



Õiguskantsleri Kantselei

Kätlin Alvela
Häirekeskus
info@hairekeskus.ee

Teie nr
Meie 10.04.2026 nr 7-4/251829/2603093

Riigiinfo telefonilt antav teave

Austatud Kätlin Alvela

Õiguskantsleri poole pöörduiti murega, et elamisloataotluse esitamise aja broneerimiseks tuleb väga pikalt oodata. Avaldaja tõi välja, et ta pöördus selle probleemiga ka riigiinfotelefonile 1247. Riigiinfotelefonilt vastati talle, et teenindusbüroodes ei võeta elamisloataotlusi vastu elavas järjekorras, selleks tuleb tingimata broneerimissüsteemi kaudu aeg kinni panna.

Õiguskantsler on asunud seisukohale, et elamisloataotluse esitamiseks vastuvõtuoja broneerimise nõue on vastuolus seaduse ja hea halduse tavaga (vt õiguskantsleri [soovitus](#) PPA-le, 05.12.2017, nr 7-4/171566/1705571). Õiguskantsleri hinnangul peab inimestel olema võimalik soovi korral esitada elamisloataotlust elavas järjekorras. Taotluse esitamiseks aja broneerimine saab olla vaid vabatahtlik valik, mis võimaldab inimestel mugavamalt oma asju ajada ja vältida teenindussaalide pikka ootamist.

PPA on varem vastanud õiguskantslerile, et kui inimese taotlus on kiireloomuline, lubatakse see esitada ka elavas järjekorras. PPA selgitas lisaks, et kui inimene soovib elamisloa või selle pikendamise taotluse esitamiseks PPA teenindusbüroos aega broneerida, kuid ei leia sobivat aega, saab ta suunata PPA migratsiooninõustajate poole, kes leiavad taotlejale sobivama lahenduse. PPA väitel on selle võimaluse kohta antud vajalikud juhised ka riigiinfotelefoni töötajatele. Riigiinfotelefoni töötajad annavad välismaalastele vaid üldist informatsiooni ning kõik sisulisemad pöördumised (nt broneerimissüsteemi kohta) tuleb suunata PPA migratsiooninõustajatele.

Palume tagada, et riigiinfotelefoni töötajad teavitaksid inimesi sellest, et kui nad ei leia endale sobivat aega PPA broneerimissüsteemist, tuleks neil pöörduda PPA migratsiooninõustajate poole, kes aitavad leida sobiva lahenduse taotluse esitamiseks väljaspool broneerimissüsteemi.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Marju Agarmaa
õiguskorra kaitse osakonna juhataja
õiguskantsleri volitusel

Kristiina Albi 693 8404
Kristiina.Albi@oiguskantsler.ee