade auditeerimine** – regulaarne e-kirjade audit pöördumise vastamise ja vastuste sisu kvaliteedi hindamiseks. Registreeritud e-kirjade auditi korraldamise eest vastutab teabehalduse talitus. Audit teostatakse SKA osakondade lõikes ning analüüsitakse vastuste sisu kvaliteeti (sh juurdepääsupiiranguid) ja vastamise tähtaegadest kinnipidamist. Auditi raames koostatakse osakonna kokkuvõtte, mis edastatakse koos parandusettepanekute ja kommentaaridega vastutava osakonna juhatajale. Osakonna juhataja ülesanne on viia info oma osakonna teenistujateni.

**SKA teabe tähtaegadest kinnipidamise väljavõtte** – regulaarne kokkuvõtte (iganädalane). Teabehalduse talituse teenistuja saadab kokkuvõtte teabe menetlemise tähtaegadest kinnipidamise kohta osakonna juhatajatele. Osakonna juhataja ülesanne on välja selgitada täitmata tööülesannete põhjused ning tagada tähtaegne menetlemine.

Teabehalduse talitus korraldab SKA teenistujatele regulaarselt DELTA koolitusi, et selgitada avaliku teabe seadusest tulenevat vajadust teave registreerida. SKA osakondi toetavad teabehaldusealastes küsimustes teabehalduse talituse dokumendihaldur- partnerid.

## **E-kirjade hindamise kriteeriumid**

E-kirjade analüüsimisel lähtutakse „Hea teeninduse kokkulepetest“ ja E-kirja analüüsimise mudelist (Excelis), mis koosneb järgmistest tunnustest:

- E-kirja alustamine;
- E-kirja sisu ja vormistamine;
- E-kirja kirjastiil;
- E-kirja lõpetamine.

E-kirja mudeli tunnused on erineva väärtusosakaaluga, mida mõõdetakse protsentides. Väärtusosakaal arvutatakse hindamisskaala tulemuste alusel. Iga kriteerium hinnatakse skaalal (0; 0,5; 1 või 5).

Tunnuste väärtusosakaaludest moodustub e-kirja kvaliteedi koguväärtus. Koguväärtus jaguneb järgmiselt:

**„väga hea“** – kõikide tunnuste koguväärtus on „81-100%“;

**„hea“** – kõikide tunnuste koguväärtus on „61-80%“;

**„tagasihoidlik“** – kõikide tunnuste koguväärtus on „0-60%“;

Näidis e-kirja analüüsimise mudelist:				
Klient				
Teenistuja nimi				
Kuupäev				
LEGEND:		E-kirja mudeli tunnused on erineva väärtusosakaaluga, mida mõõdetakse protsentides. Väärtusosakaal arvutatakse hindamiskaala tulemuste alusel. Iga kriteerium hinnatakse skaalal (0; 0,5; 1 või 5). Tunnuste väärtusosakaadused moodustub nõustamise kvaliteedi koguväärtus. Koguväärtuse tulemuste tõlgendamine on järgmine: „väga hea nõustamine“ – kõikide tunnuste koguväärtus on „81-100%“; „hea nõustamine“ – kõikide tunnuste koguväärtus on „61-80%“; „tagasihoidlik nõustamine“ – kõikide tunnuste koguväärtus on „0-60%“;		
Protsent	Tunnus	Selgitus (juhis kliendiõustajale)	Hindamiskaala maksimumväärtus	Analüüsi tulemus (hindab juht)
10%	E-kirja alustamine	Teemareale kirjutat e-kirja üldsõnalise kokkuvõtte kirja.	1	
		Algatus- kui ka vastuskirja alustan sisu pöördumisega kliendile, nt: "Hea Mari Maasikas"	1	
0%			2	0
Tagasiside/kommentaar				
45%	E-kirja sisu ja vormistamine	Täna klienti saadetud kirja eest, kui on tegemist vastuskirjaga.	0,5	
		Kui sul on abiks olemasolevad tüüpvastused, siis vajadusel kohanda need konkreetsele kirjale sobivaks. Erinevate sissejuhatuste kasutamine muudab kirja kliendile personaalseks.	1	
		Kui klient on küsimused nummerdanud, siis on mõistlik vastata samas stiilis.	0,5	
		Kui kliendi kiri on mitmeti mõistetav, siis sõnasta kliendi kirja mõtte ümber nii, nagu sina sellest aru saad.	1	
		Kui kliendi kirjas on konkreetsele küsimusele vastamiseks vähe informatsiooni, siis küsi lisainfot. Olenevalt küsimusest võid seda teha telefoni teel ning vastuskirjas viita telefoni teel saadud lisainfole.	1	
		Vajadusel viita kodulehele lisainfo saamiseks.	0,5	
		Vastus kliendi pöördumise sisule on tuginev kehtivatele juhendmaterjalidele ning seadusandlusele.	5	
		Selgita kliendile võimalusi ja edasisi samme.	1	
		Vastus on antud ilma kirjavigadeta.	1	
		Kasuta kõiki vajalikke andmebaase/ programme, et anda kliendile täielik vastus.	1	
		Anna alati lisainfo, mis on kliendile oluline ja vajalik teada, kuid mis ei haaku otseselt kliendi põhiküsimusega.	1	
		Kui soovitad kliendil täiendavalt ühendust võtta teise ameti või asutusega, siis lisa kirjale juurde vastavad kontaktandmed ja veebilehe aadress (nt Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveamet, Sotsiaalkindlustusamet).	1	
0%			14,5	0
Tagasiside/kommentaar				
25%	E-kirja kirjastiil	Pöördun kliendile "Teie" vormis.	1	
		Eitavad küsimused sõnasta ümber (nt "ega te ei soovi" asenda sõnadega "kas te soovite").	1	
		Iga mõte on kirjas uues lõigus.	1	
		Kirjatoon on viisakas ning mitte süüdistav ega üleolev. Tooni pehendamiseks kasuta positiivselt mõjuvaid sõnu („kindlasti“, „muidugi“, „tänan“, „väga meeldiv“ jne).	1	
		Tingiva kõneviisi kasutamine (peaks, võiks, teeks) jätab kliendile ebakompetentse mulje.	0,5	
		Kliendile vastamisel üritan vältida kantseliidi kasutamist, selgitan seaduse sätteid lihtsas keeles ja võõrsõnad sõnasta ümber kliendile arusaadavasse keelde.	1	
		Vabandan, kui vastus on viibinud.	1	
		Vabandan, kui kliendil on tekkinud probleem SKA süül.	1	
0%			7,5	0
Tagasiside/kommentaar				
15%	E-kirja lõpetamine	Kirjuta edaspidised tegevused nii kliendi kui ka SKA vaates, mis on vajalikud lahenduse leidmiseks/otsuse tegemiseks.	1	
		Teavitad klienti SKA menetlustähtaegadest.	1	
		Julgusta klienti uuesti SKA poole pöörduma (nt "Kui Teil tekib täiendavaid küsimusi, palun pöörduge uuesti, aitame Teid meeleldi."; "Kui Teil on täiendavaid küsimusi, siis oleme meeleldi valmis vastama.").	0,5	
		Kasuta asutuseüleselt kokkulepitud signatuuri.	1	
0%			3,5	0
Tagasiside/kommentaar				
Tulemus kokku		0%		
Kokkulepped			Tähtaeg	Vastutaja
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

