

Teabenõue – kas üksnes kiire ja lihtne viis küsida teavet?¹

Riina Reinsalu

Tartu Ülikooli eesti tekstiõpetuse lektor

Elus tuleb ette olukordi, mil meil on vaja saada ligipääs dokumentidele, mis pole ametiasutuse elektroonilises dokumendiregistris ega mujal veebis kättesaadavad. Et kiirendada ja lihtsustada dokumendi hankimise protsessi, on 2001. aastast alates võimalik küsida dokumenti teabenõudena. Enamasti esitatakse teabenõudeid e-posti ja veebivormi kaudu, harvem posti ja faksi teel, suuliselt kohapeal või telefonitsi. Suhtluskanalist hoolimata on ametnik avaliku teabe seaduse² järgi kohustatud teabenõudele reageerima viie tööpäeva jooksul.

Kuna võrreldes paljude muude suhtlusviisidega on teabenõue võrdlemisi uus, moodustab ta eripärase uurimisobjekti. Tekstiuurimise seisukohast pakub huvi, kas teabenõuet kasutatakse eesmärgikohaselt ehk seaduses nimetatud eesmärgil. Niisamuti väärib uurimist, mis keelevahendite abil on pöördumises sisalduv nõue (soovitav tegu) vormistatud. Sisu- ja keelevelikute põhjal võib öelda nii mõndagi Eesti ametkondliku suhtluse tavade kohta.

Mis eesmärgil teabenõuet esitatakse?

Kohalike omavalitsuste avalikes dokumendiregistris sisalduvatest teabenõuetest ilmneb, et üldjuhul kasutatakse teabenõuet eesmärgikohaselt: teabenõue esitatakse sooviga saada ametiasutuselt mõnd dokumenti või selle koopiat, nt kirja, maaüksuse toimikut, projekteerimistingimusi (näide 1³). Et anda oma soovile kaalu, lisab teabenõudja pöördumisse viite avaliku teabe seadusele või rõhutab, et tegu on teabenõudega (näide 2).

- (1) Palun mulle väljastada ärakiri Märjamaa Vallavalitsuse 07.04.2016 kirjast nr 21.3-7/1167.
- (2) Käesolevaga edastan teabenõude avaliku teabe seaduse § 3 lg 1 ja § 6 tähenduses.

Kuigi dokumendiregistris leidub rohkelt näiteid teabenõuete kohta, millega soovitakse saada üksnes dokumenti, on ka selliseid teabenõudeid, kus dokumendi saamise soov on seotud teiseste eesmärkidega. Nii võib näites 3 tõlgendada sõna *läbipaistev* etteheitena, et ametiasutus pole eelarves ette nähtud raha kasutanud läbipaistvalt, mistõttu soovitakse nõutavate dokumentide abil ametiasutuse tegevust kontrollida. Seevastu näite 4 algusosast *Arvestades seisuga 07.03.2016 teede olukorda Ivaste külas* võib välja lugeda vihje teede halvale olukorrale ja ametiasutuse suutmatusele tagada teede vastavus nõuetele, sest kui teabenõudja oleks teede olukorraga rahul, siis tõenäoliselt ta ametiasutuse poole ei pöörduks.

- (3) Kuna mulle on jäänud selle teemaga seoses selgusetuks valla eelarveliste vahendite läbipaistev kasutamine, küsin teabenõudena järgmisi dokumente: ..

¹ Artikkel põhineb siinkirjutaja teadusartiklil, vt **R. Reinsalu**. [Kodaniku suhtlus ametiasutusega teabenõude vahendusel](#). – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat 2018, nr 14, lk 171–183.

² RT I, 15.03.2019, 11.

³ Kõik näited on muutmata kujul.

- (4) Arvestades seisuga 07.03.2016 teede olukorda Ivaste külas, soovin teada, millistest normidest, standarditest või muudest nõuetest Kambja vald lähtub Ivaste külas teede hooldamisel.

