

Sisekaitseakadeemia

Finantskolledž

Allan Vool

**SELGE KEELE KASUTUS MAKSU- JA TOLLIAMETI
INFOPÄRINGUTE VASTUSTES**

Lõputöö

Juhendaja:

Triin Kibar, MA

Tallinn 2023

SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

Finantskolledž	Juuni 2023
<p>Töö pealkiri eesti keeles: Selge keele kasutus Maksu- ja Tolliameti infopäringute vastustes</p> <p>Töö pealkiri võõrkeeles: <i>The use of plain language in the Tax and Customs board answers to information requests</i></p> <p>Lõputöö on koostatud eesti keeles ja koosneb 48 leheküljest. Lõputöö koostamisel on kasutatud 64 allikat.</p> <p>Lõputöö on aktuaalne, kuna korrektset keelekasutust on Maksu- ja Tolliametis aastaid edendatud. Amet on pälvinud selge sõnumi edendaja auhinna ning oli esimene, kes hakkas kasutama haldustekstides sõnu “palun” ja “tänan”.</p> <p>Lõputöö eesmärk on välja selgitada MTA ametnike keelekasutuse vastavus selge keele põhimõtetele. Lõputöö põhjal saab teha järeldused ametnike keelekasutuse kohta ja anda vajaduse korral soovitusi selge keele edendamiseks.</p> <p>Lõputöös analüüsiti infopäringute vastuseid ja nende vastavust selge keele põhimõtetele.</p> <p>Analüüsi käigus selgus, et Maksu- ja Tolliametis on selge keele kasutus nähtav, kuid teatud puudustega. Enamikku selge keele põhimõtteid järgiti ning inimesed said oma päringutele vastused.</p> <p>Selge keele kasutuse edendamiseks soovitatakse ametil tellida asutusse selge keele koolitusi ja ametnikel uurida selge keele kontseptsiooni.</p>	
Võtmesõnad: selge keel, keelekasutus, eesti keel, kantseliit	
Võõrkeelsed võtmesõnad: plain language, канцелярит, ясный язык	
Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu	
<p>Töö autor: Allan Vool</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Annan Sisekaitseakadeemiale tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose reprodutseerimiseks säilitamise ja elektroonilise avaldamise eesmärgil, sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Annan loa teose üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Sisekaitseakadeemia veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.</p> <p>Allkiri: (digitaalselt allkirjastatud)</p>	
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Triin Kibar	Allkiri: (digitaalselt allkirjastatud)
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor: Kerly Randlane	Allkiri: (digitaalselt allkirjastatud)

SISUKORD

MÕISTETE JA LÜHENDITE LOETELU	4
SISSEJUHATUS	5
1. SELGE KEEL	8
1.1. Selge keele liikumine	8
1.2. Selge keele põhimõtted	10
1.3. Kantseliit	14
1.3.1. Laused	14
1.3.2. Nominalisatsioon	15
1.3.3. Poolt-tarind	16
1.3.4. Sõnad	16
1.4. Ametlik kirjavahetus	20
2. UURING	25
2.1. Uuringu metoodika, protsess ja valim	25
2.2. Uuringu tulemused ja analüüs	27
2.2.1. Poolt-tarind	27
2.2.2. Kantseliitlikud sõnad	28
2.2.3. Nominalisatsioon	29
2.2.4. Laused	30
2.2.5. Õigekiri	31
2.2.6. Selge keel	31
2.3. Järeldused ja ettepanekud	34
2.3.1. Järeldused	34
2.3.2. Ettepanekud	36
KOKKUVÕTE	38
SUMMARY	40
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	41
Lisa 1. Koodipuu	47

MÕISTETE JA LÜHENDITE LOETELU

MTA – Maksu- ja Tolliamet

EKI – Eesti Keele Instituut

SISSEJUHATUS

Riigi toimimiseks on hädavajalik riigi ja riigis elavate isikute omavaheline suhtlemine. Ametnikelt küsitakse tihti erinevaid küsimusi tekkinud arusaamatuste lahendamiseks. Igale päringule peaks küsija riigilt ka vastuse saama. Riigi keelekasutust reguleerib keeleseadus, mille §-d 3, 4, 8 ja 10 määravad riigikeeleks eesti keele ja igapäevase õiguse ja riigiasutuste kohustuse suhelda ja saada teavet eesti keeles (Keeleseadus, 2011). Arvatavasti on kõik Eestis elavad inimesed puutunud kokku riigi kommunikatsiooniga nii välireklaamide, sotsiaalmeedia kui ka kirjade kaudu. Kõige selle juures on oluline, et riik annaks igale pärijale korrektse vastuse, mis oleks üheselt mõistetav ja arusaadav vaatamata isiku võimetele, soovidele või vajadustele. Selleks kasutatakse selge keele kontseptsiooni, mis on loomult võimalikult arusaadav keele vorm, millele on iseloomulik lihtsus ja selgus (Eesti Keele Instituut, 2021a). Eesti Keele Instituut toob selge keele põhimõtetenähtena välja mitmed punktid, millest peamisteks on see, et kasutatakse eesti keele omasõnu ja üldkeele sõnavara ning ennetatakse lugeja lisaküsimusi, vastates ja selgitades lühidalt, selgelt ja täpselt. (Eesti Keele Instituut, 2021b) Selget keelt risustab kõige enam kantseliit, mida võib pidada üsnagi levinuks stiiliveaks. Õigekeelsussõnastiku järgi on kantseliit silmatorkavalt paberlik, kantseliilik keelepruuk, mida iseloomustab teatud sõnavalik, lauseehitus ja vormikasutus (Erelt, *et al.*, 2018).

Teema on aktuaalne, kuna korrektset keelekasutust on Maksu- ja Tolliametis (edaspidi MTA) aastaid edendatud. MTA on pälvinud selge sõnumi edendaja auhinna 2016. aastal. Samuti kirjutatakse Õiguskeele 2017. aasta neljandas väljaandes sellest, milliseid muutusi on MTA teinud, et pälvida selge sõnumi edendaja auhinda. Nimelt alustati haldusaktide korrastamisest, kus vähendati viiteid seadustele, mis muutsid teksti bürookraatlikuks. Vähendati tekstilist sisu nii palju kui võimalik, puhastades selle ebavajalikust infost ning muutes teksti ülesehitust loogilisemaks ja pealkirjastatuks. Erilise punktina tuuakse välja, et MTA hakkas kasutama sõnu “palun” ja “täna”, mida haldusaktides eriti ei kohata. (Eesti Keele Instituut, 2016; Raaper, 2017)

Kuigi MTA-s on rõhku pandud selgele keelekasutusele, on vajalik uurida, kas pingutused selge keele edendamises on nähtavad ka infopäringute vastustes. Lõputöös uurin Maksu- ja Tolliameti infopäringute vastuste selgekeelsust, et leida, kas on vajadust keelekasutust veel arendada. Maksu- ja Tolliameti 2022. aasta arengukavas on eesmärgina välja toodud lihtsad ja

mugavad avalikud teenused ning suunda näitav organisatsioon ehk eeldatakse ametnike professionaalsust ja pühendumust. Professionaalsuse all mõeldakse, et töötaja suudab pakkuda efektiivseid avalikke teenuseid (Maksu- ja Tolliamet, 2022, lk 8). Sellest võib järeldada, et suhtlus kodanikega peaks kattuma selge keele põhimõtetega, kuna avalikud teenused saavad olla efektiivsed, kui kodanik saab teenusest aru.

Leian, et töö on uudne, kuna teadaolevalt pole nii konkreetselt ühes ametis uuritud selge keele kasutust. Varasemalt on ilmunud uuring ametkondade üleüldisest selge keele kasutusest, et selgitada välja ametnike arvamus selge keele kasutuselevõttu takistavatest teguritest (Ester & Vainre, 2019). Uuringuid ja töid on tehtud ka teistel sarnastel ja seonduvatel teemadel. Ametiasutuse kliendikirjade viisakust ja tundetooni on uurinud magistritöös Aive Haavel (2019). E-riigi ametlike teadaannete keelelist sisu on uurinud bakalaureusetöös Katri Juss (2015). Inimeste kogemust suhtlusest ametiasutustega kirjade arusaadavuse põhjal on uurinud magistritöös Katre Ratassepp (2016). Õiguskeele ajakirjas on ilmunud ka mitmeid selget keelt puudutavat artikleid, nagu näiteks Katrin Halliku (2011) artikkel selge keele liikumisest maailmas, Anni Viirmetsa (2021) artikkel ühe riigiasutuse teekonnast ilusamate ja ühtsemate ametikirjade poole. Selge keele uuringutest on kirjutanud Katre Kasemets (2022). Käesolev lõputöö annab ametile ja ühiskonnale teadmise ametnike tegelikust keelekasutusest Maksu- ja Tolliametis. Uskudes MTA pingutusi selge keele juurutamises, võib käesolev töö tõestada, et investeeritud ressurss ei kulunud tühja.

Lõputöö **uurimisprobleem** on küsimus: kuidas järgitakse selge keele põhimõtteid MTA infopäringute vastustes?

Uurimisprobleemist lähtudes püstitasin järgmised **uurimisküsimused**:

1. Milliseid selge keele põhimõtteid MTA ametnikud rakendavad?
2. Milliste selge keele põhimõtete vastu MTA ametnikud eksivad?

Lõputöö **eesmärk** on välja selgitada MTA ametnike keelekasutuse vastavus selge keele põhimõtetele. Lõputöö põhjal saab teha järeldused ametnike keelekasutuse kohta ja anda vajaduse korral soovitusi selge keele edendamiseks.

Lõputöö eesmärgi täitmiseks püstitasin järgmised **uurimisülesanded**:

- 1) analüüsida selge keele ja keelenormide teoreetilisi aluseid;

- 2) võrrelda MTA-st saadud infopäringute vastuste keelekasutust selge keele põhimõtetega;
- 3) teoreetiliste aluste ja uuringu põhjal teha ettepanekuid ametnike keelekasutuse arendamiseks.

Lõputöös teen kvalitatiivse uuringu, mis on sobivaim uuringu viis, kuna töö teema sisu pole võimalik mõõta. (Laherand, 2008 lk 15-19) Lõputöö **andmekogumismeetodina** kasutan dokumendianalüüsi, sest lõputööks kogun MTA-st palutud infopäringute vastuseid (Flick, 2009, pp. 255-259). **Valimiks** on eesmärgistatud valimi (Teddlie & Yu, 2007, p. 80) järgi 100 e-kirja koos vastustega klientide küsimustele. Analüüsiks esitavad kirjad valis välja MTA klienditeeninduse valdkonna esindaja, enamuses seletava sisuga. Seadsin valimi moodustamisel kriteeriumiks kirjade valdkonna, koguse, ajavahemiku ja nende sisu. **Andmeanalüüsimeetodina** rakendan suunatud sisuanalüüsi, kuna uuritava teema kohta on olemas teooriaid ja töö süvendab olemasolevaid käsitlusi eelnevatest uuringutest. Suunatud sisuanalüüs on tavapärasest sisuanalüüsist struktureeritum ning esialgne kodeerimisskeem moodustatakse olemasoleva teooria ja seniste uurimuste põhimõtetest. (Laherand, 2008, lk 292-296) Kogutud andmete põhjal täidan eelnevalt kirjeldatud uurimisülesanded, vastates uurimisprobleemist tulenevatele uurimisküsimustele.

Lõputöö koosneb kahest osast. Esimeses osas on defineeritud peamised mõisted ja teoreetilised lähtekohad. Teises osas saab ülevaate uurimuse metoodikast, tulemustest ja infopäringute vastuste korrektsusest. Samuti leiab teisest osast analüüsiva tagasiside MTA infopäringute vastustele ning ettepanekud keelekasutuse arendamiseks.

1. SELGE KEEL

Selles peatükis saab ülevaate selge keele definitsioonist. Seejärel kirjeldan selge keele liikumist erinevate riikide näitel ja tutvustan selge keele põhimõtteid, kus saab vastuse, kuidas selges keeles infot edastada. Peale seda annan ülevaate kantseliitlikust keelekasutusest ning tutvustan ametlikku kirjavahetust ja selle rolli eesti keele säilimises.

Selge keel (inglise keeles *plain language*) on selline keel, mis on arusaadav igale keskmisele inimesele. See keel on võimalikult lugejakeskne ning sellest on eemaldatud kõik ebavajalik keerukus. Sellise keelekasutuse eesmärgiks on tuua lugejani vajalik sõnum võimalikult arusaadavalt ja lihtsalt. (Hallik, 2011) Selget keelt saab mõista ka kui vahendit, mis on mõeldud teksti kohandamiseks ja loomiseks, säilitades selle põhitähenduse ning muutes selle kättesaadavaks igale lugejale (Нечаева, *et al.*, 2020, стр. 13). Rahvusvahelise selge keele liit ütleb, et tekst on kirjutatud selges keeles, kui selles sisalduv sõnavalik ja lauseehitus ning selle sisu, struktuur ja kujundus muudavad lugejal vajaliku teabe leidmise, mõistmise ja kasutamise lihtsaks (International Plain Language Federation, 2022b).

Selget keelt on küll defineeritud erinevalt, kuid selgitustel on ühtsed tunnused, milleks on arusaadavus ja lihtsus. Segane ja keerukas keel ei pruugi tekitada probleeme inimeste omavahelises suhtlemises, kuid võib tekitada raskusi suhtluses avaliku sektoriga. Seda põhjusel, et kui asutusesisene ametikeel jõuab avalikkuse ette, siis tavainimesel, kellel puuduvad erialased teadmised, on sellest raske aru saada. Raskesti arusaadavad tekstid võivad küll olla grammatiliselt ja ortograafiliselt õiged, kuid tähelepanu tasub pöörata teksti sisule ning informatsiooni liigitusele (Piehl, 2012, lk 21).

