



Õiguskantsler

Tarmo Tammiste
linnapea
Narva Linnavalitsus
narvalv@narva.ee

Teie nr
Meie 18.07.2018 nr 7-8/180923/1803255

Teave sotsiaalteenuste kohta

Austatud linnapea

Jagan Teiega õiguskantsleri hinnangut Narva linna kodulehel avaldatud sotsiaalteenuste informatsiooni kohta. Samuti vaatles õiguskantsler, kas linn jagab sotsiaalteenuste kohta infot muudes kanalites.

Sellele analüüsile tuginedes teeb õiguskantsler Narva linnale ettepaneku:

- avaldada linna sotsiaalteenuste veebiküljel teenuste loetelu nii, et see vastaks sotsiaalhoolekande seadusele. Teenustest annab ülevaate seaduse 2. peatüki 2. jagu „Kohaliku omavalitsuse üksuse sotsiaalteenused“;
- lisada iga sotsiaalteenuse kirjelduse juurde selgitus, millest inimene peaks abi taotlemisel alustama, ja spetsialistide kontaktandmed, kelle poole võib küsimustega pöörduda;
- võimaldada erivajadustega inimestele juurdepääs veebilehel avaldatud 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.

Linnaelanikele muutuks abikäsimine oluliselt lihtsamaks, kui nad saaksid linna kodulehelt konkreetset infot pakutavate sotsiaalteenuste ja –toetuste kohta. Narva linna [kodulehel](#) praegu kahjuks niisugust ülevaadet ei ole. Küll aga pakub sotsiaalteenuste ja -toetuste kohta mõningal määral infot Narva linna Sotsiaalabiameti [veebiküljel](#). Paraku ei leia ka sealt teavet kõigi 13 sotsiaalteenuse kohta, mida kohalik omavalitsus peab seaduse kohaselt oma elanikele osutama. Seetõttu võiks kaaluda võimalust loetleda Narva linna kodulehel kõik sotsiaalteenused üldiselt ja samas viidata Sotsiaalabiameti veebilehele, kus tuleks avaldada teenuste kohta täpsem teave.

Õiguskantsleri Kantselei

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

Praegu ei leia Sotsiaalabiameti kodulehelt ka juhiseid, millest peaks inimene sotsiaalabi küsimisel alustama: kas ta peaks kõigepealt pöörduma linna Sotsiaalabiametisse või täitma esmalt avalduse ja selle Sotsiaalabiametisse saatma. Niisugune selge juhise on avaldatud Sotsiaalabiameti kodulehel nt [koduteenuste taotlemise](#) kohta. See võiks olla eeskujuks ka teiste sotsiaalteenuste kirjelduse ja taotlemise kohta selgituste koostamisel.

Kodulehel avaldatud ülevaatlilik ja ajakohane teave on abiks kõigile linnaelanikele, aga teeb lihtsamaks ka linnaametnike (sh sotsiaaltöötajate), perearstide jt spetsialistide töö – peavad ju eeskätt nemad inimesi abi taotlemisel nõustama.

Lähtuda tuleks tõdemusest, et abivajaja ei pea ise teadma, millist teenust ta täpselt vajab. Seetõttu mõjub eksitavalt teave, mis jätab inimesele mulje, et ta peab taotlema konkreetset teenust. Seevastu aitaks abivajajaid, kui linna kodulehel avaldatud teenuste kirjelduste juurde loodaks võimalus saata linnavalitsusele avaldus, milles abivajaja edastab koos kontaktandmetega ka oma probleemi lühikirjelduse. Samuti oleks abi selgitusest, et seesugust avaldust saab esitada ka telefoni teel ning et viipekeele kasutajatele tagatakse vajadusel professionaalne viipekeele tõlge linna 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.

Linnavalitsusel tuleks võimalusel tagada teabe kättesaadavus erivajadustega inimestele, et inimene saaks talle sobivast kanalist kätte õige teabe võimalikult iseseisvalt (nt võiks kodulehel infot jagada viipekeelses videos, pakkuda teavet veebis ja mujal lihtsustatud keeles, vajadusel punktkirjas jne).

Veebileht on küll oluline, kuid siiski mitte alati esmane kanal info saamiseks. Inimesed saavad sotsiaalteenuste kohta infot tihti näiteks hoopis perearstilt, sotsiaalasutusest, koolidest ja haiglatest. Seetõttu peaks laiemalt läbi mõtlema, milliste kanalite kaudu jõuab info sotsiaalteenuste kohta Narva elanikeni kõige paremini ning sellest lähtudes valima teavitamise viisi (nt tutvustada teenust kohalikus ajalehes, koostada infovoldik ja levitada seda kaubanduskeskuses vm). Oluline on, et infot ei edastataks üksnes potentsiaalsetele abivajajatele, vaid et see jõuaks laiemalt Narva elanikeni, st ka abivajaja lähedasteni ja naabriteni, et need teaksid, kuhu vajaduse korral pöörduda.

Loodan saada teilt tagasisidet ideede osas, mis muudaksid sotsiaalteenuste info kõigile linnaelanikele senisest veelgi kättesaadavamaks.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Olari Koppel
õiguskantsleri asetäitja-nõunik, õiguskantsleri kantselei direktor
õiguskantsleri ülesannetes

Kärt Muller; Kart.Muller@oiguskantsler.ee
Riste Uuesoo 693 8408; Riste.Uuesoo@oiguskantsler.ee