## **SKA iseteeninduse suhtluse kvaliteedi tagamise meetodid ja mõõdikud**

**Iseteeninduse suhtluse sisu ja keele kvaliteet** – regulaarne kliendipöördumisele vastamise vormistamise, vastuste sisu ja keelelise kvaliteedi hindamine. Kliendirahulolu tagasiside igakuine analüüs eesmärgiga tagada suhtluse kvaliteet.

Registreeritud e-kirjade auditi korraldamise eest vastutab teabehalduse talitus. Audit teostatakse SKA osakondade lõikes ning analüüsitakse vastuste sisu kvaliteeti (sh juurdepääsupiiranguid) ja vastamise tähtaegadest kinnipidamist. Auditi raames koostatakse osakonna kokkuvõte, mis edastatakse parandusettepanekute ja kommentaaridega vastutava osakonna juhatajale. Osakonna juhataja ülesanne on viia info oma osakonna teenistujateni.

**Iseteeninduse suhtluse vastamise kiirus** – regulaarne kokkuvõte (iganädalane). Teabehalduse talituse teenistuja saadab kokkuvõtte teabe menetlemise tähtaegadest kinnipidamise kohta osakonna juhatajatele. Osakonna juhataja ülesanne on välja selgitada täitmata tööülesannete põhjused ning tagada tähtaegne menetlemine.

Teabehalduse talitus korraldab SKA teenistujatele regulaarselt DELTA koolitusi teabe registreerimise ja väljasaatmise teadmiste tõstmiseks.

### **Suhtluse hindamise kriteeriumid**

Suhtluse analüüsimisel lähtutakse „Hea teeninduse kokkulepetest“ ja suhtluse analüüsimise mudelist (Excelis), mis koosneb järgmistest tunnustest:

- suhtluse alustamine;
- suhtluses kirja sisu ja vormistamine;
- suhtluse kirjastiil;
- suhtluse lõpetamine.

Suhtluse mudeli tunnused on erineva väärtusosakaaluga, mida mõõdetakse protsentides. Väärtusosakaal arvutatakse hindamisskaala tulemuste alusel. Iga kriteerium hinnatakse skaalal (0; 0,5; 1 või 5).