1.1. Selge keele liikumine

Selge keele juured ulatuvad küll 19. sajandisse, kuid tänapäevase selge keele liikumise alguseks võib pidada eelmise sajandi keskpaika, mil Ameerika õpetaja Lyman Bryson pingutas selle nimel, et teadus oleks kättesaadav ka tavalistele inimestele. Brysoni õpilaste hulka kuulusid Irving Lorge ja Rudolf Flesch. Irving oli psühholoog ja Rudolf töötas kirjanikuna ning nende ühiseks valdkonnaks osutus keele loetavuse uurimine. Neist said selge keele liikumise juhid, kuid tuntumaks selge keele algatajaks peetakse Stuart Chase'i. (Mazur, 2000, p. 205)

1972. aastal sai selge keele liikumine praktilise poliitilise rakenduse. USA president Richard Nixon otsustas välja kuulutada, et Föderaalne Register (inglise keeles *Federal Register*), mis on riiklik ajakiri, oleks kirjutatud selgekeelselt (Dorney, 1988, p. 49). Juba kuue aasta pärast, 1978. aastal allkirjastas järgmine USA president Jimmy Carter määruse, millega sätestati, et riigiametnikud kirjutaksid seadused ja muud regulatsioonid lihtsas keeles nii, et kõik, kes neid järgima peavad, saaksid sisust aru. Kahjuks 1981. aastal see määrus tühistati, kuid vaatamata sellele jätkasid ametnikud selge keele kontseptsiooni järgimist. 1991. aastaks oli juba kaheksa Ameerika osariiki, kellel oli seadusandluses vastuvõetud lihtsa keelega seotud õigusaktid. 1998. aastal taastas USA president Clinton selge keele seaduslikkuse ning loodi juhend selge keele kasutamiseks, millele toetutakse ka tänapäeval. (Steinberg, 1991, pp. 7-18; Greer, 2012, pp. 139-141)

Eelmise sajandi teisel poolel arenes selge keele liikumine ka väljaspool Ameerikat. USA selge keele liikumisega liitusid Ühendkuningriigid, kes 1979. aastal käivitasid kampaania nimetusega Plain English Campaign, eesmärgiga võidelda mõttetu jutu, žargooni ja õiguskeele vastu. Kiiret arengut selge keele kasutuses oli märgata ka Rootsis. Juba 16. sajandil keelas kuningas Gustav Vasa kirjakeeles võõrkeelsete väljendite kasutamise ning jooksvalt oli selge keele arenemine alati tähelepanu all. 1980. muudeti Rootsi kohtusüsteem ja ametikeeled võimalikult selgekeelseteks. Liikudes ajas edasi, tõusis esile ka Soome. 1980. aastal võtab Soome selge keele eestvedajalt Rootsilt üle selge keele alused (vältida tekstides üldsuses tundmatuid väljendeid, kasutatud terminid lahti seletada ja lausete sõnastus muuta lihtsamaks) ning hakkab neid süvendama soome keelde. Peale Soome riiginõukogu selge keele kasutuse otsuse langetamist hakatakse ametites innukalt korraldama selge keele kursuseid. 1990. a loob Rootsi riikliku selge keele rühma, kelle ülesanne on ametkondade keelekasutuse parandamine. 2002. aastal luuakse Prantsusmaal administratiivkeele lihtsustamise komitee (prantsuse keeles *Comité d'Orientation pour la Simplification du Langage Administratif*), kelle ülesandeks sai riigi dokumentide ja blankettide lihtsustamine. (Plain English Campaign, 2022; Hedlund, 2013, p. 71; Leskelä, 2021, p. 149; Piehl, 2012, lk 26; Krieg-Planque, 2020, p. 4)

2008. aastal asutati Kanadas mittetulundusühing Plain Language Association International (edaspidi PLAIN). Ühingus olid peamiselt selge keele eestkõnelejad, keeletespialistid ja organisatsioonid, kes olid pühendunud selgele keelele. Ühingu eesmärgiks oli pakkuda konsultatsioone ja koolitusi kommunikatsioonispialistidele, konsultantidele, disaineritele,

toimetajatele, juhtidele, professoritele, koolitajatele, kirjanikele ning hariduse, valitsuse, tervishoiu, õiguse ja sotsiaalteenuste valdkonnas töötavatele organisatsioonidele ja töötajatele. Praegu on PLAIN ühing endiselt aktiivne ning selles on liikmeid rohkem kui 30 riigist. Lisaks PLAIN-ile on praegu aktiivsed ka teised selge keele ühingud, nagu nt Clarity ja International Plain Language Federation, millest viimane on kõikide selge keele ühingute ühinguks. (Plain Language Association International, 2022; International Plain Language Federation, 2022a)

Eestisse jõudis selge keele liikumine alles 2010. aasta paiku. Esimesena hakkas selge keele liikumist vedama Eesti Keele Instituut (edaspidi EKI), kes moodustas selge sõnumi töörühma, kuhu kuulusid mitmed eesti keele eksperdid ja esindajad erinevatest ühingutest ja ametitest, nagu näiteks Eesti Keeletoimetajate Liidust, Tartu Ülikoolist, Maksu- ja Tolliametist, Riigikontrollist, E-riigi akadeemiast ja Eesti Disainerite Liidust. 2014. aastal algatas EKI selge sõnumi auhinna võistluse, kus iga aasta tituleeritakse üks asutus selge sõnumi edendajaks. 2019. aastal tehti Eestis esimene selge keele uuring, kus analüüsi mitme riigiasutuse keelekasutust ning toodi välja peamised takistused ja lahendused riigi keelekasutuse selguse saavutamiseks. (Eesti Keele Instituut, 2021c; Hallik, 2020, lk 2-3)

1.2. Selge keele põhimõtted

Selge keele põhimõtted on igas riigis erinevalt kirjeldatud, kuid peamised mõttesambad on ühesugused. Selge keel tuleneb inglise keelsest väljendist *plain language*, kus kõik sõna *plain* tõlkevარიandid sobivad selgitamiseks, mis on selge keel. Nii võibki kohata selge keele variantidena selliseid väljendeid nagu tavaline, lihtne, arusaadav, otsekohene, ilustamata ja ühemõtteline keel. Selge keel kui liikumine tegeleb ühiskondlike sõnumite muutmise ja et nendest oleks lihtne aru saada ja neid kasutada. Selgekeelsete sõnumite koostamisel pööratakse tähelepanu nii keele- kui ka sisutoimetamisele, kus kõige tähtsam eesmärk on saavutada edastatava teabe kasutatavus. (Eesti Keele Instituut, 2021a; Greer, 2012, p. 137)

Euroopa Komisjon (2015) on välja töötanud väga kasuliku ja detailse juhendi, kuidas kirjutada selgelt. Juhend koosneb kümnest osast, mille järgimisel on selget teksti lihtne kirjutada. Selge teksti koostamisel on esmatähtis **tekst läbi mõelda**. Kõigepealt tuleb endale selgeks teha, kellele tekst on suunatud, mida tekstiga saavutada tahetakse ning milliseid teemasid tekst peaks käsitlema. Kui on teada, millisele lugejale või lugejate grupile tekst on suunatud, tasub sihtrühma esindajatelt nõu küsida. Ainult sellisel moel saab sõnumi sõnastada nii, et lugeja

oleks tekstist huvitatud ja suudaks temale suunatud sõnumist aru saada. (Kasemets, 2022, lk 1; Eesti Keele Instituut, 2021d)

Selge teksti kirjutamise alguses soovitatakse kasutada nn seitsme küsimuse mudelit (Euroopa Komisjon, 2015, lk 3):

- Mis?
- Kes?
- Millal?
- Kus?
- Kuidas?
- Miks?
- Kui palju?

Selgekeelse teksti koostamisel tuleb **keskenduda lugejale**. Esimese asjana tasub alati pöörduda lugeja poole ning kirjutamisel tuleb meeles pidada isikut, kellele tekst on mõeldud. Ka lugejal on aeg piiratud ning kui tekst ei paku isikule huvi, ei pruugi ta seda lõpuni lugeda ega vaevu sellest ka aru saama. Seega soovitatakse teksti koostamisel lugejat kaasata otsese tekstina, kasutades sõnu “sina” ja “teie”. Kirjutades teksti, tuleks aimata ka, millised küsimused võivad lugejal tekkida ning juba ennatlikult neile vastata. (Euroopa Komisjon, 2015, lk 4)

Teksti liigendus on samuti oluline, et lugeja saaks vajaliku info võimalikult valutult. Pikka ja ühte valguvat teksti on lugejal raske mõista. Kui tekstis on olemas kokkuvõtte, siis tasub see kohe algusesse panna, kuna tihti on see ka ainukene osa, mida adressaat loeb. Kui võimalik, siis tasub teksti lihtsamaks mõistmiseks kasutada pealkirju, alapealkirju, sümboleid ja graafikuid. Teksti lõppu kuuluv lõppsõna on tähtsuse poolest teisel kohal peale kokkuvõtte, kuna lugejad kipuvad algusest kohe lõppu minema, seega peab lõppsõna olema samuti võimalikult selge, lühike ja teemakohane. Teksti kirjutades on kuldreeglik kärpida karmi käega, kuna mida lühemalt on vajalik info edastatud, seda haaratavam on see lugejale. (Kasik, 2007, lk 45-46; Euroopa Komisjon, 2015, lk 5)

Teksti arusaadavuse parandamiseks tuleb väljendada ennast **lühidalt, lihtsalt ja konkreetselt**. Pika teksti kirjutamine ei muuda seda kunagi paremaks. Kirjutises tasub vältida kordusi ja tühje fraase. Puudub vajadus selgitada enesestmõistetavat, alahinnates lugejat. Lihtsam keelekasutus

ei muuda teksti vähem pädevamaks, vaid hoopis lisab sellele usaldusväärust. Selge keelekasutus tõstab koostöövalmidust, sest inimesi motiveerivad midagi tegema või tegemata jätma suhtluses kasutatavad sõnad ja toon, mitte õigus ja võimupositsioon (Kranich, 2017, lk 5). Eelistada tasub ka konkreetset. Abstraktsed väljendid võivad lugejal tekitada tunde, et kirjutaja ei valda teemat ning püüab oma tegelikke eesmärke varjata. (Euroopa Komisjon, 2015, lk 6, 10)

Euroopa Komisjon soovib vältida veel **erialaslängi ja lühendeid**. Liigsed erialamõisted võivad lugeja eksitusse viia, seega esmakordsel erialase väljendi kasutusel tasub see lühidalt lahti seletada. Sama kehtib ka lühendite puhul, kuna üks lühend võib lugeja jaoks tähendada hoopis midagi muud. Vähima kahtluse puhul, et lugeja ei tunne teatud lühendit, tasub see esmakordsel kasutusel täies pikkuses välja kirjutada. (Euroopa Komisjon, 2015, lk 12-13)

Kasutatud Euroopa Komisjoni juhend “Kirjuta selgelt” on aga Heigo Soomani (2014, lk 134) arvates pigem kehv, kuna enamik juhendis toodud soovitusi on keelevälised ja üldsõnalised. Juhendis leidub samuti näiteid ja soovitusi, mis võivad asjatundjate meelest sisaldada kantseliiti ning toodud näpunäited küll suurendavad keeleselgust, kuid kujutavad endast pigem puhtalt stiililist valikut. Kui vaadelda, et Euroopa Komisjoni juhend on mõttepunktide kogum, siis on see kindlasti kasutatav, kuid seda ei saa kasutada kui kategoorilist eeskirja. Näiteks juhendis toodud soovitus pidevalt kasutada lihtlauseid mõjuks tekstile negatiivselt ning normaalse loetava teksti asemel oleks see rida loosungeid. Veel toob Heigo Sooman (2014, lk 134-137) välja, et keelekasutus võiks selgekeelsuse asemel tugineda ilu ja keele ajaloo läbipõimunud heakeelereeglitele, mis ei ütleks, kuidas on õige ja kuidas vale. Seega saab järeldada, et selge keele reeglite asemel tasuks tugineda keele loomulikule arengule ning mugavale kasutusele, vältides eesti keele ilu kadumist. Ilus seisneb alati teatav selgus.

Kuna Euroopa Komisjoni juhendis võivad olla mõningad eesti keelt puudutavad ebakõlad, siis toon välja ka Eesti Keele Instituudi selge keele põhimõtted (Eesti Keele Instituut, 2021b):

- oluline info tuleb paigutada algusesse;
- omavahel seotud mõtted paigutada lähestikku;
- anda lugejale selgelt teada, mida peab tegema;
- ennetada lisaküsimusi;
- ühes lauses üks mõte, ühes lõigus üks teema;
- kasutada lühikesi lauseid;

- panna tähtsa mõttega lause eraldi lõiku;
- kasutada loetelusid ja alapealkirju;
- tõsta oluline esile poolpaksu kirjaga;
- eelistada eesti omasõnu;
- kasutades termineid, tuleb lisada selgitus;
- vältida kantseliitlike väljendeid;
- vältida tühja juttu;
- väljendada tegevusi tegusõnadega;
- vältida mõttekordust ja topeltheitust;
- kasutada ühtset stiili ja sobiliku tooni.

Eelnevad põhimõtted toetavad kirjutatavast tekstist arusaamist ja loetavust. Loetavuseks võib pidada eeskätt väljenduste lihtsust ja kerget omandatavust. Arusaadavust saab lahti seletada kui teatud teema selgeks tegemist, sobivate näidete valikuga ja sõnavara konkreetsusega, kuigi arusaadavus sõltub ikkagi esmajärjekorras lugeja teadmistest ja arusaamisvõimest. (Kasik, 2007, lk 44) Hästi loetav tekst ei pruugi tähendada, et sellest tekstist oleks lihtne õigesti aru saada, ent teksti adressaadiga arvestamine on oluline nii arusaadavuse kui ka loetavuse puhul. (Ratassepp, 2016, lk 23) Seega tuleb osata leida tasakaal loetavuse ja arusaadavuse vahel.

