



Õiguskantsler

Aare Olgo
vallavanem
Jõgeva Vallavalitsus
info@jogeva.ee

Teie nr

Meie 31.08.2018 nr 7-8/180923/1803654

Teave sotsiaalteenuste kohta

Austatud vallavanem

Jagan Teiega õiguskantsleri hinnangut Jõgeva valla kodulehel avaldatud sotsiaalteenuseid tutvustava teabe kohta. Samuti vaatles õiguskantsler, kas vald jagab sotsiaalteenuste kohta infot muudes kanalites.

Sellele analüüsile tuginedes soovitab õiguskantsler Jõgeva vallale:

- võimaluse korral tagada erivajadustega inimestele juurdepääs valla kodulehel avaldatud sotsiaalteenuseid tutvustavale teabele;
- kaaluda lihtsustatud keelega infolehekülje koostamist, millest saaksid aru ka intellektipuudega inimesed;
- teavitada inimesi sotsiaalteenustest erinevate kanalite kaudu (nt infovoldikutega).

Iga õiguse kasutamise vältimatu eeltingimusena peab inimene olema seesugusest õigusest teadlik. Sisult õiget ja ammendavat teavet eri vanuses, erineva hariduse ja keeleoskusega ning ka puuetega inimestele (nt vaegnägijatele, pimedatele, kurtidele, intellektipuudega inimestele) tuleks jagada sobivate kanalite kaudu kõigile arusaadaval kujul ja selges keeles.

Jõgeva vald on oma kodulehel avaldanud kõigi kohaliku omavalitsuse osutatavate sotsiaalteenuste kohta ülevaatliku tutvustuse. Teenuseid kirjeldav teave on lihtsalt leitav ja selgelt esitatud. Hea on seegi, et iga teenuse kirjelduse juures on avaldatud kontaktisiku andmed, kelle poole abivajaja võib küsimustega pöörduda. Kaaluda võiks võimalust lisada turvakodu- ja varjupaigateenuse tutvustuse juurde ka praktiline nõuanne, kuhu peaks abivajaja öisel ajal pöörduma (nt kontakttelefon).

Tunnustan, et vald on iga sotsiaalteenuse selgituse juures avaldanud viite õigusaktile, mis teenuste osutamist reguleerib. Abi küsimise muudab hõlpsamaks ka sotsiaalteenuste leheküljel välja toodud taotlusvorm, millega inimene saab vallale esitada oma kontaktandmed ning lühidalt selgitada, milles ta abi vajab. Avalduse vormi koostamisel on vald lähtunud õigesti tõdemusest, et abivajaja ei pea ise teadma, millist teenust ta vajab, vaid selle selgitab välja valla sotsiaaltöötaja. Ehk tasukski sinna lisada lause, et abi taotlemiseks ei pea inimene tegema muud, kui esitama avalduse või esitama abitaotluse telefoni teel. Avalduse blanketi võiks võimalusel tõsta veebilehel senisest nähtavamale kohale. Samuti oleks hea, kui kõigi teenuste taotlemisel saaks abivajaja kasutada ühtset avalduse vormi.

Võimaluste olemasolul võiks vallavalitsus kaaluda, kas saaks tulevikus viia vajalik info ka erivajadustega inimesteni, et nad saaksid neile sobivast kanalist kätte info võimalikult iseseisvalt

Õiguskantsleri Kantselei

Kohtu 8, 15193 TALLINN. Tel 693 8404. Faks 693 8401. info@oiguskantsler.ee www.oiguskantsler.ee

(nt võiks kodulehel infot jagada viipekeelses videos, pakkuda teavet veebis ja mujal lihtsustatud keeles, vajadusel punktkirjas jne). Seesuguste infomaterjalide koostamisel on mõistlik teha koostööd erivajadustega inimeste huvide eest seisvate organisatsioonidega.

Veebileht on küll oluline, kuid siiski mitte alati ainus ega esmane infokanal. Mõned saavad vajaliku info sotsiaalteenuste kohta näiteks perearstilt, sotsiaalasutusest, koolist või haiglast. Hea, et Jõgeva vald tutvustab sotsiaaltoetusi ja -teenuseid kohalikus ajalehes. Tasuks kaaluda infovoldikute tegemist, mille kaudu jõuaks vajalik info mitte üksnes potentsiaalsetele abivajajatele, vaid laiemalt vallaelanikeni, ka abivajaja lähedaste ja naabriteni, et need teaksid, kuhu vajadusel pöörduda.

Jõgeva valla veebileht on oma praegusel kujul sotsiaalteenuste tutvustamise osas eeskujulikus korras. Loodetavasti on kasu ka mõnest eelnevast tähelepanekust.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Olari Koppel

õiguskantsleri asetäitja-nõunik, õiguskantsleri kantselei direktor

õiguskantsleri ülesannetes

Angelika Sarapuu 693 8427

Angelika.Sarapuu@oiguskantsler.ee

Riste Uuesoo 693 8408

Riste.Uuesoo@oiguskantsler.ee