

## TEENUSSTANDARD

### KINNITATUD

Statistikaameti peadirektori  
27.01.2011 käskkirjaga nr 13  
Lisa 6

### Teabenõude täitmine

Teabenõue on taotlus avaldatud või dokumenteeritud teabele. Teabenõue täidetakse eesti või inglise keeles.

#### Teabenõue pakub võimalust

- saada juba avaldatud riiklikku statistikat,
- saada teavet Statistikaameti ja tema tegevuse kohta.

#### Teabenõuet saab esitada

- veebilehe [www.stat.ee](http://www.stat.ee) rubriigist "Statistika/Teenused,
- e-postiga [stat@stat.ee](mailto:stat@stat.ee),
- infotelefonil 625 9300 (esmaspäevast reedeni kell 8-17, helistamisel kehtib kohalik kõnetariif)
- Statistikaameti teabekeskuses (esmaspäevast reedeni kell 9–16, Endla 15, 15174 Tallinn),
- faksiga 625 9370,
- kirjaga aadressil Endla 15, 15174 Tallinn.

Teabenõudele vastatakse telefoni, e-posti, faksi või kirja teel. Infotelefonil 625 9300 annab vanemkonsultant tema kompetentsi kuuluvatele lühiküsimustele vastuse kohe. Kui vastuse otsimine võtab rohkem aega või kui klient vajab detailsemat infot, helistab vanemkonsultant kliendile kokkulepitud ajal tagasi või suunab kõne statistikavaldkonna spetsialistile. Kui taotletud teave on avaldatud ühes konkreetse teabeallikas, saadab taotletud info Statistikaameti konsultant. Juhul kui vastuse teabenõudele saab mitmest teabeallikast, juhatatakse taotleja nende teabeallikate juurde ja sellega loetakse teabenõue täidetuks. Kui teabenõue väljub Statistikaameti kompetentsist, suunatakse see edasi pädevasse asutusse ja teavitatakse teabe taotlejat.

#### Täitmise tähtaeg

Vastuse saab hiljemalt viie tööpäeva jooksul, arvestades teabenõude registreerimisele järgnevat tööpäevast. Juhul kui vastuse ettevalmistamine võtab rohkem aega, teavitatakse sellest teabe taotlejat.

#### Hind

Teabenõue täidetakse tasuta, välja arvatud juhul, kui soovitakse infot paberkandjal. Sel juhul tasub teabenõudja 0,19 eurot (2,97 krooni) iga lehekülje eest alates 21. leheküljest (vt avaliku teabe seadus § 25 lg 2; RT I 2000, 92, 597).

#### Kaebused ja ettepanekud

Kirjalikult esitatud kaebused ja ettepanekud teabenõuete kohta registreeritakse. Lihtsamad kaebused lahendab vanemkonsultant esimesel võimalusel. Kaebuste lahendamise eest vastutab teabe ja levi talituse juhataja. Kirja, faksi ja e-postiga esitatud kaebustele vastab Statistikaamet kirjalikult. Kaebustele vastatakse kümne tööpäeva jooksul alates kaebuse registreerimise päevast. Kui kaebusele vastamiseks on vaja koguda lisainfot, võib tähtaega pikendada 30 päevani. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada ka infotelefonil 625 9300 ja Statistikaametis kohapeal (Endla 15, Tallinn)

Teenustusstandardit uuendatakse vähemalt kord aastas.