Kui teksti lugemisel jääb selle sõnum arusaamatuks, siis pole võimalik, et isik, kellele sõnum saadeti, tegutseks selle järgi. Alasi, *et al.* (2003, lk 11) arvates peab ka õigustekst olema nii arusaadav, et lugeja saaks selle sisust aru esimese korraga, ühtemoodi teiste lugejatega. Ratassepp (2016, lk 24) leiab, et sama peab kehtima ka ametiasutustelt saadetavatele kirjadele. Teksti koostades tuleb meeles pidada, et teksti kirjutaja ei ole tüüpiline teksti lugeja, mis tähendab, et adressaat ei valda teemat (Redish, 2015, p. 46).

1.3. Kantseliit

Selget keelt risustab kõige enam kantseliit, mida võib pidada üsna levinud stiiliveaks. Õigekeelsussõnastiku järgi on kantseliit silmatorkavalt paberlik, kantseliilik keelepruuk (Erelt, *et al.*, 2018). Kantseliiti peetakse madala kasutusväärtusega ja kirjakeelest väljaulatuvaks üliformalseks ameti- ja seaduskeeleks. Märkimisväärselt langes kantseliidi kasutus meedias peale Nõukogude Liidu lagunemist, mida saab seostada demokraatia kasvuga ehk sõnavabaduse levikuga. Kuid sotsialistliku režiimi lagunemise järel tuli endiselt pingsalt tõrjuda

kantseliiti avalikest institutsioonidest ja seadusandlusest. (Kerge, 2000, lk 92) Selles alapeatükis saab ülevaate kantseliidi tunnustest ja näiteid võimalikest eksimustest.

Kantseliitlik keelevorm tuleneb peamiselt võõrkeele mallide ülevõtmisest ning isegi sõna “kantseliit” pärineb venekeelsest sõnast *канцелярит*. (Волкова, 2020, стр. 74) Kantseliit ei mõju keelekasutusele stilistiliselt neutraalsena, seega on tema mõju tuntav ka igapäevase asjaajamise olukordades, mille tõttu võib seda nimetada **bürokraatia slängiks** (Kerge, 2000, lk 103). Släng iseenesest on küll eelkõige kõnekeele suulise kõne nähtus, kuid enamasti peetakse slängiks erilist sõnavara, mis eksisteerib vaid tänu emakeele olemasolule. Slängi võib vaadelda kui loomingut, mis on pidevas arengus, kuid mõistes kantseliiti kui bürokraadi slängi, siis enamasti hoidub see kiirest arengust ja ilmneb peamiselt kirjakeeles. (Loog, 1991)

1.3.1. Laused

Kogu kirjavahetus ja muu suhtlus toimub tänu sõnade kombinatsioonile, mis moodustavad laused. Lausete puhul on oluline, et info, mida püütakse edastada, oleks lugejale arusaadav ning ei tekiks valesti mõistmist. Laused muutuvad selgemateks, kui need on hästi organiseeritud. Lausetes võib ilmnedu palju keerulisi konstruktsioone ehk tarindeid, mis muudavad lause raskesti mõistetavaks ning oht loogikavigade tekkimisele tõuseb. Selle vältimiseks oleks mõistlik lauseid lihtsamini vormistada, jagada mitmeks osaks või liigendada asjakohase sidendiga. Kõige kergem moodus lauset lihtsustada on leida lausetes koht, kus oleks loomulik teha paus, ning alles siis otsida võimalus oma lauseosadele anda kergemini tajutav seos. (Pullerits, 2010, lk 10)

1.3.2. Nominalisatsioon

Ametikeeles vohab põhiliselt nimisõnastamine ehk teisisõnu nominalisatsioon, mida tavakeeles võib kasutada selleks, et näidata erinevate tegevuste seost. Mida rohkem on tekstis nimisõnu, seda raskem on teksti mõista, kuna nimisõnad on abstraktsed, tegusõnad aga konkreetsemad. Nominalisatsiooni nimetatakse veel nimisõnatõveks ning see väljendub liigeses *mine*-vormi kasutuses seal, kus see on paaris tugiverbiga (nt teostama, läbiviima, kuuluma). Lausetesse satuvad korduvad tegusõnad, mis saavad endale ülesandeks kanda tegevuse tähendust. Lisanduvad ka tegusõnadest moodustatud nimisõnad, mis muudavad teksti aina abstraktsemaks. Oluliseks on ka see, et **nimisõnatõve tõttu kaob tegijal seos tegevusega**. Nominaalstiili puhul võib ette juhtuda ka seda, et teksti sisu selgub alles pärast pikka arutelu,

mille tõttu võib ametisuhtluse puhul viibida teksti adressaadi arusaam tegelikust sisust. (Erelt, 2019, lk 126; Pullerits, 2010, lk 15, 18)

Nominalisatsioonist vabanemiseks tuleks tühiverb ära jätta ja nimisõnadest taas tegusõnad teha. Näiteks kasutades väljendit *teostab töid*, mille asemel võib kasutada tegusõna *töötab*. Samuti on fraasidega *viib läbi uurimist* või *kuulub tasumisele*, mille korrektsem väljendus on *uurib* ja *tuleb tasuda*. (Pullerits, 2010, lk 15)

Nominalisatsiooni alla kuuluvad sellised väljendverbid nagu *aset leidma*, *kuuluma*, *toimuma*, *vajama*, *sooritama*, *tegelema* ja *teostama*. Enamus toodud verbide puhul piisab tihti sellest, kui see lihtsalt ära jätta, leides lausest tegeliku tegevuse ja väljendades seda verbiga. Näiteks on lause järgmine: *Summa kuulub tagastamisele nädala jooksul*. Selle lause parem variant on: *Summa tagastatakse nädala jooksul*. Viimase näite puhul (*teostama*) on tegu väljendiga, mis enamasti tähendab *teoks tegema* ning on ülearune. Näiteks *uurima* või *uurimist teostama* võrdluse puhul on loomulikult parem esimene ehk *uurima*. (Mäekivi, 2020, lk 61-62; Pullerits, 2010, lk 16-17)

Kerge K. (2005a, lk 37, 40) viitab aga sellele, et igat nominalisatsiooni ei pea vältima. Tuues välja asjaolud, kus näiteks õigus- ja teaduskeeles on nominalisatsioon täiesti sobilik. Näiteks võib õiguskeeles kohata selliseid juhtumeid, kus õigustatud tegevusi on seaduses jagatud nii, et keegi korraldab, keegi teostab ja keegi vastutab nende eest. Seega toon näiteks lause, kus on tugiverbid *korraldab* ja *teostab*: *Pargi hooldustööd korraldab Lasnamäe linnavalitsus ja teostab OÜ Pargihooldus*. Saavutamaks juriidilist täpsust, on selline lause sobilik. (Kerge, 2005a, lk 40) Juriidiline täpsus ja selge loetavus aga ei pruugi alati omavahel sobituda ning võimalusel tuleks nominalisatsiooni vältida.

1.3.3. Poolt-tarind

Tegijaid võib märkida tekstis kaassõna *poolt* abil, kuid seda peetakse eesti keeles võõramaiguliseks. Tihtipeale võib kohata ametiasutuste tekstides *poolt*-konstruktsiooni, mis on enamasti tähenduses *kellegi poolt tehti midagi*. See muudab teksti künklikuks, keerulisemaks ja passiivseks. Korrektne ja hea eesti keele kasutus eeldab võõrapärase *poolt*-konstruktsiooni kasutamise vältimist. Selleks tuleks umbisikulisest lausest teha isikuline ehk *keegi tegi midagi*. (Raadik, 2007, lk 1; Pullerits, 2010, lk 21)

Näiteks toon lause, kus kasutatakse *poolt*-tarindit – *Pärast taotluse esitamist teostatakse maksuhalduri poolt taotleja andmete kontrolli*. Allakriipsutatud osa saab teha isikuliseks, leides üles ja muutes aktiivseks tegija ning kõrvaldades tühisõna, tegustades selle asemel nimisõna – *Pärast taotluse esitamist kontrollib maksuhaldur taotleja andmeid*. (Mäekivi, 2020, lk 63)

Ametites, kus viidatakse palju seadustele, on *poolt*-tarindit samuti võimalik vältida, kasutades eelnevat juhendit. Näiteks *korra*kaitseseaduse *poolt* kehtestatud nõuded saaks muuta korrektsemaks, eemaldades *poolt*-tarindi – *korra*kaitseseaduse nõuded. (Pullerits, 2010, lk 21)

Eesti keeleteadlane Mati Erelt mainib oma raamatus “Lause õigekeelsus”, et *poolt*-tarind on tegelikult vastuvõetav vaid juhul, kui näidatakse üksnes tegijate ringi või konkreetset institutsiooni (Erelt, 2019, lk 26). Näiteks: *valitsuse poolt, MTA esindajate poolt*.

1.3.4. Sõnad

Nagu lausete peatükis mainisin, on sõnad sõnumi edastamise aluseks. Kantseliitlik keelekasutus tuleb teatud sõnade liigest või ebavajalikust kasutusest. Sellist keelekasutust saaks teadlikult vähendada, kui vähendada lausetes kasutatavaid bürookraatlike sõnu. Egle Pullerits (2010, lk 23) toob oma raamatus välja viis peamist põhimõtet, mida tasub sõnastuse puhul järgida:

1. Ametitekstides on laialdaselt levinud tarbetud vormelid (*käesolevaga tõendan, vastavalt sellele, alljärgnevalt*), mille asemel saab kasutada lühemaid ja selgemaid väljendeid. Näiteks: *käesolevale dokumendile lisatud allkirjad* → *dokumendile lisatud allkirjad*.
2. Tekstides kasutatakse kantseleikeelseid viitamisi, millega viidatakse tekstis varem nimetatule ning selle tulemusel aeglustub teksti lugemise kiirus. Sellisteks väljenditeks on *eelmine, eelnev, järgmine, järgnev* ja *viimati nimetatud*.
3. Parasiitsõnad on samuti väga levinud, millest peamisteks on *praktiliselt* ja *reeglina*. Näiteks: *toob reeglina kaasa ohuolukorra* → *toob harilikult kaasa ohuolukorra*.
4. Võõrsõnadega liialdamine muudab teksti raskesti arusaadavaks. Näiteks selliste sõnade nagu *printsipiide* ja *struktuuriüksuste* asemel saaks kasutada *põhimõtteid* ja *allüksuseid*.
5. Sõnakordus annab samuti tekstile kantseliitliku maigu. Näiteks: *Otsustati vastu võtta otsus nr 7 Laagna tee detailplaneeringu projekti vastuvõtmise kohta*. Korrektsem oleks: *Otsustati vastu võtta Laagna tee detailplaneeringu projekt (otsus nr 7)*.

Tegusõnade puhul on kantseliitlikus keelekasutuses silma jäänud kolm peamist valesti kasutatavat väljendit. Nendeks on *läbi/sisse viima, omama ja paika panema*. Ühendverbi *läbi viima* puhul on tema õige tähendus *läbi suruma*, kuid tihti peale satub see väljend *korraldama* tähendusesse. Näiteks toon lause, kus esineb sõnakordus ja verb *viima* on nii õiges kasutuses kui ka kantseliitlikus – *Haldusüksuses läbi viidud küsitluse tulemusel selgus, et 10% küsitletutest viivad vanad patareid ohtlike jäätmete kogumispunkti. Läbi viidud ühendverbi asemel oleks siin mõistlikum kasutada korraldatud või tehtud verbi – Haldusüksuses korraldatud küsitluse tulemusel selgus, et 10% küsitletutest viivad vanad patareid ohtlike jäätmete kogumispunkti. Verbi omama võib kasutada juriidilise omandisuhte asjus, kuid teistes valdkondades tasub kasutada eestipärast väljendust *mul on*. Väljend *paika panema* on väga levinud igas keelestiilis, nii argikeeles kui ka bürokraatlikus. Eestipärasem ja asjalikum oleks kasutada verbe *kavandama, koostama, tegema* või *kindlaks määrama*. (Mäekivi, 2020, lk 62; Pullerits, 2010, lk 24-25)*

Nimisõnadest on kantseliitlikus keelestiilis populaarsed sellised sõnad nagu *ressurss, rida* ja *tingimus*. Neid sõnu kasutatakse samuti sageli vale tähenduse seisukohas. *Ressurssi* kasutatakse kui *raha* või *aja* asendina ning sageli saab sellest tühisõnast üldse loobuda. Näiteks – *avaliku sektori ressursside panustamine* → *avalik sektor panustab*. Sõna *rida* tõrjub välja aga sellised sõnad nagu *hulk* ja *mitu*. Näiteks – *saabumas on rida uusi üritusi* → *saabumas on hulk uusi üritusi*. Sõna *tingimus* muudab teksti lihtsalt kohmakaks ning selle kasutamist tuleks võimalusel vältida. (Pullerits, 2010, lk 26)

Omadussõnadest on kantseliitlikus keeles enim levinud järgmised sõnad (Pullerits, 2010, lk 27-31; Mäekivi, 2020, lk 13-29):

- -alane – sõna mille lisamisel tekib nimisõnast omadussõna on üleliigne.
Näide: *kinnisvaraalased projektid soosivad uute elanike saabumist* → *kinnisvaraprojektid soosivad uute elanike saabumist*;
- antud – sellel sõnal pole omadussõnana enam seost verbiga *andma*, parem on seda tekstis asendada sõnaga *see* või üldse mitte kasutada, sobilik vaid juhul, kui midagi päriselt antakse;
- erinev – sageli liigne sõna eriti sõnaühendites *mitmed erinevad*;
Näide: *mitmesugused erinevad võimalused* → *mitmesugused võimalused*.