Tunnuste väärtusosakaaludest moodustub suhtluse kvaliteedi koguväärtus. Koguväärtus jaguneb järgmiselt:

**„väga hea“** – kõikide tunnuste koguväärtus on „81-100%“;

**„hea“** – kõikide tunnuste koguväärtus on „61-80%“;

**„tagasihoidlik“** – kõikide tunnuste koguväärtus on „0-60%“;

Näidis suhtluse analüüsimise mudelist:				
Klient				
Teenistuja nimi				
Kuupäev				
LEGEND:		Suhtluse mudeli tunnused on erineva väärtusosakaaluga, mida mõõdetakse protsentides. Väärtusosakaal arvutatakse hindamisskaala tulemuste alusel. Iga kriteerium hinnatakse skaalal (0; 0,5; 1 või 5). Tunnuste väärtusosakaadused moodustub Suhtluse kvaliteedi koguväärtus. Koguväärtuse tulemuste tõlgendamine on järgmine: „väga hea“ – kõikide tunnuste koguväärtus on „81-100%“; „hea“ – kõikide tunnuste koguväärtus on „61-80%“; „tagasihoidlik“ – kõikide tunnuste koguväärtus on „0-60%“;		
Protsent	Tunnus	Selgitus (juhised kliendiinõustajale)	Hindamisskaala maksimumväärtus	Analüüsi tulemus (hindamine)
15%	Suhtluse alustamine	Suhtluse algatamisel valin õige valdkonna ja kirjutan alamateema pealkirja. Suhtlusele vastamisel kirjutan "Sisu" väljale pöördumise sisu. Mõlemas suunas alustan sisu pöördumisega kliendile, nt: "Hea Mari Maasikas"	1 1 1	
0%			3	0
Tagasiside/kommentaar				
45%	Suhtluses kirja sisu ja vormistamine	Täna klienti saadetud kirja eest, kui on tegemist vastuskirjaga. Kui sul on abiks olemasolevad tüüpvastused, siis vajadusel kohanda need konkreetsele kirjale sobivaks. Erinevate sissejuhataste kasutamine muudab kirja kliendile personaalseks. Kui klient on küsimused nummerdanud, siis on mõistlik vastata samas stiilis. Kui kliendi kiri on mitmeti mõistetav, siis sõnasta kliendi kirja mõte ümber nii, nagu sina sellest aru saad. Kui kliendi kirjas on konkreetsele küsimusele vastamiseks vähe informatsiooni, siis küsi lisainfo. Olenevalt küsimusest võid seda teha telefoni teel ning vastuskirjas viitad telefoni teel saadud lisainfole. Vajadusel viita kodulehele lisainfo saamiseks. Vastus kliendi pöördumise sisule on tuginev kehtivatele juhendmaterjalidele ning seadusandlusele. Selgita kliendile võimalusi ja edasisi samme. Vastus on antud ilma kirjavigadeta. Kasuta kõiki vajalikke andmebaase/ programme, et anda kliendile täielik vastus. Anna alati lisainfo, mis on kliendile oluline ja vajalik teada, kuid mis ei haaku otseselt kliendi põhiküsimusega. Kui soovitab kliendil täiendavalt ühendust võtta teise ameti või asutusega, siis lisa kirjale juurde vastavad kontaktandmed ja veebilehe aadress (nt Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveamet, Sotsiaalkindlustusamet).	0,5 1 0,5 1 1 0,5 5 1 1 1 1 1 1	
0%			14,5	0
Tagasiside/kommentaar				
25%	Suhtluse kirjustil	Pöördun kliendile "Teie" vormis. Eitavad küsimused sõnasta ümber (nt "ega te ei soovi" asenda sõnadega "kas te soovite"). Iga mõte on kirjas uues lõigus. Kirjatoon on viisakas ning mitte süüdistav ega üleolev. Tooni pehmendamiseks kasuta positiivselt mõjuvaid sõnu („kindlasti“, „muidugi“, „täna“, „väga meeldiv“ jne). Tingiva kõneviisi kasutamine (peaks, võiks, teeks) jätab kliendile ebakompetentse mulje. Kliendile vastamisel üritan vältida kantseliidi kasutamist, selgitan seaduse sätteid lihtsas keeles ja võõrsõnad sõnasta ümber kliendile arusaadavasse keelde. Vabandan, kui vastus on viibinud. Vabandan, kui kliendil on tekkinud probleem SKA süül.	1 1 1 1 0,5 1 1 1	
0%			7,5	0
Tagasiside/kommentaar				
15%	Suhtluse lõpetamine	Kirjuta edaspidised tegevused nii kliendi kui ka SKA vaates, mis on vajalikud lahenduse leidmiseks/otsuse tegemiseks. Teavitan klienti SKA menetlustähtaegadest. Julgusta klienti uuesti SKA poole pöörduma (nt "Kui Teil tekib täiendavaid küsimusi, palun pöörduge uuesti, aitame Teid meeleldi."; "Kui Teil on täiendavaid küsimusi, siis oleme meeleldi valmis vastama."). Kasuta kokkulepitut signatuuri.	1 1 0,5 1	
0%			3,5	0
Tagasiside/kommentaar				
Tulemus kokku			0%	
Kokkulepped			Tähtaeg	Vastutaja
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				