Teisesed eesmärgid ei avaldu üksnes tekstitasandil. Kuna ametnik on kohustatud õiguspärasele teabenõudele vastama, kasutatakse seda kohustust vahel kurjasti ära. Nimelt näitavad dokumendiregistrite sissekanded, et mõnes kohalikus omavalitsuses esitab üks ja sama inimene aastas sadakond teabenõuet, soovides saada ametiasutuse valduses olevat dokumenti, mõnikord ka mitut (näite 5 terviktekstis 34 arvet). Näib, et ametnike pommitamisest teabenõuetega on kujunenud relv, mille abil saab ametiasutust survestada ja teabenõudele vastamata jätmisel kohtuga ähvardades nurka suruda.

- (5) Vastavalt AvTS palun väljastada alltoodud dokumendid koos võimalike lisadega. Info - Auto AS 27.01.2015 Arve 74017420 T 104,17 eur Amserv Auto AS 17.03.2015 Arve 4055535 T 246,67eur Info - Auto AS 03.03.2015 Arve 74017716 T 68,02 eur Savirehvid OÜ 07.04.2015 Arve 15000798 T 29,17 eur Männa OÜ 28.04.2015 Arve 22 T 272,00 eur OPL Pärnu OÜ 17.07.2015 Arve 3413 T 455,55 eur If P&C Insurance AS 03.04.2015 Arve 7201500369830 T 29,17 eur Seesam Insurance AS 09.04.2015 Arve 2015099491 T 87,35 eur Smart Kindlustusmaakler AS 23.04.2015 Arve 169148 T 1 536,12 eur Seesam Insurance AS 01.07.2015 Arve 2015179973 T 87,35 eur Seesam Insurance AS 30.09.2015 Arve 2015271208 T 87,35 eur Pereauto OÜ 04.08.2015 Arve 7547/A T 172,15 eur Carsmart Baltic OÜ 07.08.2015 Arve 219898 T 92,65 eur Info - Auto AS 31.08.2015 Arve 74019243 T 232,67 eur Moller Auto Pärnu OÜ 14.09.2015 ..

Peale õiguspärase teabenõute sisaldab dokumendiregister ka selliseid, mis ei liigitu sisu poolest teabenõute hulka. Eeldatavasti on selle taga teabenõudja teadmatus sellest, millist pöördumist käsitatakse teabenõudena ja millist mitte. Kõige tihemini aetakse teabenõue segamini selgitustaotlusega, mille korral ei piisa ametnikul üksnes olemasoleva dokumendi saatmisest, vaid ta peab vastamiseks teavet koguma, süstematiseerima ja analüüsima ning selle põhjal uue dokumendi koostama (näide 6). Kuigi ametnikul on õigus jätta nõuetevastasele teabenõudele vastamata või pikendada vastamisaega, liigitades pöördumise selgitustaotluseks, ilmneb analüüsitud tekstidest, et kui kirjutaja on viisakas ja heatahtlik ning vastamine ei ole väga ajamahukas, saab ta ametnikult siiski kiiresti vastuse.

- (6) On plaanis käivitada Aste alevikus ettevõtte , mis pakuks kohviku ja mängutoa teenuseid. Otsin sobivaid rendiruume. Kas äkki omavalitsuse omandis on seal midagi ,mida saaksin rentida ? Või oskaks keegi mulle öelda , millised pinnad seisavad seal tühjana ja ... eraisikuna ja sisserändajana on aeganõudev nende otsimine. Olen väga tänulik igasuguse info eest .

Samas ei pruugi selgitustaotluse esitamine teabenõude pähe tuleneda üksnes teadmatusest. Välistada ei saa võimalust, et teabenõudja on teadlikult püüdnud saada ametiasutuselt

teabenõude vahendusel kiirelt ja mugavalt teavet: vastatakse ju teabenõudele viie päeva, kuid selgitustaotlusele kolmekümne päeva jooksul⁴.

Mille poolest erinevad meilitsi ja veebivormi kaudu saadetud teabenõue?