- käesolev – üks populaarsemaid kantseliitlike täitesõnu, mida saaks asendada sõnaga *see* või lihtsalt vältida selle kasutamist, sobilik vaid juhul, kui miski on parajasti käsil;
Näide: *käesoleva lõputöö eesmärgiks* → *lõputöö eesmärgiks*.
- olev – ülearune, kuna näiteks *vaesuses olevad inimesed* on sama mis *vaesuses inimesed*;
- omapoolne – selle asemele sobib *oma* või *omalt poolt*;
Näide: *teeme teile omapoolse pakkumise* → *teeme teile oma pakkumise*.
- omav – sama mis verbiga *omama*, tasub eelistada selle välistamist;
Näide: *kursus on mõeldud keskharidust omavatele isikutele* → *kursus on mõeldud keskharidusega isikutele*.
- vajalik – miskipärast eelistatakse seda lühema määrsõna asemel (*vaja, tarvis*);
Näide: *vigu on vajalik korrektselt kirjeldada* → *vigu on vaja korrektselt kirjeldada*.
- vastav – üleliigne ning tasub vältida;
Näide: *veekogud märgistatakse vastavate infotahvlitega* → *veekogud märgistatakse infotahvlitega*.

Kaassõnadest kuuluvad kantseliitliku keelekasutusse sellised sõnad nagu *läbi, korras, osas, raames, seoses* ja *vastavalt* (Pullerits, 2010, lk 32).

Sõna *läbi* on kasutuses võõrkeelte eeskujul abstraktses tähenduses, kuigi selle asenduseks on olemas eestikeelsed väljendusvahendid. Näiteks kasutatakse sõna *läbi* abstraktses tähenduses järgmises lauses. *Elanikkonna rahulolu saab mõõta projekti lõpus läbi rahulolu uuringu*. Korreksem viis selle lause kirjutamiseks oleks – *Elanikkonna rahulolu saab mõõta projekti lõpus uuringuga*. (Pullerits, 2010, lk 32)

Sõna *korras* asemel on eelistatud kasutada kaasaütlevat käänet või määrsõna. Selle sõna puhul toon näiteks järgneva lause. *Iseseisva töö korras on töö tulemus kvaliteetsem*. Jällegi korrektsemaks väljendusviisiks oleks – *Iseseisva tööga on tulemus kvaliteetsem*. (Pullerits, 2010, lk 32)

Sõnade *osas* ja *raames* puhul on eelistatud nende vältimine, kuna *raames* sõna asemele pole universaalset asendust ning *osas* sõna asemele sobivad enamasti mõned muud kaassõnad. Näiteks toon lause, kus on kasutusel sõna *raames*. *Muuseumiöö raames on avatud mitmed muuseumid*. Õigem variant sellest lausest oleks: *Muuseumiöö on avatud mitmed muuseumid*.

(Pullerits, 2010, lk 32-33) Sõna *osas* sobib kasutamiseks nimisõnana seesütlevas käändes, nt *raamatu esimeses osas ja otsus tühistati osas* (Mäekivi, 2020, lk 32).

Sõna *vastavalt* on enamasti koos teiste sõnadega, moodustades näiteks tarindi *vastavalt millele*. Selle asemel oleks ladusam öelda *mille kohaselt* või *mille järgi*. Tihti võib kohata sõna *vastavalt* ametitekstides näiteks seadustele või kirjadele viitamisel. *Vastavalt Rahvusooperi seaduse § 2 on Rahvusooperi eesmärgiks ..* Korrektsem viis seadusele viitamiseks oleks selline – *Rahvusooperi seaduse § 2 järgi on Rahvusooperi eesmärgiks ..* (Pullerits, 2010, lk 34)

Siinkohal on mõistlik märkida ka seaduste korrektset kirjutamist. Eesti Keele Instituudi (Eesti Keele Instituut, 2011) andmetel tuleb seadused teksti sees kirjutada väikese algustähega ja ilma jutumärkideta. Näiteks on reeglipärane kirjutada keeleseadus, metsaseadus, käibemaksuseadus jne. Jutumärke ja esisuurtähte on sobilik kasutada pealkirjades, kus pole viidet õigusakti liigile või on pealkiri pikk. Näiteks – “Tagatise esitamise, kasutamise ja vabastamise kord ning tagatise suuruse määramise ja arvutamise alused.” (Eesti Keele Instituut, 2011)

Määrsõnadest võib kantseliitlikus keelekasutuses kohata ajamäärsõnu *täna* ja *hetkel*. Tihtipeale kasutatakse sõna *täna* inglisekeelses kontekstis, kus sõna *today* võib seista ka üleüldise olevikku määrsõnana. Eesti keeles aga on sõna *täna* tähendus ikkagi ainult tänases päevas, nt *täna on vastlapäev*. Kui on vaja kirjeldada üleüldisemat *tänapäeva* või *praegust aega*, siis tulekski kasutada selliseid väljendeid, sõna *täna* ei ole sellisel juhul sobilik. Kurikuulus on ka sõna *hetkel*, mida võib kohata eriti tihti. Selle sõna puhul on lugu sama mis *täna-ga*, sõna *hetk* on sobilik kirjeldamiseks mõnda üksikut viivu ning seda ei tohiks kasutada tähenduses *parasjagu* või *praegu*. (Pullerits, 2010, lk 35)

Sõnad *jätkuvalt* ja *praktiliselt* on samuti tähelepanu all. Sõna *jätkuvalt* puhul ei tohiks ära unustada selliseid sõnu nagu *endiselt*, *edaspidi*, kuna tihtipeale võivad need sõnad osutada korrektsemateks lause sõnumi edastamisel. Väga populaarne on ka sõna *praktiliselt*, mis tuleneb inglisekeelsest sõnast *practically*. Inglisekeelne tähendus ja eestikeelne tähendus omavahel ei seostu. *Praktiliselt* ei ole sama mis *tegelikult*, *peaaegu*, *õigupoolest* või *enam-vähem*. Seega tuues siia näite, kus sõna *praktiliselt* tuleks asendada eelmainitud variantidega, saame selgemini mõistetava lause. *Praktiliselt sama filmimeeskond oli eelmise aasta*

filmivõtetel → *Peaaegu sama filmimeeskond oli eelmise aasta filmivõtetel*. (Mäekivi, 2004, lk 63; Pullerits, 2010, lk 36)

Kokkuvõtvalt on kantseliitlik keelestiil endiselt murekohaks ametiasutustes ja muudes asutustes, kus bürokraatlik väljendusviis on ennast aastate jooksul kinnistanud. Kantseliidi peamisteks tunnusteks on keerukas lause ülesehitus, nimisõnatõbi, *poolt*-tarind ning korduma kippuvad sõnad ja vale sisuga väljendused, mis tulenevad peamiselt võõrkeelsetest vastetest. Kantseliiti saab peatada nt vanema põlvkonna koolitamisega, kuna minu arvates on just nemad need, kellele on sisse jäänud nende nooruspõlves n-ö normaalne asjaajamise keel. Lisaks sellele koolitavad just need staažikamad töötajad välja ka nooremat põlvkonda, kes võtavad samuti üle kogenumate reeglid ja stamplikud väljendid.

1.4. Ametlik kirjavahetus

Ametlik kirjavahetus tähendab teatud ametkonna suhtlust teise ametkonna, eraisikuga või ametisiseselt. Edukaks suhtlemiseks on tarvis tekst kirjutada võimalikult selgelt, et lugeja sellest üheselt aru saaks. Selge keel eeldab seda, et sõnum, mida püütakse edastada, oleks selge ja vastuvõetav ning selle saavutamiseks tuleks järgida kehtivaid reegleid ja norme, millest lähemalt selles alapeatükis kirjutan.

Eesti keeleseaduse § 4 lg 1 järgi on ametlikus keelekasutuses kohustuslik järgida eesti kirjakeele norme, mis on määratud uusima õigekeelsussõnaraamatuga. Sama paragrahvi lg 2 määrab ära kirjakeele normi, mille alla kuuluvad õigekirjutuslikud, grammatilised ja sõnavaralised normid. Kõigele sellele lisandub ka soovitude süsteem ning eespool mainitud paragrahvi lg 3 toob välja, et muudes avalikkusele suunatud tekstides, mis ei kuulu ametliku keelekasutuse nõuete alla, tuleb järgida hea keelekasutuse tava. (Keeleseadus, 2011) Hea keelekasutuse tava põhineb küll kirjakeele normidel, kuid võimaldab normidest kõrvalekaldeid, nagu näiteks arvestada murdekeele eripärasid ning reklaamides tähtede ortograafiat. Hea tava kujundamist juhib keelehooldekeskus ja Emakeele Selts. (Tomusk, 2011) Seega saab kokkuvõtvalt öelda, et korrektne ja selge keelekasutus ametkondlikes on kohustuslik.

Eesti keeleteadlane Krista Kerge (2005b, lk 6) väidab, et halduskeel on kirjakeele allkeel. Inga Kuke (2002, lk 9) uuringust saab teada, et haldustekstid on vahelüli seaduse ja kodaniku vahel.

See seab ametikeelekasutusele kõrged nõuded, kuna ametnikel tuleb selgitada lahti keerukas õiguskeel nii, et tavakodanik sellest ka aru saaks ja ei kaoks selgitatava seaduse mõte.

Ametikeele võib ära tunda põhiliste stiilitunnuste järgi. Selle keelestiili tunnusteks on keele ühemõttelisus, kirjutaja ehk ametnik suhtub kirjutatavasse objektiivsel, teksti ülesehitus on loogiline ning sõnakasutus kõigile arusaadav ja neutraalne. (Kasik, 2007, lk 59)

Ametlik kiri peab vastama teatud nõuetele. Kirjades peab sisalduma pöördumine, sisu ja lõputervitus (Eesti Standardamis- ja Akrediteerimiskeskus, lk 27). Saadetava kirja teksti alustab pöördumine, millest kliendile sobilikumaks on *lugupeetud* või *austatud* (Raadik, 2014, lk 84). Kuna ametikirjad peaksid olema lugejat austavad, on Lees (2012, lk 12) arvamusel, et kirja peab alustama pöördumise ja lõpetama lugupidamisavaldusega.

Pöördumistele järgneb kirja sisu, mis jaguneb kaheks: direktiivseks ehk esitatavaks osaks ja taustaosaks. Kiri algab esitava osaga, kus edastatakse kirja eesmärk ja teavitatakse kirja põhjus. (Kasik, 2007, lk 62) Kuna tegemist on ametikirjadega, siis eelneb kirja kirjutamisele mingi asjaolu. See tuleb kirja alguses ära märkida. (Kerge, 2006, lk 3) Kirja esitav osa peab olema kiiresti, kergesti ja üheselt loetav. Tasub vältida ülemäärast viitamist seadustele ja paragrahvidele, soovitatud on sõnum oma sõnadega lahti seletada. (Ratassepp, 2016, lk 70) Teksti esimestel sõnadel on ülitähtis roll, kuna need määravad kirja tooni ja tekitavad esmase emotsiooni. Teksti vastuvõtjale on oluline kaasamisstrateegia, sõbralik toon jms, seega tasub teksti alustada tänusõnadega. (Lees, 2012, lk 20-21, 59)

Kirja sisu teist osa nimetatakse taustaosaks. Sinna esitatakse esimese osa mõistmiseks vajalikud argumendid, selgitused ja põhjendused, võib lisada viiteid muudele allikatele või täiendavale informatsioonile. Põhjendused ja seletatavad asjaolud peavad tuginema faktidele ning võimalusel sisaldama viiteid dokumentidele, mille põhjal saab tõestada kirjas edastatavat sõnumit. (Kasik, 2007, lk 63-64)

Ametikirja saatja võib tekstis olla nii ainsuses, mitmuse esimeses isikus kui ka kolmandas isikus asutuse nimel (Kasik, 2007, lk 62) Raadiku (2008, lk 28) arvates peaksid asutuse kirjad olema kolmandas isikus, asutuse nimel, kuna nii esitatakse lugejale asutuse ühtne arvamus, mitte kirjutaja isiklik.

Ametikirja koostamisel on mõttekas alustada pealkirjast ja kirja plaanist. Kirja plaan peaks esmalt sisaldama sissejuhatust, mis koosneb kirja koostamise põhjusest ja eesmärgist. Teiseks on probleemi esitus, nt faktid, kaalutlused ja põhjendused. Kolmandaks ja viimaseks osaks on kokkuvõte, kus tuleks esitada järeldused, palve, taotluse või ettepaneku. Sõnavara puhul tasub vältida sõnakordusi ning tekst peaks olema lühike, täpne, veenev, keeleliselt korrektne ja ühemõtteline. Juhul, kui tuleb vastata kliendile eitavalt, tasub seda teha viisakalt ja põhjendatult. (Lees, 2012, lk 20-12, 29; Kerge, 2006, lk 5)

Tekstis tasub käsitleda ainult ühte teemat, kuna mida lühem on kiri, seda mõjusam ta on. Juhul kui kirjas on mitu teemat, võib need liigendada peatükkideks, jagudeks, punktideks ja alapunktideks. Enne kirja saatmist soovitatakse kiri hoolikalt läbi lugeda, vajadusel välja trükkida ja veelkord läbi lugeda, sest nii võib märgata vigu, mida arvutiekraanil ei märka. (Lees, 2012, lk 21)

Ametlikes kirjades on tähtis osa ka kirjavigadel. Mõned kirjavead näitavad kirjutaja suhtumist kirjasaajasse, mis võib viidata ükskõiksusele, kuna n-ö ei viitsitud kirja uuesti läbi lugeda. Samas võivad kirjavead viidata ka oskamatusse õigesti kirjutada. Tekkinud kirjavead ei ole küll eriti mõjuvad, kui nad ei sega teksti sisust arusaamist, kuid vahepeal võivad vead muuta teksti täiesti mõistetamatuks. (Raadik 2002, lk 45)

