



Õiguskantsler

Aleksandr Širokov
vallavanem
Peipsiääre Vallavalitsus
vald@peipsivald.ee

Teie nr
Meie 31.08.2018 nr 7-8/180923/1803653

Teave sotsiaalteenuste kohta

Austatud vallavanem

Jagan Teiega õiguskantsleri hinnangut selle kohta, kuidas Peipsiääre vald oma elanikke sotsiaalteenuste osutamisest teavitab. Õiguskantsler vaatles valla kodulehel avaldatud teavet ja uuris, kas vald jagab sotsiaalteenuste kohta infot ka muudes kanalites.

Sellele analüüsile tuginedes teeb õiguskantsler Peipsiääre vallale ettepaneku:

- avaldada valla kodulehel valla osutatavate sotsiaalteenuste loetelu ja kirjeldus nii, et need vastaks sotsiaalhoolekande seadusele (teenustest annab ülevaate sotsiaalhoolekande seaduse 2. peatüki 2. jagu „Kohaliku omavalitsuse üksuse sotsiaalteenused“);
- avaldada valla kodulehel selgitus, millest inimene peaks abi taotlemisel alustama, samuti spetsialistide kontaktandmed, kelle poole võib küsimustega pöörduda;
- võimaldada erivajadustega inimestele juurdepääs valla veebilehel avaldatud sotsiaalteenuseid tutvustavale teabele;
- kaaluda lihtsustatud keelega infolehekülje koostamist, millest saaksid aru ka intellektipuudega inimesed;
- teavitada inimesi sotsiaalteenustest erinevate kanalite kaudu (nt kohalikus ajalehes, infovoldikutega jne).

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.

Vallaelanikele muutuks abikäsimine oluliselt lihtsamaks, kui nad saaksid valla kodulehelt konkreetset infot pakutavate sotsiaalteenuste ja -toetuste kohta. Peipsiääre valla veebilehelt võib küll aimu saada, milliseid sotsiaaltoetusi vald maksab (sünnitoetus, matusetoetus, esimesse klassi astuja toetus, sotsiaaltoetused), kuid puudub info selle kohta, kellele ja mis tingimustel toetusi makstakse. Valla korraldatavate sotsiaalteenuste kohta pole veebilehel aga mingit teavet. Selleks et teada saada, millist abi ja mis tingimustel võib vallalt küsida, peab abivajaja lugema läbi vallavolikogus vastu võetud sotsiaalteenuste osutamise korra ja teised teenuste kohta käivad määrused, mida aga samuti kodulehelt kahjuks ei leia.

Mõistame, et valla kodulehe ülesehitamine võib võtta aega, kuid info jagamisele tuleks sellegipoolest rohkem tähelepanu pöörata. Kodulehel avaldatud ülevaatlik ja ajakohane teave

Õiguskantsleri Kantselei

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

oleks abiks vallaelanikele, aga teeks lihtsamaks ka vallaametnike (sh sotsiaaltöötajate) töö – peavad ju eeskätt nemad inimesi nõustama ja abi andmise kohta otsuseid tegema.

Valla kodulehelt peaks inimene leidma ka juhiseid, millest tal tuleks sotsiaalabi küsimisel alustada: kas ta peaks kõigepealt pöörduma valla sotsiaalosakonda või täitma esmalt avalduse ja selle valda saatma. Mõistagi tuleks iga sotsiaalteenuse kirjelduse juures märkida ära ka kontaktisiku andmed, kelle poole abivajaja võib küsimustega pöörduda. Samuti hõlbustaks abi taotlemist see, kui lisada sotsiaalteenuste leheküljele avalduse vorm, millega abivajaja saaks edastada oma kontaktandmed ja ka probleemi lühikirjelduse. Vormi koostamisel ja selgituste jagamisel tuleks lähtuda tõdemusest, et abivajaja ei pea ise teadma, millist teenust ta täpselt vajab, vaid selle selgitab välja valla sotsiaaltöötaja. Inimesele ei tohiks jääda muljet, et ta peab taotlema kindlat teenust. Avalduse blankett peaks olema kodulehelt kergesti leitav ja sobima kõigi teenuste taotlemiseks. Kasulik oleks avaldada kodulehel ka selgitus, et abitaotlust saab esitada ka telefoni teel ning et viipekeele kasutajatele tagatakse vajadusel professionaalne viipekeelne tõlge valla kulul.

Veebilehel avaldatud infot sotsiaalteenuste kohta tuleb pidevalt täiendada ja ajakohastada, kui sellekohaseid seadusi või määrusi muudetakse. Samuti peab veebilehel nimetatud teenuse kirjeldus alati vastama seadusele.

Vallavalitsusel tuleks võimalusel tagada teabe kättesaadavus erivajadustega inimestele, et nad saaks neile sobivast kanalist kätte õige teabe võimalikult iseseisvalt (nt võiks kodulehel infot jagada viipekeelses videos, pakkuda teavet veebis ja mujal lihtsustatud keeles, vajadusel punktkirjas jne). Niisuguse infomaterjali koostamisel on mõistlik teha koostööd erivajadustega inimeste huvide eest seisvate organisatsioonidega.

Veebileht on küll oluline, kuid siiski mitte alati esmane kanal info saamiseks. Inimesed saavad sotsiaalteenuste kohta infot tihti näiteks hoopis perearstilt, sotsiaalasutusest, koolist või haiglast. Seetõttu peaks laiemalt läbi mõtlema, milliste kanalite kaudu jõuab info sotsiaalteenuste kohta Peipsiääre valla elanikeni kõige paremini ning sellest lähtudes valima teavitamise viisi – nt tutvustada teenuseid kohalikus ajalehes, koostada infovoldik ja jagada seda perearstikeskuses vm. Oluline on, et infot ei edastataks üksnes potentsiaalsetele abivajajatele, vaid et see jõuaks laiemalt vallaelanikeni, st ka abivajaja lähedaste ja naabriteni, et need teaksid, kuhu vajaduse korral pöörduda.

Loodan saada Teilt tagasisidet ideede kohta, kuidas teha sotsiaalteenuste info kõigile vallaelanikele kättesaadavaks.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Olari Koppel

õiguskantsleri asetäitja-nõunik, õiguskantsleri kantselei direktor

õiguskantsleri ülesannetes