



Õiguskantsler

Erik Sandla  
vallavanem  
Harku Vallavalitsus  
harku@harku.ee

Teie nr  
Meie 18.07.2018 nr 7-8/180923/1803254

### Teave sotsiaalteenuste kohta

Austatud vallavanem

Jagan Teiega õiguskantsleri hinnangut Harku valla [kodulehel](#) avaldatud sotsiaalteenuste informatsiooni kohta. Samuti vaatles õiguskantsler, kas vald jagab sotsiaalteenuste kohta infot muudes kanalites.

Sellele analüüsile tuginedes teeb õiguskantsler Harku vallale ettepaneku:

- täiendada valla sotsiaalteenuste veebiküljel teenuste loetelu nii, et see vastaks sotsiaalhoolekande seadusele. Teenustest annab ülevaate seaduse 2. peatüki 2. jagu „Kohaliku omavalitsuse üksuse sotsiaalteenused“;
- kirjeldada veebilehel lühidalt iga sotsiaalteenuse sisu;
- lisada iga sotsiaalteenuse kirjelduse juurde selgitus, millest inimene peaks abi taotlemisel alustama, ja spetsialistide kontaktandmed, kelle poole võib küsimustega pöörduda;
- võimaldada erivajadustega inimestele ligipääs veebilehe teabele;
- kaaluda lihtsustatud keelega infolehekülje koostamist, millest saaksid aru ka intellektipuudega inimesed.

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.

Vallaelanikke aitaks suuresti konkreetne info vallas pakutavate sotsiaalteenuste ja -toetuste kohta. Paraku Harku valla kodulehel seesugust ülevaadet ammendaval kujul praegu ei ole. Et teada saada, millist abi ja mis tingimustel küsida, tuleb abivajajal otsida üles vallavolikogus vastu võetud asjakohased õigusaktid ja need läbi lugeda. See ei pruugi aga olla paljudele abivajajatele jõukohane.

Tuleks kaaluda ka võimalust lisada sotsiaalteenuse kirjelduse juurde abi taotlemise juhised: kas abivajaja peaks kõigepealt pöörduma valla sotsiaalosakonda või tuleks tal täita esmalt avaldus abi saamiseks. Ülevaatlik ja ajakohane teave aitaks kõiki vallaelanikke, ent hõlbustaks ka vallaametnike (sh sotsiaaltöötajate), perearstide jt spetsialistide tööd. Peavad ju eeskätt nemad inimesi abi taotlemisel nõustama.

Õiguskantsleri Kantselei

Kohtu 8, 15193 TALLINN. Tel 693 8404. Faks 693 8401. [info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee) [www.oiguskantsler.ee](http://www.oiguskantsler.ee)

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 valla kodulehel avaldatud teenuste kirjelduste juurde loodaks võimalus saata vallavalitsusele 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 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 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. Harku on siin suure töö ära teinud, kuivõrd vald tutvustab sotsiaaltoetusi ja -teenuseid infovoldikutes ja ka kohalikus ajalehes. Seejuures tuleks jälgida, et infovoldikus avaldatud teavet vajadusel uuendataks.

Loodan saada teilt tagasisidet ideede osas, mis muudaksid sotsiaalteenuste info kõigile vallaelanikele 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