Ametiasutuste keelekasutus ei vasta alati ideaalile. Andrea Mayr (2008, pp. 1-3) toob välja, et ametlikud asutused kipuvad sageli võimu ära kasutama just läbi keelekasutuse, püüdes varjata oma tegevuste seost poliitikaga umbisikulisuse ja võimaliku erapooletuse kaudu. Ametiasutused on suured organisatsioonid, mis sõltuvad inimestest, kes seal töötavad. Sisekorraeskirjadega on võimalik teatud määral kontrollida keelekasutust nii blankettide kui ka muude dokumentide põhjade näitel, kuid lõpliku teksti moodustamine on siiski ametnike ülesanne. Seega ametist välja liikuv tekst sõltub enamasti just ametnikust, kes selle kirjutab. Tekste pole võimalik kontrollida enne avalikustamist ning tekitatud viga võib rikkuda ametiasutuse kui riigi esinduse üldmuljet. (Raadik, 2002, lk 33)

Ametiasutused vastutavad hea eesti keele säilimise eest. Krista Kerge väidab artiklis “Nominalisatsioon ja nominaalstiil” (2005a, lk 38), et halba keelenormi omandatakse ja levitatakse väga kiiresti, kuna emakeelt õpitakse ka ametiasutustes asjaajamise ja ametikeelelise

teksti kaudu. Kuna ametnikke ümbritseb bürookraatlik asjaajamise keel, siis pahatihti ei märgatagi, kuidas nende suhtlus nii kõne- kui kirjakeeles muutub kehvemaks. Asutusesiseselt võib kasutatav keel samuti erineda. Võttes võrdlusesse ametniku, kelle ülesandeks on pidev suhtlemine avalikkusega, ja ametniku, kes enamasti ei kontakteeru avalikkusega, siis nende kahe keelekasutus võib olla väga erinev, viimase puhul raskesti mõistetav ja kantseliitlik. (Kerge, 2005a, lk 38)

Katre Ratassepp toob oma magistritöö “Inimeste kogemus suhtlusest ametiasutustega kirjade arusaadavuse näitel” uuringu tulemusena välja, et ametiasutuste kirjad on sellised, mida keegi ei armasta. Inimestel ei ole kõrgeid ootuseid, kuid nad lepivad sellega ja pingutavad, et kirja sisu mõista, kuid mitte alati. Kirjade sisu mõistmine sõltub sellest, milline asutus neid saadab ning mis on kirja sisuks. Positiivselt toodi Ratasseppa uuringus välja just lühikesi, konkreetseid ja selgeid kirju, kust selgus kirja põhisõnum võimalikult kiiresti. Pikad ja arusaamatute selgitustega kirjad jäetakse tihtilugu tähelepanuta. (Ratassepp, 2016, lk 68)

Aive Haaveli magistritööst “Ametiasutuse kliendikirjade viisakus ja tundetoon” saab järeldada, et lugejad hindavad ametikirjades enim korrektsust ja lugejaga arvestamist. Kiri, mis on kirjutatud õiges toonis ja mis edastab sõnumit selgelt, vähendab infomüra teket ning kindlustab kirja eesmärgi saavutamise. Kuna Haaveli töö suunaks oli pigem viisakus, siis uuringu tulemusena peavad lugejad viisakaks just lühemaid tekste ja isiklikku suhtlust. See ei välista teatud ebaselguste lahtiseletamist, kuid viitab endiselt üleliigse teabe välistamisele ja ebavajalike korduste vältimisele ning viisakamale sõnastusele, mis on kooskõlas selge keele põhimõtetega. (Haavel, 2019, lk 55-57) Seega saab järeldada, et selge keel on viisakas keel.

2. UURING

2.1. Uuringu meetodika, protsess ja valim

Lõputöö uuringu eesmärk on välja selgitada Maksu- ja Tolliameti klienditeeninduse ametnike keelekasutus infopäringute vastustes selge keele vaatepunktist. Püstitatud eesmärgi edukaks täitmiseks tegin **kvalitatiivse uuringu**. (Laherand, 2008, lk 15).

Andmekogumismeetodina kasutasin **dokumendianalüüsi**, sest uuringus analüüsisin MTA-st küsitud infopäringute vastuseid, mis on tekstilises formaadis ning neid saab käsitleda kui dokumente. Dokumendianalüüs võimaldab uurida mitmesuguseid dokumente, hinnata nendes leiduvat sisu ning koondada sobilikud andmed hilisemaks analüüsiks (Bowen, 2009, p. 27). Selle analüüsimeetodi juures on omad plussid ja miinused. Peamiseks plussiks toob Creswell (2003, p. 187) välja selle, et dokumendid võimaldavad uurijal ligipääsu uuritavate keelekasutusele, mis on minu töö peamiseks eesmärgiks. Miinuseks toob Creswell (2003, p. 187) välja selle, et dokumendid võivad sisaldada kaitstavat teavet ning seetõttu pole uurijale kättesaadavad. Selle töö puhul oligi tegemist kaitstava teabega dokumentidega, kuid tänu MTA vastutulelikkusele eemaldati juurdepääsupiiranguga teave analüüsitavatest dokumentidest. Dokumendianalüüsis tasub tähele panna, et dokumendid, mida analüüsis kasutatakse, oleksid uuringu jaoks sobilikud. Uuringus tuleks arvestada sellega, kes on teksti kirjutanud, mis eesmärgil on see kirjutatud ning kes seda dokumenti loomulikus kontekstis kasutab. (Flick, 2009, p. 261) Selle uuringu raames vaatlen dokumendi loojana Maksu- ja Tolliameti ning dokumendi kasutajaks inimest või ettevõtet, kellele dokument on mõeldud, eesmärgiga rahuldada tekkinud küsimus või arusaamatus.

Valimiks osutus **eesmärgistatud valim**, mida kasutasin uuringu andmekogumise etapis. See valim kujutab endast valimi koostamist kindla eesmärgi jaoks, kus uuritavad nähtused valitakse teatud sisuliste kriteeriumide järgi (Flick, 2009, pp. 122-125). Selle töö valimi sisulisteks kriteeriumideks on:

- vastuskirjad MTA klienditeeninduse valdkonnast;
- teksti seletav sisu (kus vastatakse tekkinud küsimustele/probleemidele);
- vastused nii maksu- kui tollialalt;
- ajavahemik 01.06.2022-31.12.2022
- eesti keel.

Infopäringute vastuste saamiseks pöördusin MTA-sse ja taotlesin kirjade väljastamist ühtse tekstidokumendina, kust oleks eemaldatud kogu isikustatud ja maksusaladusega kaetud info. Valimisse sobilikud vastused valis välja MTA eelmainitud kriteeriumide järgi. Kirju oli kokku 100, millest uuringus analüüsitavaks sobis 89, kuna 9 olid võõrkeelsed ja 2 kordusid.

Andmeanalüüsimeetodina rakendasin kvalitatiivset sisuanalüüsi, kuna uuring keskendub keele kui kommunikatsioonivahendi ja teksti sisu tähenduse analüüsile. Kvalitatiivne sisuanalüüs on sobilik selle uuringu puhul, kuna uuringu objektiks on infopäringud, mida saab käsitleda kui dokumente ehk tekste. Kasutatav analüüsimeetod võimaldab koostada analüüsitavast materjalist sisutiheda kirjelduse (Õunapuu, 2014, lk 161), mis langeb kokku uurimuse eesmärgiga uurida objekti ehk siis asutust tervikuna, lähtudes tegelikust elust (Hirsjärvi, *et al.*, lk 152). Kuna kvalitatiivne sisuanalüüs ei piirdu ainult sõnade loendamisega, vaid uurib keelekasutust üldisemalt, tuleb saadud kirjade sisu kodeerida, tuginedes teorial. Kuna rõhk on teorial, siis on sisuanalüüsi liigiks **suunatud sisuanalüüs**. Selle analüüsi liigi nõrkadeks kohtadeks toob Laherand (2008, lk 295) välja, et teooria võib tulemusi kallutada, kuid selle uuringu eesmärgiks ongi kontrollida tekstide vastavust teorias toodud selge keele põhimõtetele. Saldana (2013, p. 9) nimetab kodeerimist tegevuseks, mille abil saab andmeid sarnaste omaduste alusel süstematiseerida. Selleks, et sisu edukalt kodeerida, on vaja iga vastuse laused üle vaadata ning neist üles leida teorias käsitletud teemad ehk eksimused/vead. Peale seda sead käsitletud teemad kategooriatesse, kuhu hakkab koguma sarnase tähendusega tekstiosid ehk siis tekstiosid, kus on sarnane eksimus. Kodeerimise ajal koostan ka memod, kuhu märgin tekkinud arusaamatused ja mõttekohad, et töö lõpus koostada sisukas tagasiside MTA keelekasutusele. Lõpuks koostan koodipuu (vt lisa 1), mille alusel saab teha arutleva järelduse MTA infopäringute vastuste korrektsusest, tuginedes arutelus viidatud teooriaosadele. (Laherand, 2008, lk 290-298)

Kategooriad jagunevad töö teooria teemade lõikes. Esimeseks kategooriaks on *poolt*-tarind. See kategooria annab ülevaate ametnike infopäringute vastustes sisalduva *poolt*-tarindi kasutamisest. Teine kategooria koondab enda alla kõik vastustest leitud kantseliitlikud sõnad ja väljendid, tänu millele saab teha järelduse, kui levinud on kantseliitlikud väljendid MTA vastuskirjades. Kolmandas kategoorias koondan nominalisatsiooni tunnustega laused, tänu millele saab ülevaate, kui levinud on vastuskirjades nimisõnatõbi. Viies kategooria hõlmab selge keele põhimõtted, tänu millele saab ülevaate selge keele kasutusest.

2.2. Uuringu tulemused ja analüüs

2.2.1. Poolt-tarind

Uuringu tulemusena kujunes välja viie kategooriaga koodipuu (vt lisa 1). **Esimene kategooria on poolt-tarind** (vt lisa 1), mis koondas kõik laused, kus oli kasutuses poolt-konstruktsioon. Neid lauseid oli kokku 19 ning neid esines 17 kirjas, mis on kõigi 89 kirja seas suhteliselt märgatav osa, kuid mitte kriitiline. Käsitletud teooria (lõputöö, lk 15) järgi muudab *poolt-tarind* teksti kantseliitlikuks, künklikuks ja lugejale keerulisemaks. Poolt-konstruktsiooni kasutamist tuleks vältida, muutes umbisikulise lause isikuliseks ehk *keegi teeb midagi*. Allpool on vastuskirjades esinenud laused ja võimalik selgekeelsem variant.

1. *Teie ema ja venna poolt suvekodu kasutamine eluasemena, ei mängi siinkohal rolli.*
Parem: *Siinkohal ei mängi rolli, et Teie ema ja vend kasutasid suvekodu eluasemena.*
2. *Kinnitan, et Teie poolt on maamaksu summa tasutud ja Teie ettemaksukontole laekunud 02.03.2023.*
Parem: *Kinnitan, et Teie maamaksu summa laekus Teie ettemaksukontole 02.03.2023.*
3. *Vara soetusmaksumus on vara soetamisel makstud vahendustasud ja lõivud (näiteks ostja poolt tasutud notaritasu).*
Parem: *Vara soetusmaksumus on vara soetamisel makstud vahendustasud ja lõivud (näiteks ostja tasutud notaritasu).*

Nagu näha, saab *poolt-konstruktsiooni* edukalt vältida ja sõnumi selgemalt edastada. Laused on kergemini loetavad ja sõnumi sisu haaratav. Muidugi saab vaielda osa lausete *poolt-tarindi* kasutuse üle. Erelti (lõputöö, lk 16) sõnul on *poolt-tarindi* kasutamine õigustatud juhul, kui näidatakse tegijate ringi või konkreetset institutsiooni. Toodud näited ei ole korrektsed, kuna siin pole tegemist ei tegijate ringi ega institutsiooniga. Teooria osas (lõputöö, lk 15-16) olen välja toonud ka *poolt-tarindi* kasutamise just seadustele viitamisel. Seega võin plussiks märkida, et MTA ametnikud ei kasutanud seadustele viitamisel *poolt-tarindit*.

2.2.2. Kantseliitlikud sõnad

Teine kategooria on kantseliitlikud sõnad (vt lisa 1), mis koondas enda alla kõik laused, kus kasutati kantseliitlikke sõnu. Iga erineva kantseliitliku sõnaga lause määrasin eraldi koodi alla. Kokku oli koode 14. Kõige sagedamini esines sõna *olev/käesolev* (kood 1). Seda väljendit esines 23 kirjas kokku 29 korda. Kõige vähem esinesid sõnad *lähtuvalt*, *-alaste lõpuga* ja *reeglina*, igat sõna kasutati ainult üks/kaks korda (koodid 12-14). Enim kasutatud sõnad *olev* ja *käesolev* kuuluvad Pulleritsi (lõputöö, lk 17-18) andmetel kantseliitlike omadussõnade alla ning on üleliigsed ja nende kasutamist oleks soovituslik vältida. Üldiselt vaadates olid kantseliitlikud sõnad tihti kasutuses ning esinesid peaaegu igas kirjas. Kantseliitliku keelekasutuse vältimiseks tuleb vähendada teatud sõnade liigset ja ebavajalikku kasutust. Allpool on vastuskirjades esinenud kantseliitlike sõnadega laused ja võimalik selgekeelsem variant.