Meilitsi saadetavat teabenõuet tavatsetakse vormistada kahesugusel viisil. Üks osa teabenõudjatest paigutab e-kirja algusesse oma isikuandmed ja tekstiliigi nimetuse (*teabenõue*), seejärel esitab sisuosa ning lõpetab kirja ees- ja perenimega. Seevastu teine osa teabenõudjatest kasutab e-kirja alguses viisakussõna *tere* või kõnetussõna *lugupeetud* koos nimega, millele järgnevad sisuosa, lõpuvormel *lugupidamisega* ning ees- ja perekonnanimi. Kui esimene vormistusviis evib ühisjooni paberdokumentidega, nt avaldusega, siis teisel viisil vormistatud teabenõuded jätkavad e-kirjavahetuse traditsioone.

Meilitsi saadetud teabenõudega võrreldes on veebivormi kaudu edastatav teabenõue teistsuguse ülesehitusega. Enamasti koosneb see üksnes nõudest (soovitavast teost), mida ametiasutus peab täitma. Loobutud on nii viisakus- ja kõnetussõnadest, tekstiliigi nimetusest, isikuandmetest kui ka ees- ja perenimest. Selline vormistusviis osutab, et suhtlusolukorra kujundamist ametitextidele omaste keelevahendite abil ei pea teabenõudja vajalikuks – fookus on seatud teole, mida ametnik peab ka ilma viisakusavaldusteta täitma.

Eeltoodust ilmneb, et nii nagu e-kiri on kaotanud traditsioonilise paberkirjaga võrreldes mõningad struktuurielemendid, on seda teinud ka veebivormi kaudu esitatud teabenõue. See omakorda on märk tehnoloogia mõjust keelekasutusele. Kuna teabenõudja peab oma nime, meiliaadressi jm andmed sisestama eraldi väljadele, ei tundu nende andmete kordamine sisuosas kuigi otstarbekas. Liiatigi tuleb kogu sisu sisestada väikesele väljale, millelt on korraga näha üksnes neli rida teksti, mis võib samuti tekitada tahtmise väljenduda võimalikult lühidalt.

Kuidas on soovitav tegu vormistatud?

Enamasti kasutab teabenõudja ametiasutuse poole pöördumiseks sõna *palun*. Viisakusetiketi järgi on kõige viisakam selline pöördumine, mis sisaldab peale sõna *palun* ka sõna *Teie/teie* (nt *Palun Teil/teil saata ...*)⁵, kuid selline sõnastus pole teabenõudele omane. Küll aga kasutatakse teabenõudes sõna *palun* koos käskiva kõneviisi mitmuse teise pöörde vormiga, mida võib pidada viisakuselt järgmiseks *palun*-konstruktsiooniks (näide 7). Samuti võidakse *palun* siduda soovitava dokumendi nimetusega (näide 8), aga ka sisult umbisikulise *da*-tegevusnime vormiga, et distantseerida end teabenõuet täitvast ametnikust (näide 9).

- (7) Palun saatke soovitud projekti kirjeldus ning valla määratud projekteerimistingimused e-postile ..
- (8) Palun kirja nr 13-1.1/90-2.
- (9) Palun esitada dokumendid, mis defineerivad kütteperioodi Martna Vallas ..

⁴ Vt [avaliku teabe seaduse](#) § 18 ning [märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seaduse](#) § 6.

⁵ Sõna *palun* hierarhiat on ametisuhtluse kontekstis käsitlenud Reet Kasik, vt **R. Kasik**. Sissejuhatus tekstiõpetusse. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2007.

Teine tüüpilisim viis väljendada tegu on soov. Nii nagu sõna *palun*, saab ka sõna *soovin* kasutada koos dokumendi nimetusega (näide 10). Samamoodi võib sõnavormile *soovin* külge pookida *da*-tegevusnime vormi, millega väljendatav tegevus on suunatud teabenõudjale endale, mitte vastajale. Näites 11 kasutatakse seda konstruktsiooni ka küsimuse sissejuhatamiseks.

- (10) Teabenõudena soovin kinnitatud koopiaid alljärgnevatest dokumentidest: ..
- (11) Soovin teada, kuidas on võimalik lõpetada prügiveo teenus vallas asuval kinnistul, põhjusega et kinnistul ei elata.

