



PÕLLUMAJANDUSE REGISTRITE
JA INFORMATSIOONI AMET

Kirjade ~~sprint~~maraton

29.08.24 - ~~25.09.24~~ - 14.02.2025

Taavi Tamm
kliendihaldusjuht



PRIA kirjade sprint



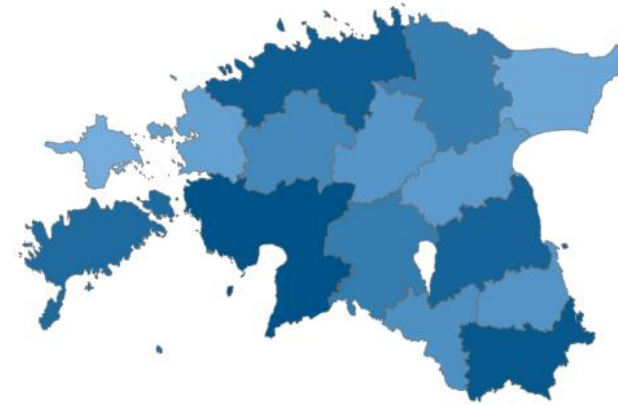


Eesmärk

- * Kõik 2024 OT otsused / kirjad uuenenud kujule (jooksvalt ka AT MATSis loodud dokumendid)
- * Majaülene ühine raamistik — põhimõtted

Miks me seda teeme?

Et **kõik** PRIA kirjalikud dokumendid oleksid kliendile arusaadavad ilma kõrvalise abita

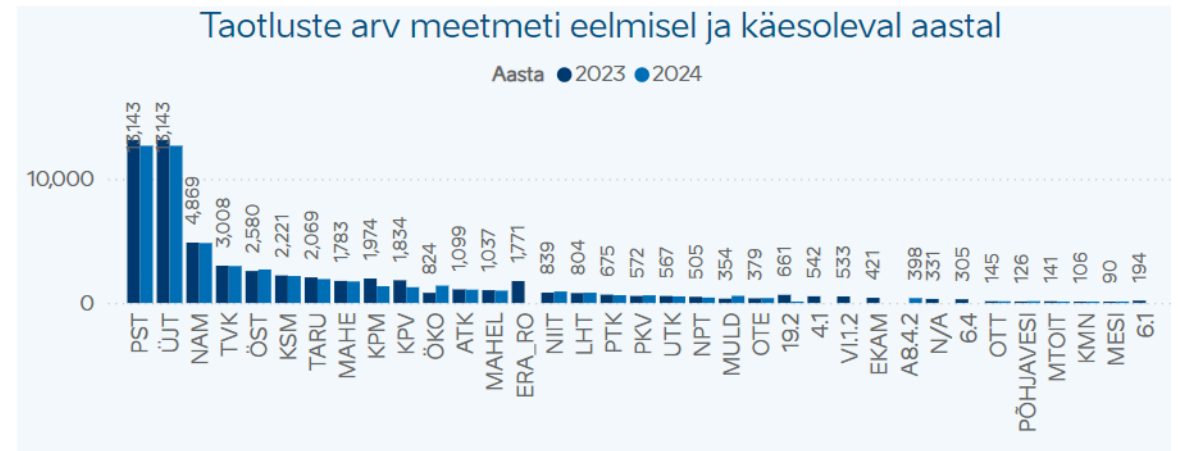


2023.a. vastuvõetud taotluste arv

60,905

2024.a. vastuvõetud taotluste arv

54,970





PIN taotlused – 42 190
Loomatoetuse taotlused – 2 253
TARU taotlused – 1 935 } 2024a

25+ otsuse malli (igapäheest 3 versiooni)
4000+ põhjendust otsuse lisades

46 378

otsust uues kuues



OTSUS nr (automaatne)

2024. aasta mesilaspere toetustaotluse osaline rahuldamine

OTSUSE LÜHIKOKKUVÕTE

PRIA rahuldab osaliselt teie 2024. aastal esitatud mesilaspere toetuse taotluse.

Taotlus rahuldatakse osaliselt, kuna olete ületanud põllumajandusliku vähese tähtsusega abi ülemmäära. Jooksva aasta ja sellele eelnenud kahe aasta jooksul antud põllumajandusliku vähese tähtsusega abi (sh mesilaspere toetus) maksimaalne summa on 25 000 eurot taotleja kohta.

Info teile määratud toetussumma kohta leiate otsuse lisas.

2024. aastal taotletud toetus tuleb PRIA välja maksta hiljemalt 30. juuniks 2025, kuid tavapäraselt jõuab toetus taotleja kontole 10 tööpäeva jooksul pärast otsuse tegemist.

Kui teil tekib otsuse osas küsimusi, palume helistada pindala- ja loomatoetuste infotelefonil 737 7679 või saatke e-kiri aadressil info@pria.ee

Kui te ei nõustu otsusega, siis on võimalik see vaidlustada. Juhised vaide esitamiseks leiate käesoleva dokumendi lõpust. Eelnevalt tutvuge kindlasti otsuse õiguslike alustega.

Mis siin sees on?