1. *Käibemaksuseaduse § 3 lõike 4 toodud kohaselt peab maksukohustuslane arvestama käibemaksu käesoleva seaduse § 1 lõikes 1 nimetatud tehingutelt ja toimingutelt, kusjuures käesoleva seaduse § 1 lõike 1 punktis 1 nimetatud käibe puhul peab ta maksma käibemaksu*
Parem: *Käibemaksuseaduse § 3 lõike 4 järgi peab maksukohustuslane arvestama käibemaksu selle seaduse § 1 lõikes 1 nimetatud*
2. *Vastavalt Tubakaseaduse §-le 31² on tubakatoote või sellega seonduva toote (sealhulgas e-sigaretid) Eestisse toimetamine kaugmüügi teel ehk internetipoest keelatud.*
Parem: *Tubakaseaduse § 31² keelab tubakatoote või sellega seonduva toote (sealhulgas e-sigaretid) Eestisse toimetamise kaugmüügi teel ehk internetipoest.*
3. *Üldreeglina kuulub transpordikulu ühendusesisese kaugmüügi korras võõrandatava kauba maksustatavasse väärtusesse.*
Parem: *Ühendusesisese kaugmüügi puhul on transpordikulu võõrandatava kauba maksustatava väärtuse osa.*

Lauseid, kus on kasutusel erinevaid kantseliitlike sõnu, on veel hulgi ning kõiki siin mainida ja parandada poleks mõistlik. Kirjades oli levinud kantseliitliku kõnepruugi kasutamisel sõna *käesolev*. See sõna on teooria järgi tarbetu vormel, mille asemel saab kasutada hulga lühemaid

ja selgemaid väljendeid, nagu näiteks *see* või muuta lause nii, et ei oleks tarvis seda väljendit kasutada (lõputöö, lk 16). Peab veel märkima, et enamikus kirjades, kus seadustele viidati, olid seadused tekstisisiselt kirjutatud korrektselt, kuid leidis ka kirju, kus seadused olid suure algustähega, mis on EKI andmetel ebakorrektned (lõputöö, lk 19). Seaduste puhul kasutatakse tihti ka sõna *vastavalt*, mis on teooria kohaselt kantseliitlik ning võimalusel tasuks seda vältida. Alternatiivina võib kasutada sõnu *kohaselt* või *järgi*. (lõputöö, lk 19)

2.2.3. Nominalisatsioon

Kolmas kategooria on nominaalstiil (vt lisa 1), mida käsitletud teoorias nimetatakse nimisõnatõveks (lõputöö, lk 14). Koodid valisin *mine*-vormiga paaris oleva tugiverbi järgi. Uuringu tulemusena kasutati kõige rohkem sõnu *kuuluma/kuuluva/kuulub* (kood 1). Neid tegusõnu leidis 11 kirjas 17 korda. Samuti oli tihti kasutuses teine tegusõna *toimuma* (kood 2), mida kasutati 10 kirjas 11 korda. Vähem esinenud, kuid ikkagi kasutuses olnud tegusõnaks oli *teostama* (kood 3), mida leidis ainult kahel korral kahes kirjas. Nominalisatsiooni leiab tekstist *mine*-vormi ja tugiverbi koosluses. Peamisteks nominalisatsiooni verbideks toob Pullerits (lõputöö, lk 15) sellised sõnad nagu *kuuluma*, *teostama*, *läbi viima*, *toimuma* ja *vajama*. Allpool on vastuskirjades esinenud nominalisatsiooniga laused ja võimalik selgekeelsem variant.

1. *Kauba maksustamine toimub kauba liikumise järgi.*
Parem: *Kaup maksustatakse kauba liikumise järgi.*
2. *Majandustegevusteates peavad olema andmed tubakatoodete ning tegevuskohtade kohta ning eraldi väljatoodud andmed tubakatoodete impordi ja ekspordi teostamise kohta.*
Parem: *Majandustegevusteates peavad olema tubakatoodete ja tegevuskohtade andmed. Eraldi tuleb esitada andmed tubakatoodete impordi ja ekspordi kohta.*
3. *Kui kauba maksumus saadetise on üle 150 €, siis kuulub tasumisele tollimaks ja käibemaks tolliväärtuselt.*
Parem: *Kui kauba väärtus on suurem kui 150 eurot, tuleb tasuda tollimaks ja käibemaks tolliväärtuselt.*
4. *Seega, kui valitakse kassapõhise arvestuse, siis selles kvatalis, kus toimub lepingu sõlmimine ja maksmine on 100 € maksuvaba ja ülejäänud summa on erisoodustus, mis kuulub deklareerimisele vormi TSD lisal 4.*

Parem: Kui valisite kassapõhise arvestuse, siis lepingu sõlmimise kvartalis on 100 eurot maksuvaba ja ülejäänud summa erisoodustus, mis tuleb deklareerida vormi TSD lisal 4.

Teooria järgi on nominaalstiil üks enim levinud kantseliitlike keelevorme (lõputöö, lk 14). Mida enam kasutatakse tekstides nimisõnu, seda keerulisemaks need muutuvad. Nimisõnad lisavad tekstile abstraktsust ning sõnumist arusaamiseks tuleb pingutada. Uuringu tulemused näitavad, et MTA-s on kasutusel nominaalstiil ning see võib muuta suhtluse kliendiga keeruliseks. Olulise punktina tuleb teooria osas (lõputöö, lk 14) välja see, et nimisõnastamise tõttu kaob tegevusel seos tegijaga, mida ka näidetes näha on. See võib omakorda raskendada teksti üheselt mõistmist.

2.2.4. Laused

Neljas kategooria hõlmab pikad, lohisevad ja segased laused (vt lisa 1). Kokku on selle kategooria all kaks koodi, mille tulemusena on pikki ja lohisevaid lauseid 17 (kood 1) ja lisaks pikkusele ka segaseid lauseid 10 (kood 2). Kuna kogu kirjavahetus ja muu suhtlus toimub läbi sõnade kombinatsiooni, mis moodustavad laused, on oluline, et info, mida püütakse edastada, oleks lugejale arusaadav ning ei tekiks valesti mõistmist. Uuringu tulemused ühtivad teoorias toodud mõtetega (lõputöö, lk 14). MTA ametnikud kasutavad pikki ja raskesti loetavaid lauseid, millest on keeruline esimese korraga aru saada. Suure tõenäosusega võib oletada, et lugeja, kellele info mõeldud on, saab sõnumi mõttest valesti aru. Paari infopäringu vastuse puhul jäi saadetava sõnumi mõte täiesti arusaamatuks ning pärija küsimusele ei suudetud vastata. Enamik kirju olid korrektsed ning kasutati lühemaid ja selgemaid lauseid. Allpool on näide arusaamatust lausetest ning selle parem variant.

- *.. palun Teil saata e-posti aadressile xxx skaneeritud käsitsi allkirjastatud volikiri ning lisage sellele foto, millel on (volikirja allkirjastaja) juhatuse liige koos enda isikut tõendava dokumendiga, mis on avatud pildiga lehelt või foto, millel on (volikirja allkirjastaja) juhatuse liige koos enda isikut tõendava dokumendi ning täidetud ja allkirjastatud volikirjaga.*

Parem: Palun saatke käsitsi allkirjastatud volikiri e-posti aadressile xxx. Lisage manustesse foto juhatuse liikmest (allkirjastajast) koos isikut tõendava dokumendiga,

mis on avatud pildiga lehelt. Võite saata ka foto, millel on juhatuse liige koos allkirjastatud dokumendiga ja isikut tõendava dokumendiga.

2.2.5. Õigekiri

Uuringu tulemused näitavad, et ametnike tekstides on üsna palju lohakusvigu. Haaveli (lõputöö, lk 23) uuringu järgi eelistavad lugejad enim korrektseid kirju. Raadiku (lõputöö, lk 22) sõnul näitavad kirjavead lugejasse suhtumist ja võivad muuta teksti arusaamatuks. Seega, kui lugeja saab oma päringule kirja, mis on lohakusvigu täis, võib ta arvata, et tema küsimusele vastati ükskõikselt. See omakorda võib muuta kliendi meelestatust ametkonda ja samas mõjutada teksti sõnumist arusaamist. Märkata võis ka õigekirjavigu (nt suur ja väike algustäht, kirjavahemärkide kasutamine) ning käänete kasutamise eksimusi. Allpool on vastuskirjades esinenud lohakusvigadega/õigekirjavigadega laused.

1. *Teret; Lugupodamisega.*
2. *.. ettevõtte ei registreeri seda töötamist töötamise registris (TÕR) ega TSD lisas, kuna töö tegemise koht ei ole Eesti. (TulS § 29 lg 1 ja Sotsiaalmaksuseadus § 3 p.1).*
3. *Nullmäära rakendamise õigust tõendava dokumendina esitatakse kauba võõrandajale nõukogu rakendusmäärusega (EL) nr 282/2011 kehtestatud käibemaksuvabastustõend (käibemaksuseadus § 15 lõige 5¹), millest üks eksemplar peab jääma kauba võõrandajale.*
4. *Võimalik ka tellida eeltäidetud deklaratsioon endale sobiva aadressile, selleks peate pöörduda kirjalikult aadressile emta@emta.ee.*
5. *Teie võite deklaratsiooni esitada elektroonselt, kasutades ID kaardi koos pin-koodidega, mis oli Teile väljastatud Eestis.*

2.2.6. Selge keel

Analüüsid kirjade vastavust selge keele põhimõtetele, jagan tulemuste osa selge keele peamiste põhimõtete kaupa. Põhimõtetest koostas koodipuus koodid **viienda kategooria** alla (vt lisa 1). Tuginedes Euroopa Komisjoni juhendile (lõputöö, lk 10) käsitlesin teoorias **esimese selge keele põhimõttena** teksti läbimõeldust (kood 1). Teksti autoril tuleb selgeks teha, kellele tekst on suunatud ning mida ta soovib sellega saavutada. (lõputöö, lk 10) Uuringu tulemusena on enamik kirju selle põhimõttega kooskõlas. MTA ametnikud kasutavad kirjade koostamisel

enam-vähem sarnast teksti ülesehitust. Näen, et ametnikud mõistavad, kellele tekst on mõeldud ning üritavad saadetava sõnumi sisu võimalikult lihtsalt lahti seletada.

Teise põhimõttena on teooria osas välja toodud lugejale keskendumine. See tähendab, et lugeja poole pöördutakse ning kirja kirjutamisel peetakse teda mees, arvestades tema eelnevaid kirju/suhtlusi ametkonnaga. (lõputöö, lk 11) Soovituste kohaselt tasub tekstis kasutada sõnu “sina” ja “teie”, mida MTA ametnikud kõigis kirjades ka teevad. Seega saab julgelt öelda, et MTA vastuskirjades keskendutakse lugejale. Kirjutades teksti tuleb eeldada ka tekkivaid küsimusi ning võimalusel neile ennatlikult vastata. (lõputöö, lk 11) Uuringu käigus selgus, et ennatlike vastustega kirju on 37 (kood 2). Seega vastuseid võimalikele tekkivatele küsimustele oli MTA kirjades märgata ning paari kirja puhul oli see väga eeskujulikult sõnastatud. Lisaks tahan ära märkida, et ühes kirjas oli lisaks ennatlikele vastustele ka viited võimalikele muudele olukordadele ja nende võimalikele lahendustele, kaasates teisi ametkondi. Lugeses seda kirja, leian, et need ennatlikud vastused olid väga kohased ja kirja saajale kasulikud.

Kolmanda põhimõttena on teoorias välja toodud teksti liigendus. Pikka ja ühtevalguvat teksti on lugejal raske haarata ning selle sisu mõista. Tihtipeale jäävad pikad ja lohisevad kirjad hoopiski lugemata. Tekst peaks olema võimalikult lühike ning kokkuvõtlik osa kohe alguses. Soovituslik on kasutada ka kõikvõimalikke pealkirju, alapealkirju, sümboloid, loetelusid ja graafikuid. (lõputöö, lk 11) MTA kirjades ei kasutatud pealkirju ega graafikuid või sümboloid. Mõningates kirjades võis kohata loetelusid, neid kirju oli kokku 20 (kood 3). Loetelude puhul riivas silma nende vormistus, mis oli igas kirjas erinev ning mõningate puhul ebakorrektn. Plussiks võib küll tuua, et erinevad mõtted olid eraldi lõikudena ning seeläbi oli sõnumi sisust kergem aru saada.

Neljanda põhimõttena on teoorias teksti lühidus, lihtsus ja konkreetsus (lõputöö, lk 11). Analüüsitud kirjades olid peaaegu pooled kirjad võimalikud lühikesed ning teksti sõnum arusaadav. Lühidaid ja konkreetseid kirju oli kokku 44 (kood 4). Ülejäänud kirjad kippusid pikaks ja tähelepanu hakkas hajuma. Kahjuks tuleb mainida, et kirjades oli palju kordusi ning tühje fraase. Mõned kirjad ei olnud kui ühtsed, vaid pigem loetelud erinevatest aspektidest, mis omavahel eriti ei seostunud. Mõningates kirjades võis kohata ka enesestmõistetavat selgitamist, mis alahindab lugejat ja võib muuta lugeja suhtumist asutusse (lõputöö, lk 11). Üksikud kirjad ei olnud ka konkreetsed ja teemakohased. See võis olla tingitud ametniku tähelepanust, mida

kirjas küsiti, kuna mõningates kirjades võis kohata seletusi teemadele, mille kohta kirja adressaat ei küsinud. Abstraktsete väljendite kasutamist mina ei kohanud ning seega võib kindel olla, et kirja kirjutajad valdavad oma teemat (lõputöö, lk 12).

Viienda põhimõttena märgin teorias erialaslängi ja lühendeid. Liigne erialamõistete ja erialaslängi kasutamine muudab teksti erialavälisele isikule keerulisemaks. Kui erialase mõiste kasutamine on hädavajalik, siis tuleks see ka kirjas lühidalt lahti seletada. (lõputöö, lk 12) Analüüsitud kirjades ei kohanud erialaslängi ega keerukaid mõisteid, kuid mõningate lühendite puhul oleks pidanud need kirjas ka lahti seletama. Näiteks seaduste ja muude erialaste lühendite esmakordsel kirjas kasutamisel, mida küll tehti, aga üksikutes kirjades. Lühenditega kirju oli kokku 26 (kood 5).

