

## **Teenusstandard**

### **Toetustaotluse vastuvõtmine**

#### **Üldinfo**

Toetustaotluse vastuvõtmise teenusstandard käsitleb toetustaotluse (edaspidi taotlus) esitamist PRIAle.

Toetuse taotlemiseks vajalike vormdokumentide, nõuete ja infomaterjalidega saate eelnevalt tutvuda [PRIA kodulehel](#) vastava meetme tutvustuse juures. Toetustaotlust esitades palun veenduge, et suudate toetuse saamisega kaasnevaid kohustusi täita.

Klienditeenindaja annab vajadusel informatsiooni toetuse nõuete, taotlemiseks vajalike vormdokumentide ja infomaterjalide kättesaadavuse kohta.

Juhul, kui soovite nõustamist toetuse sisulistes küsimustes, abi toetuse valiku tegemisel või taotluse täitmisel, palume pöörduda nõustaja poole. Nõuandekeskuste kontaktid leiab [siit](#).

#### **Sihtgrupp**

Füüsilised- ja juriidilised isikud, kes vastavad toetusmeetme nõuetele.

#### **Kliendiks registreerimine**

Esmakordsel toetuse taotlemisel tuleb teil end PRIA kliendiks registreerida.

PRIA kliendiks on võimalik ennast registreerida

- a) läbi PRIA iseteenindusportaali e-PRIA (edaspidi e-PRIA)
- b) saata digitaalselt allkirjastatud avaldus elektronposti aadressil [kliendiregister@pria.ee](mailto:kliendiregister@pria.ee),
- c) posti teel (avaldus ja isikut tõendav dokumendi koopia)
- d) esitada avaldus teenindusbüroos

[Avalduse vorm ja täpsem info kliendiks registreerimise kohta.](#)

#### **Taotluse esitamine**

Taotlusdokumente allkirjastada ja nendel parandusi võib teha ainult:

- a) klient isiklikult
- b) juriidilisest isikust kliendi seaduslik esindaja või
- c) kliendi poolt volitatud esindaja

#### **Taotluse esitamise kanalid**

Taotluse esitamise kanalite valikud leiate kodulehel meetme tutvustavast tekstist. Sõltuvalt toetusest on võimalik valida järgnevate taotluse esitamise viiside vahel:

- a) Taotluse esitamine läbi e-PRIA**

e-PRIASse saate siseneda läbi [PRIA kodulehe](#) ja läbi [riigiportaali](#).

e-PRIA vahendusel dokumentide täitmisel on paljud väljad eeltäidetud ning toimuvad automaatsed kontrollid PRIA registritega.

e-PRIASse sisenemiseks vajate kehtivat ID kaarti koos kehtivate PIN koodidega või Mobiil-ID. Mõningate teenuste puhul on võimalik e-pria teenuseid kasutada internetipanga kasutajatunnuseid kasutades.

#### **b) Taotluse esitamine PRIA maakondlikus teenindusbüroos**

Teenindusbüroos dokumentide esitamiseks või kliendarvuti kasutamiseks saate aja broneerida [siin](#).

#### **Taotluse esitamine läbi e-PRIA kasutades kliendarvutit**

Taotlust saab esitada e-PRIAS kasutades teenindusbüroodes kliendarvuteid.

Juhul kui Te vajate abi taotluse esitamisel, küsige abi meie klienditeenindajalt.

#### **Pabertaotluse esitamine**

Taotlust esitama tülles võtke kaasa isikut tõendav dokument. Taotlust esitades viib klienditeenindaja läbi vajalikud toimingud. Juhul, kui taotluse visuaalsel kontrollimisel selgub, et esitatud andmetes on vead, tuleb teil need puudused kõrvaldada või esitada puuduvad dokumendid ettenähtud tähtaja jooksul.

Soovi korral väljastab klienditeenindaja registreeritud taotluse kohta oma allkirjaga taotluse vastuvõtmise kinnituse.

#### **c) Posti teel taotluse esitamine**

Paberkandjal posti teel edastatavad taotlused palun saatke aadressil Tähe 4, Tartu 51010.

Posti teel saabunud taotlused avatakse PRIAs hiljemalt saabumisele järgneva tööpäeva jooksul.

Juhul, kui taotluses avastatakse vormistuslike ilmseid vigu, siis võetakse teiega ühendust.

#### **d) e-kirja teel taotluse esitamine**

e-kirja teel saadetavad taotlused palume saata aadressil [info@pria.ee](mailto:info@pria.ee), kui meetme tutvustavas tekstis ei ole märgitud teisiti. e-kirjaga saadetav taotlus peab olema allkirjastatud digiallkirjaga. Kui kiri on jõudnud PRIA postkasti, siis saate selle kohta automaatse teate oma e-postile.

e-kirja teel saabunud taotluste puhul teavitatakse teid taotluse registreerimisest ning taotlusele antud taotlusenumbrist/viitenumbrist e-kirja teel.

Menetlusse võetakse üksnes tähtaegselt vormikohaselt esitatud taotlused. Juhul, kui taotluses avastatakse vormistuslikke ilmseid vigu, võetakse teiega ühendust.

## Abi

- a) veebileht [www.pria.ee](http://www.pria.ee)
- b) infotelefonid PRIA loomatoetuste ja pindalatoetuste infotelefon 737 7679  
PRIA investeringutoetuste infotelefon 737 7678  
PRIA registrite osakonna infotelefon: 731 2311
- c) e-post [info@pria.ee](mailto:info@pria.ee)
- d) teenindusbürood [www.pria.ee/et/pria/teenindusbrood](http://www.pria.ee/et/pria/teenindusbrood)

Töökeeleks on eesti keel.

## Teenindusbüroode kontaktandmed ja töökorraldus

[Teenindusbürood](#) on avatud tööpäeviti 8.30-16.00.

Rohke taotlejate arvuga meetmete taotlusvoorude viimastel päevadel võivad teenindusbüroodes olla pikad ootejärjekorrad. Teenindusaja lõppedes broneerib klienditeenindaja teile võimalusel aja järgmiseks päevaks või tutvustab teisi võimalusi taotluse esitamiseks.

## Tagasiside

Klienditagasiside on kliendi pöördumine, mis väljendab rahulolu või rahulolematust PRIA teenuse, teenindusbüroo, teenistuja tegevuse kvaliteedi, infokanali või töökorralduse üle.

Tagasisidena antud informatsiooni ei käsitle me vaide või teabenõudena. [Klientide tagasiside käsitlemise teenusstandard.](#)

Palun pange oma mõtted võimalikult täpselt kirja ning saatke aadressil [teenindus@pria.ee](mailto:teenindus@pria.ee), täitke tagasisidevorm PRIA kodulehel või täitke tagasisideleht teenindusbüroos.