Mis toimub ja kuidas see mind puudutab?

Miks nii on?

Mis ma nüüd tegema pean või teha saan?



Küsimused teie põllumajandusliku tegevusega alustava noore ettevõtja toetuse taotluse kohta

Mis siin sees on?

Täname, et olete esitanud taotluse põllumajandusliku tegevusega alustava noore ettevõtja toetuse saamiseks.

Mis toimub ja kuidas see mind puudutab?

Teie taotluse nr 61002200053 läbivaatamisel tekkisid küsimused, millele palume vastata hiljemalt 12.12.2022, et saaksime veenduda teie taotluse vastavuses toetuse saamise tingimustele.

Miks nii on?

Selgitused ja lisadokumendid palume esitada läbi e-PRIA (vajutades dokumendi vaatamise kuval nuppu „Alusta vastamist“)

Kirja osas tekkivate küsimustega palume pöörduda Karl-Erik Kirsi poole telefonil 524 5690 või saatke e-kiri aadressil Karl-Erik.Kirs@pria.ee.

Mis ma nüüd tegema pean või teha saan?

Küsimused ja vajalikud dokumendid



Kirjad korda!

See juhend on mõeldud PRIA töötajatele, kes suhtlevad klientidega kirjalikult.

Eesmärk on aidata luua selgeid, arusaadavaid ja informatiivseid dokumente, mis teevad klientide elu lihtsamaks ja suhtluse PRIAga meeldivaks.

Juhend on universaalne ja kohaldub erinevatele kirjaliku suhtluse tüüpidele, näiteks järelpärimised, teavitused, selgitused, otsused või muud pöördumised.

Testi oma kirja 30 sekundi reegluga!

Kas lugeja saab 30 sekundi jooksul ülevaate sellest,

- **mis toimub ja kuidas see teda puudutab?**
- **miks nii on?**
- **mida ta nüüd tegema peab või teha saab?**

Kui sisus on palju detaile (nt järelpärimised, ärakuulamised), tuleb kiri liigendada ja ülevaatlikud vastused olulistele küsimustele anda sissejuhatavas lõigus (vt OT otsuste näidist).



1. Selge ja lühike pealkiri, mis avab kirja sisu

Unusta ametlikud ja keerulised pealkirjad!

Sinu eesmärk on luua pealkiri, mis annab kliendile koheselt teada, mida kiri sisaldab.

Tee nii:

„2024. aasta mesilaspere toetustaotluse osaline rahuldamine”

Võib tekitada segadust:

„Otsus nr. 12-1/24/24950 taotluse nr. 61002200053 osas”

2. Sisu lühike ja selge kokkuvõte + kuidas see klienti puudutab?

Alusta kirja lühikese ja selge kokkuvõttega, mis avab koheselt kirja sisu.

Tee nii:

„Olete esitanud taotluse X toetuse saamiseks. Teie taotluse nr Y läbivaatamisel tekkisid küsimused, millele **palume vastata hiljemalt ...**”

Võib tekitada segadust:

„Määruse § 11 lg 1 kohaselt kontrollib PRIA vastuvõetud taotluse nõuetele vastavust ja selles esitatud andmete õigsust ning...”



3. Inimlik ja arusaadav põhjendus

Selgita lühidalt ja arusaadavalt, miks on kirja sisu just selline nagu ta on. Kasuta lihtsat keelt ja väldi juriidilist terminoloogiat. Oluline on selgitada kirja sisu ja selle mõju kliendile, isegi kui tegemist ei ole positiivse sõnumiga.

Vajadusel lisa viited õigusaktidele ja selgita neid lihtsas keeles. Viited õigusaktidele lisa eraldi sulgudes, võimalusel lingina, et klient saaks neid mugavalt kontrollida.

Tee nii:

„Taotlus rahuldatakse osaliselt, kuna olete ületanud põllumajandusliku vähese tähtsusega abi ülemmäära. Jooksva aasta ja maksimaalne summa on 25 000€. (Viide X).“

Võib tekitada segadust:

„Oleme teie taotluse kontrollimisel tuvastanud ja teatavaks teinud puudused, mis on taotluse osalise rahuldamise aluseks.“

4. Selged juhised edaspidiseks

Lõpeta kiri selgete juhistega, mida klient edasi peab tegema või teha saab.

Tee nii:

„Kirja osas tekkivate küsimustega palume pöörduda ...“
„Selgitused ja lisadokumendid palume esitada läbi e-
PRIA...“

Kui kliendile edasisi samme ei ole ja tuleb lihtsalt oodata:

„Kiri on informatiivne ning ... ei ole vaja teil midagi teha.“
„Üldjuhul laekub toetus teie kontole x päeva jooksul.“



Kuhu edasi?

- * A4 juhend koos näidistega **valmis 17.01.25**
- * Juhendi juurutamine – viime põhimõtted iga priakani, kes kliendiga kirjalikult suhtleb hiljemalt **10.02.2025**
- * Viimased mallid (sh. LEADER) valmis hiljemalt **10.02.2025**
- * Hõikame avalikult välja, et meie kirjad on uues kuues **14.12.2025**



Aitäh!