Lähtudes EKI selge keele põhimõtetest (lõputöö, lk 12-13) võib analüüsi tulemustena välja tuua järgmised punktid:

- enamikus kirjades oli oluline info kohe alguses;
- omavahel seotud mõtted olid lähestikku;
- osale lugejatele ei antud selgelt teada, mida ta tegema peab;
- kirjades ennetati lisaküsimusi;
- kasutuses olid pikad ja lohisevad laused;
- osa kirju venisid vajalikust pikemaks;
- kasutati loetelusid, kuid nende vormistus vajab ülevaatamist;
- üksikutes kirjades tõsteti oluline esile poolpaksu kirjaga;
- enamik kasutatud termineid ei seletatud lahti;
- kasutati seaduste sõna-sõnalt kopeerimist;
- kasutati kantseliitlikke väljendeid;
- välditi tühja juttu;
- esines mõttekordusi;
- kasutati sobilikku tooni ja ühtset stiili.

2.3. Järeldused ja ettepanekud

2.3.1. Järeldused

Uuringu tulemustest leian, et MTA ametnikud järgivad selge keele põhimõtteid, kuid teatud puudustega. Enamik kirju olid piisavalt selged ja korrektsed ning lugeja sai kirjast soovitud vastuse. **Vastates esimesele uurimisküsimusele**, toon välja kõik selge keele põhimõtted, mida MTA ametnikud järgisid.

Uuringu tulemustest järeldan, et MTA ametnikud järgivad **teksti läbimõelduse põhimõtet** ning mõistavad, kellele tekst on suunatud. Ametnikud kasutavad teksti koostamisel sarnast mõttelist ülesehitust ning püüavad edastada sõnumi sisu võimalikult loogilises järjekorras.

Analüüsitud kirjadest leiab ideaalseid selge keele näiteid **lugejakesksest kirjutamisest**. Lugeja poole pöörduakse võimalikult viisakalt. Võib kindel olla, et ametnikud peavad lugejat silmas. Kirjad, kus oli vaja ennatlikke vastuseid võimalikele olukordadele, olid kooskõlas teoorias toodud põhimõttega. Paar kirja olid väljapaistvalt head ning kirjas toodud ennatlikud vastused ja võimalikud edasised variandid olid väga asjakohased. Lisaks oli enamikus kirjades kasutuses sobilik toon ja ühtne stiil.

Tulemustest järeldan, et ametnikud järgivad ka **teksti liigenduse põhimõtet**. MTA ametnikud järgisid, et kirjad poleks ühtevalguvad. Erinevad mõtted toodi välja eraldi lõikudena, tänu millele oli sõnumi sisust kergem aru saada. Enamikus kirjades oli oluline info kohe alguses ning omavahel seotud mõtted lähestikku. Eitavad vastused edastati kliendile viisakalt ja põhjendatult.

Pika teksti kirjutamine ei muuda seda kunagi paremaks. Soovitav oleks järgida **lihtsuse, lühiduse ja konkreetsuse printsiipi**. Pooled MTA ametnike kirjad järgisid seda põhimõtet ning enamikus kirjades oli saadetak sõnum arusaadav. Samuti ei kasutatud abstraktseid väljendeid, tänu millele võib kindel olla, et kirjutaja valdab oma teemat.

Erialaslängi ja lühendite kasutamise põhimõtet järgiti hästi ning enamik tekste olid lugejale arusaadavad ja lihtsad.

Kuna ideaalset selgekeelset teksti kirjutada on üpris keeruline, leidis MTA infopäringute vastustes mitmeid eksimusi. **Vastates teisele uurimisküsimusele**, toon välja kõik selge keele põhimõtted, mille vastu MTA ametnikud eksisid.

Teksti liigenduse põhimõtte puhul eksisid ametnikud kirjade liigenduse vormistamisega. Eelmainitud lõikude koostamine oli küll plussiks, kuid kirjades ei kasutatud muid vormistamise vahendeid. Näiteks kasutati ainult üksikutes kirjades poolpaksu kirja, puudusid pealkirjad, alapealkirjad, sümbolid. Kirjades puudusid samuti peamised kirja osad nagu sissejuhatus ja kokkuvõte. Loetelusid kasutati, kuid need olid vormistuse poolest ebakorrektsed ning erinevad, polnud ühtset stiili. Siit saab järeldada, et ametnikud ei pinguta kirjade loetavuse tõstmisega.

Teksti lühiduse, lihtsuse ja konkreetsuse juures oli mitmeid eksimusi. Kirjades võis kohata palju kordusi ning tühje fraase. Pooled kirjad venisid liiga pikaks, esines ka seaduste sõna-sõnalt kopeerimist selle asemel, et lihtsamalt ja lühemalt oluline edasi anda. Mõned kirjad ei olnud üheselt loetavad, vaid pigem loetelud erinevatest aspektidest. Mõningates kirjades võis kohata ka enesestmõistetavat selgitamist. Paar kirja polnud ka konkreetsed ega teemakohased, küsimusele vastati n-ö ükskõikseltselt ning lugeja ei saanud selget vastust, mida ta tegema peab. Võib oletada, et see võis olla tingitud ametnike tähelepanust. Loetud küsimusele ei pööratud piisavalt tähelepanu ning vastati hoopis teistsugusele küsimusele, jättes pärija vastusetä.

Erialaslängi ja lühendite põhimõtte juures toon välja vaid väikese märkuse. Paljude lühendite kasutamisel oleks võinud neid kirjas ka lahti seletada, kuna pole kindel, kas lugeja valdab selle lühendi tähendust või mitte.

Kuna selget keelt risustab enim **kantseliitlik keelekasutus** siis selle alateema juures oli MTA infopäringute vastustes üsna palju eksimusi. Kirjades oli kasutuses palju *poolt*-tarindit ja kantseliitlike sõnu. Samuti leidis nominalisatsiooni ehk nimisõnatõve, kuid selle kogus oli väiksem võrreldes kahe eelmise kantseliidi alateemaga. Lisaks leidis pikki, lohisevaid ja arusaamatuid lauseid ning õigekirja eksimusi. Kui üldistavalt kokku võtta, siis kantseliidi puhul oli enim kasutuses kantseliitlikud sõnad ja *poolt*-tarind, mis muudavad teksti loetavuse ja arusaamise keerulisemaks. Samuti muudavad tekstist arusaamist nominalisatsioon, lausete pikkus ja nende ülesehitus ning õigekirjavead. Viimase puhul arvan, et enamik õigekirjavigu olid tingitud tähelepanematuses, kuna tekste ei loetud korduvalt üle enne adressaadile saatmist.

Analüüsi ajal kirjutasin endale üles mõningad **märkused**. Leidsin seose, et peaspetsialisti ametikohal töötavad ametnikud kirjutavad vastuskirju korrektsemalt, loetavamalt ja arusaadavamalt. Võib järeldada, et juhtivad ametnikud valdavad teemat paremini ja oskavad ennast selgemini väljendada. Arusaamatuks jäi lausete “Vastan esitatud küsimusele” ja “Saadan vastuse” vajalikkus. Leian, et lugeja mõistab, mis on kirja sisu, korrektse kirja pealkirja järgi, seega pole vaja tekstis kasutada neid niigi enesest mõistetavaid kinnitusi. Ühe kirja puhul oli hästi märgatav ka kirjutaja emakeel, mis polnud eesti keel. Lausete ülesehitus oli justkui vene keelt emakeelena kõneleva ametniku kirjutatud. Analüüsiks esitatud kirjades oli ka paar agressiivset isikut ning üks vihakiri. Nende kirjade puhul märkisin ära väga professionaalsed vastused ning situatsiooni üritati lahendada võimalikult hästi.

Vastates **kesksele uurimisprobleemile**, leian, et Maksu- ja Tolliameti infopäringute vastused on kooskõlas enamiku selge keele põhimõtetega. MTA ametnikud järgivad paljusid selge keele põhimõtteid ning nende tekstid on piisavalt selged, et vastustest aru saada. Tuleb mainida, et arenguruumi veel on. Leidsin, et teatud aspekte järgitakse suurepäraselt, kuid on mõningaid eksimusi. Siiski võib öelda, et enamik küsijaid said tekkinud muredele arusaadavad vastused.

2.3.2. Ettepanekud

Selge keel on pidevalt arengus ning selle kasutamine nõuab pingutusi mitte ainult ametnikelt, kes kirju kirjutavad, vaid ka asutustest, kus nad töötavad. Ettepanekuna MTA infopäringute vastuste selgekeelsuse parendamiseks võiks amet tellida selge keele koolitused. Olen kindel, et rutiinsete selge keele koolituste käigus jäävad teatud selge keele põhimõtted ametnikele meelde ning seeläbi muutuvad vastuskirjad selgemateks ja korrektsemateks. Seni kuni koolitusi pole, pakuksin välja ametnikel endil uurida selge keele kontseptsiooni, kasvõi selle lõputöö kaudu. Alati on teretulnud interneti kasutamine ning kirjade kirjutamisel sealt abi otsimine. Kindlasti tasub üle vaadata kirjade ülesehitus, teksti liigendus ja loetelude vormistamine. Vältida tasuks samuti kantseliitlike vormide kasutamist.

Lisaks leian, et enamik vastuskirju moodustatakse ühise malli järgi ehk kasutuses on juba olemasolevad kirjade põhjad. Seega tasub ametnike juhtidel üle vaadata kasutatavad põhjad ning parandada seal olevad eksimused, muutes teksti selgemaks. Tekstides esines ka üpriski palju kirjavigu. Ettepanekuna teoorias käsitletu järgi tooksin välja, et enne kirja saatmist kliendile tuleks see lugeda uuesti hoolikalt läbi või paluda teisel ametnikul see üle lugeda. Nii

on kergem avastada lohakusvigu. Samuti oli teorias märgitud, et teatud kirjutamise norme saab määratleda asutuse sisekorraeeskirjaga, kuid see tähendaks vastuskirja juhendi koostamist, mis võib olla üpriski keeruline, seega toon selle aspekti välja kui võimaliku probleemi lahenduse. Leian, et Maksu- ja Tolliameti infopäringute vastuste parendamiseks pole vaja eriti suurt ressursi, kuna paljusid selge keele põhimõtteid juba järgitakse.

KOKKUVÕTE

Riigi edukaks toimimiseks on vajalik riigi ja elanike omavaheline suhtlus. Kõik me puutume aeg-ajalt kokku ametiasutustega kõikvõimalike kanalite kaudu. Ametnikelt küsitakse tihti erinevaid küsimusi tekkinud arusaamatuste kohta. Igale päringule peaks küsija ka riigil vastuse saama. Mind huvitas, milline on nende vastuste selgus ja lihtsus ning kuidas järgitakse selge keele kontseptsiooni. Otsisin vastust küsimustele:

- milliseid selge keele põhimõtteid MTA ametnikud rakendavad?
- milliste selge keele põhimõtete vastu MTA ametnikud eksivad?

Kõigepealt alustasin teooria kogumisega ning analüüsisin teaduskirjandust ja varasemaid uuringuid. Enne uuringu läbiviimist koondasin teooriasse kogu vajaliku info. Tekkinud küsimustele vastuse saamiseks ja uuringu õnnestumiseks palusin MTA-l väljastada 100 infopäringu vastust. Eesmärgistatud valimi järgi valis ametkond välja 100 kirja ning eemaldas neist saladusega kaetud info. Valimi kriteeriumid olid järgmised: vastuskirjad MTA klienditeenindusest, tekst sisaldab seletavat sisu, vastused on nii tolli- kui maksualalt, ajavahemikuks 01.06.2022 – 31.12.2022 ning kirja keeleks eesti keel. Minule esitatud 100 kirjast olid kriteeriumite järgi sobilikud 89. Uuringu käigus koostasid koodipuu ning analüüsisin tekste selge keele vaatepunktist.

Minu uurimus kinnitas, et Maksu- ja Tolliametis on selge keele kasutus nähtav, kuid teatud puudustega. MTA ametnike kirjad olid piisavalt selged ning enamik pärijaid said oma muredele lahenduse. Selge keele peamiseks risustajaks on kantseliitlik kõnepruuk, mille kasutust oli infopäringute vastustes näha. Uuringu tulemusena selgus, et MTA kasutab kõiki kantseliidi elemente. Üpriski märgatavas koguses kasutati *poolt*-tarindit ning kantseliitlikke sõnu. Samuti leidsin tekstidest nii nominalisatsiooni kui ka pikki, lohisevaid ja segaseid lauseid. Kõik see koondus kantseliitliku kõnepruugi alla ning teooria kohaselt raskendab see teksti loetavust ja muudab selle arusaamatumaks.

Positiivsena võib välja tuua, et ametnikud mõistavad, kellele tekst on suunatud ning üritavad saadetavat sõnumit võimalikult loogilises järjestuses lahti seletada, lugejasse suhtutakse viisakalt ja kasutatakse sobilikku tooni. Enamikus kirjades ennetati võimalikke lisaküsimusi ja teksti liigendus vältis ühtevalgust. Oluline info oli alguses ning seotud mõtted lähestikku,

välditi tühja juttu ja erialaslängi. Eksimustena tuli välja, et vormistuse puhul tasuks rohkem kasutada poolpaksu kirja ja erinevaid pealkirju. Kirjades võis kohata palju kordusi ja enesestmõistetavat selgitamist. Samas paljude lühendite kasutamisel puudusid nende seletused. Pooled kirjad venisid ebavajalikult pikaks ning ka seaduste sõna-sõnalt kopeerimist oli liiga palju. Osa kirju ei olnud teemakohased ning klient nendest kirjadest vastust ei saanud.

Selge keele edendamiseks pakkusin tulemuste ja teooria põhjal välja ka mitmeid võimalikke lahendusi. Esimeseks soovitusena oleks ametkonnal uurida selge keele kursuste ja koolituste kohta. Teiseks soovitaksin ametnikel endil uurida selge keele kontseptsiooni, kasvõi selle lõputöö kaudu. Kirjade kirjutamisel võib alati abi paluda kolleegidelt ning uurida internetist, kuidas selgemini kirjutada. Kolmandaks soovitan MTA-l selge keele põhimõtetele toetudes üle vaadata kasutatavad näidiskirjad ja mallid. Neljandaks soovitaksin kirjavigade vältimiseks ametnikel oma tekst hoolikalt läbi lugeda või paluda seda oma kolleegilt.