Mitte kõik küsimused pole peidetud soovi (või ka palve) sisse, sest soovitatav tegu võib olla ka otsese küsimuse kujul – teabena nõutakse vastust küsimusele. Enamasti küsitakse *kas*-küsimusi (näide 12). Kuigi *kas*-küsimused võimaldavad ametnikul vastata üksnes *jah* või *ei*, ei piirduta tavaliselt lühivastusega, sest on aru saada, et teabenõudja ei taha üksnes teada, kas dokument on olemas, vaid soovib seda lugeda. Peale *kas*-küsimuste küsitakse ka mitmesuguseid eriküsimusi (näited 13 ja 14), millega soovitakse saada üldist teavet, mitte mõnd dokumenti. Nõutav teave ei pruugi aga olla kooskõlas teabenõude olemusega, samuti võib mitme küsimuse (iseäranis *miks*-küsimuse) esitamine järjestikku mõjuda rünnakuna.

- (12) Kas on võimalus tutvuda selle dokumendiga?
- (13) Millal tänavavalgustus taas tööle rakendatakse?
- (14) Miks on kodulehel ja arvetel erinevad teenuste nimetused ?

Kuigi ka käsk kuulub nende keelevahendite hulka, millega saab suhtluspartnerilt nõuda mõnd tegu, sh teabe edastamist, kasutatakse teabenõudes käsku vaid erandkorras. Seejuures hoidub teabenõudja käskivast kõneviisist (nt *Saatke mulle dokument ..*), eelistades sellele *da*-tegevusnime vormi (näide 15), mis mõjub umbisikulisemalt ja distantseerivamalt. Samuti võib *da*-tegevusnime vormi levikut seletada teiste tekstiliikide mõjuga, näiteks on *da*-tegevusnime vormis tegevused omased haldusaktidele.

- (15) Vastuskiri saata e postile .. (E2)

Seega, kuigi nimetus *teabenõue* viitab inimese õigusele nõuda teavet ja nõue on lähedane käsule, kasutatakse käskivaid keelevahendeid selleks siiski harva. Teabenõudja meelisviis pöörduda ametiasutuse poole on palve, mida ta olenevalt olukorrast vaheldab soovi ja küsimusega.

Mida võtta teabenõudele vastamisel arvesse?

1. Kirjutamiseks tuleb varuda aega. Kui esialgne variant on valmis, tasub see jätta mõneks ajaks kõrvale, et see hiljem värske pilguga üle vaadata. Nii lahtuvad ka emotsioonid, mis võisid teabenõudes pikitud kriitika tõttu esile kerkida ja vastusesse kanduda.

2. Meilitsi saadetavad vastuskirjad algavad tihti sõnadega *Vastuseks Teie* [kuupäev] *teabenõudele* või teabenõude sisu lühikokkuvõttega, kuid selline algusosa pole vajalik, kui muudest e-kirja elementidest ilmneb seos saadetud teabenõudega. Selle asemel võiks hoopis tänada kirjutajat teabenõude esitamise eest ja anda asjakohase vastuse.
3. Kuigi asutuse veebilehel on üldjuhul kirjas, mis on teabenõue ning mille poolest erineb see selgitustaotlusest ja märgukirjast, on näha, et sellest teabest sageli ei piisa, et suunata kirjutajaid õigele teele. Komistuskiiviks on sõna *teave*, mida tõlgendatakse mistahes infona, mitte üksnes olemasoleva dokumendi või väljavõttena. Kirjutaja saaks teabenõude, selgitustaotluse ja märgukirja sisust selgema ülevaate, kui lisada kirjeldusse mõningaid näiteid selle kohta, mis dokumente võib teabenõudena küsida.
4. Hea oleks, kui asutuse veebilehel saaks laiendada teabenõude veebivormi välja, et teabenõudja näeks kirjutatavat teksti tervikuna. Kui veebivormi on mugav kasutada ja see ei tekita tähe märkide piirangu tunnet, on lootust, et kirjutaja ei loobu viisakusvormelitest pöördumise alguses ja lõpus, vaid võtab vaevaks kujundada suhtluskonteksti ja seeläbi oma suhteid ametnikuga.