Lõputöö keskendus kitsale valdkonnale ning edasised uuringud võiksid keskenduda analoogsetele küsimustele teistes ametkondades. Huvitav oleks võrrelda tulemusi, et saada laiem pilt Eesti ametkondade selge keele kasutusest. Lisaks saaks teiste ametkondadega võrdluses moodustada n-ö edetabeli, mis võib motiveerida teatud ameteid oma keelekasutust parandama. Väärt lisainfot annaks samuti sisulisem tekstianalüüs, mille tarbeks oleks kindlasti vaja suuremaid filoloogilisi teadmisi.

SUMMARY

The thesis aims to determine the compliance of the language use of Estonian Tax and Customs Board (from now on MTA) officials with the principles of plain language. To achieve the goal of the research, three research tasks were set. The first task of the research was to analyse the scientific literature and the theoretical foundations of plain language and language norms. The second task of the research was to compare the language used in the answers to information requests received from the MTA with the principles of plain language. The third task of the research was to make proposals for the development of the language use of officials based on theoretical foundations and research.

The research problem of the thesis was the question: how the principles of plain language are followed in the MTA answers to information requests? To solve the research problem, two specific research questions were raised. Firstly, what plain language principles do MTA officials apply? The research revealed that MTA officials apply most plain language principles. Officials understand to whom the text is addressed and try to explain the message as simply and logically as possible. The reader was treated politely and with an appropriate tone. In most letters, possible additional questions were prevented, and the letters were short and specific. Secondly, in what plain language principles are MTA officials wrong? The research revealed that MTA officials make mistakes. It turned out that it would be better to use semi-bold letters and different headings for the formatting. In the letters, you could find many repetitions and explanations of the self-evident. However, many abbreviations were used without their explanations. Some of the letters were not relevant and the addressee did not receive a response from these letters.

Solutions were proposed to improve language use. The first recommendation would be for the board to investigate possible plain language courses and training. Secondly, I would recommend that the officer's study by themselves the concept of plain language, even if only through this thesis. Thirdly, I recommend that the MTA review the sample letters and templates used, as it can be assumed that there are mistakes in them as well. Fourth, to avoid typos, I would recommend reading the text carefully by yourself or ask your colleague to help with it.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Alasi, K., Liivaku U., & Vettik A., 2003. *Ametniku keelekäsiraamat. Õigusaktide ja muude dokumentide koostaja abiline*. Tallinn: Juura

Bowen, G. A., 2009. Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), pp. 27–40.

Creswell, J., 2003. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*. Thousand Oaks: Sage.

Dorney J., 1988. The plain English movement. *English Journal*, 77, pp. 49-51.

Eesti Keele Instituut, 2021a. *Mis on selge keel*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://eki.ee/teatmik/mis-on-selge-keel/> [Kasutatud 12.10.2022].

Eesti Keele Instituut, 2021b. *Selge keele põhimõtted*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://eki.ee/teatmik/selge-keele-pohimotted-meelespea/> [Kasutatud 12.10.2022].

Eesti Keele Instituut, 2021c. *Selge keel Eestis*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://eki.ee/teatmik/selge-keel-eestis/> [Kasutatud 18.02.2023].

Eesti Keele Instituut, 2021d. *Tunne oma lugejat*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://eki.ee/teatmik/tunne-oma-lugejat/> [Kasutatud 21.03.2023].

Eesti Keele Instituut, 2016. *Selge sõnum*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://eki.ee/selges%c3%b5num/varasemad-uritused/auhind-2016/tulemused-2016/> [Kasutatud 13.10.2022].

Eesti Keele Instituut, 2011. *Seaduste ja õigusaktide pealkirjad tekstis*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://keeleabi.eki.ee/?leht=8&id=186> [Kasutatud 24.03.2023].

Eesti standardamis- ja akrediteerimiskeskus, 2013. *Informatsioon ja dokumentatsioon. Dokumendielemendid ja vorminõuded. Osa 1 1: Kiri. EVS 882-1:2013*, Tallinn: Eesti Standardikeskus.

Erelt, M., 2019. *Lause õigekeelsus*. 4. trükk. Tallinn: Emakeele Selts.

Erelt, T., Leemets, T., Mäearu, S. & Raadik, M., 2018. Kantseliit. Rmt: *Eesti õigekeelsussõnaraamat*. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://www.keelevaab.ee/> [Kasutatud 22.12.2022].

Ester, J. & Vainre, M., 2019. *Riigiasutustes selge keele kasutust takistavate ja soodustavate tegurite väljaselgitamine*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2019/09/EKI_Kokkuv%C3%B5te_toimetatud.pdf [Kasutatud 15.10.2022].

Euroopa Komisjon, Field, Z., 2015. *Kirjuta selgelt*. Luxembourg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus.

Flick, U., 2009. *An Introduction to Qualitative Research*. London: SAGE Publications Ltd.

Greer, R. R., 2012. Introducing Plain Language Principles to Business Communication Students. *Business Communication Quarterly*, 75(2), pp. 136-152.

Haavel, A., 2019. *Ametiasutuse kliendikirjade viisakus ja tundetoon*. Magistritöö. Tallinn: Tallinna Ülikool.

Hallik, K., 2020. Kas Eestist võiks saada selgekeelne e-riik?. *Õiguskeel*, 1.

Hallik, K., 2011. Selge keele liikumisest maailmas. *Õiguskeel*, 3.

Hedlund, A., 2013. *Klarspråk lönar sig. Handbok för ett effektivt klarspråksarbete*. Stockholm: Språkrådet & Norstedts Juridik.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P., 2010. *Uuri ja kirjuta*. Tallinn: Kirjastus Medicina.

International Plain Language Federation, 2022a. *Our work*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.iplfederation.org/our-work/> [Kasutatud 22.12.2022].

International Plain Language Federation, 2022b. *What is plain language?* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.iplfederation.org/plain-language/> [Kasutatud 08.03.2023].

Juss, K., 2015. *E-riigi ametlikud teadaanded ja nende keel. Bakalaureusetöö*. Tallinn: Tallinna Ülikool.

Kasemets, K., 2022. Selge keele uuringutest. *Õiguskeel*, 3.

Kasik, R., 2007. *Sissejuhatus tekstiõpetusse*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Keeleseadus (2011) RT I, 16.06.2020, 5.

Kerge, K., 2000. Kirjakeel ja igapäevakeel. Rmt: *Eesti keele allkeeled*. Tartu: Tartu Ülikool, lk 75-110.

Kerge, K., 2005a. Nominalisatsioon ja nominaalstiil. *Oma keel*, 2, lk 37-41.

Kerge, K., 2005b. Õigus- ja haldussuhtlus keelemuutuste tuules. *Õiguskeel*, 4, lk 6-13.

Kerge, K., 2006. Ametlik viisakus ja kultuur. *Õiguskeel*, 2, lk 3-8.

Kranich, H., 2017. Lihtsus, hea sõna ja siiras toon asjaajamiskeeles. *Õiguskeel*, 1, lk 1-9.

Krieg-Planque, A., 2020. When public communication works on its expression: Administrations in search of “clear language”. *Politiques de communication*, 14(1), pp. 3-34.

Kukk, I., 2002. *Eesti kirjakeele seisundi uuring. Õiguse ja halduse keele valdkonnauuringu aruanne*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/40633/Keel_Kirjakeel_Valdkonnauuring.pdf?%20sequence=1&isAllowed=y [Kasutatud 20.12.2022].

Laherand, M.-L., 2008. *Kvalitatiivne uurimisviisid*. 2. trükk. Tallinn: Sulesepp.

Lees, M., 2012. *Kuidas kirjutada tekste? Kirjade, dokumentide ja äritekstide koostamise käsiraamat*. Tallinn: ME Kirjastus.

Leskelä, L., 2021. Easy Language in Finland. Book: Camilla Lindholm & Ulla Vanhatalo, eds. *Handbook of Easy Languages in Europe*. Berlin: Frank & Timme GmbH, pp. 149-189.

Loog, M., 1991. Sissejuhatus. Rmt: *Eesti esimene slängi sõnaraamat*. [Võrgumaterjal] Tallinn: Mai Loog. Leitav: <http://www.eki.ee/dict/slang/sissejuhatus.html> [Kasutatud 26.11.2022].

Maksu- ja Tolliamet, 2022. *Arengukava 2022*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.emta.ee/eraklient/amet-uudised-ja-kontakt/maksu-ja-tolliamet/tutvustus-ja-struktuur> [Kasutatud 28.10.2022].

Mazur, B., 2000. Revisiting Plain Language. *Technical Communication*, 47(2), pp. 205-211.

Mayr, A., 2008. *Language and Power: An Introduction to Institutional Discourse*. London: Continuum International Publishing Group.

Mäekivi, H., 2004. Moesõnad. *Oma keel*, 2, lk 63-67.

Mäekivi, H., 2020. *Keerukast klaariks. Kantseliit ja tema kaaslased*. Tallinn: Ecoprint.

Нечаева, Н. В., Хельмле, К.-С. & Каирова, Э.М., 2020. Перевод на ясный и простой языки: зарубежный опыт и перспективы России. *Вестник ПНИПУ. Проблемы языкознания и педагогики*, 3, стр. 8-24.

Piehl, A., 2012. Ametikeelehoole Soomes. Rmt: *Selged mõtted, selge keel*. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, lk 20-47.

Plain English Campaign, 2022. *About us*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://www.plainenglish.co.uk/about-us.html> [Kasutatud 22.12.2022].

Plain Language Association International, 2022. *Who we are*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://plainlanguagenetwork.org/plain/who-we-are/> [Kasutatud 22.12.2022].

Pullerits, E., 2010. *Kuidas hoiduda kantseliidist*. Tartu: Keelehooldekeskus.

Raadik, M., 2002. *Pangandus. Eesti kirjakeele kasutusala ja nende seisund*. [Võrgumaterjal] Leitav: http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/40632/Keel_Pangandus.pdf [Kasutatud 20.12.2022].

Raadik, M., 2007. Poolt-sõna poolt ja vastu. *Õiguskeel*, 2.

Raadik, M., 2008. *Kuidas vormistada ametikirja. Keeleline juhend omavalitsusasutuste töötajale*. Tartu: Keelehooldekeskus.

Raadik, M., 2014. *Väikesed tarbetekstid. Käsiraamat*. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus.

Raaper, T., 2017. Selge suhtlus Maksu- ja Tolliametis. *Õiguskeel*, 4.

Ratassepp, K., 2016. *Inimeste kogemus suhtlusest ametiasutustega kirjade arusaadavuse näitel. Magistritöö*. Tallinn: Tallinna Ülikool.

Redish, J., 2015. Tulemuslik infoedastus: planeerimine ja hindamine. Rmt: *Selge kommunikatsioon. Artiklite kogumik*. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, lk 41–51.

Saldana, J., 2013. *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. 2nd ed. London: Sage.

Sooman, H., 2014. Ilus selge ametikeel. *Keel ja Kirjandus*, 2, lk 134-137.

Steinberg E. R., 1991. *Plain language: Principles and practice*. California: Wayne State University Press.

Teddlie, C. & Yu, F., 2007. Mixed methods sampling a typology with examples. *Journal of mixed methods research*, 1(1), pp. 77-100.

Tomusk, I., 2011. 1. juulil jõustub uus keeeseadus. *Sirp*, [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.sirp.ee/s1-artiklid/varia/1-juulil-joustub-uus-keeeseadus/> [Kasutatud 08.03.2023].

Viirmets, A., 2021. Ühe riigiasutuse teekonnast ilusamate ja ühtsemate ametikirjade poole. *Õiguskeel*, 2.

Волкова, Е. Л., 2020. Канцелярит как проблема педагогического языка и препятствие современному педагогическому процессу. *ИНСАЙТ*, 1(1), стр. 71-79.

Õunapuu, L., 2014. *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikool. [Võrgumaterjal] Leitav: http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf [Kasutatud 28.10.2022].

Lisa 1. Koodipuu

KATEGOORIA/KOOD	Koodide esinemine infopäringute vastustes	
KATEGOORIA 1		
<i>poolt-tarind</i>		
Kood 1: kellegi/millegi poolt	17 kirjas	19
KATEGOORIA 2		
Kantseliitlikud sõnad		
Kood 1: olev/käesoleva	23 kirjas	29
Kood 2: vastavalt	8 kirjas	13
Kood 3: osas	7 kirjas	10
Kood 4: järgnev	7 kirjas	9
Kood 5: läbi	4 kirjas	6
Kood 6: antud	5 kirjas	5
Kood 7: hetkel	3 kirjas	3
Kood 8: lõikes	3 kirjas	3
Kood 9: sisuliselt	2 kirjas	2
Kood 10: varasemalt	2 kirjas	2
Kood 11: näol	2 kirjas	2
Kood 12: reeglina, üldreeglina	2 kirjas	2
Kood 13: -alaste	1 kirjas	1
Kood 14: lähtuvalt	1 kirjas	1
KATEGOORIA 3		
Nominalisatsioon		
Kood 1: kuuluma/kuuluva/kuulub	11 kirjas	17
Kood 2: toimuma	10 kirjas	11
Kood 3: teostama	2 kirjas	2
KATEGOORIA 4		

Laused	15 kirja	
Kood 1: pikk/lohisev lause		17
Kood 2: segane lause		10
KATEGOORIA 5		
Selge keel		
Kood 1: teksti läbimõeldus	80 kirja	
Kood 2: lugejale keskendumine (ennatlikud vastused)	37 kirja	
Kood 3: teksti liigendus (pealkirjad, loetelud, sümbolid)	20 kirja	
Kood 4: lühidus, lihtsus ja konkreetsus	44 kirja	
Kood 5: erialasläng ja lühendid	26 kirja	