



Õiguskantsler

Vladimir Arhipov
linnapea
Maardu Linnavalitsus
linnaavalitsus@maardu.ee

Teie nr
Meie 12.10.2018 nr 7-8/180923/1804306

Teave sotsiaalteenuste kohta

Austatud linnapea

Õiguskantsleri ametkond analüüsib linnade ja valdade kodulehtedel avaldatud teavet sotsiaalteenuste kohta, mida kohalik omavalitsus peab seaduse kohaselt oma elanikele korraldama. Hindame teabe piisavust, kättesaadavust ja arusaadavust, samuti lisaks internetile muude teavitusviiside kasutamist.

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. Kui inimene oma õigusi ei tea, ei saa ta neid ka kasutada.

Maardu linn on oma kodulehel sotsiaalteenuseid tutvustanud küllaltki põhjalikult. Kahjuks ei ole seal aga infot kõigi sotsiaalteenuste kohta, mida kohalik omavalitsus peab oma elanikele osutama. Näiteks puudub selge teave väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse, varjupaiga- ja turvakoduteenuse ning asendus- ja järelhooldusteenuse korraldamise kohta.

Oluline on veel jälgida, et teenuste tutvustused vastaksid seadusele. Näiteks on veebilehel avaldatud tugiisikuteenuse kirjelduses märgitud teenuse saajaks vaid lastega pered, kuigi seaduse järgi võivad seda teenust taotleda ka täiskasvanud. Niisugune piiritlemine ei ole seadusega kooskõlas.

Teenuste tutvustused leiab kodulehelt hõlpsasti, samas võiks linn kaaluda ka ühe üldise infolehekülje koostamist, mille kaudu saaks inimesi teavitada, kuidas Maardus on abi andmine korraldatud. Sel leheküljel võiks ühtlasi teada anda, et abi taotlemiseks piisab avalduse esitamisest (mh telefoni teel ja elektrooniliselt) ning et abivajajale tarviliku teenuse selgitab välja linna sotsiaaltöötaja. Hea oleks veel ära märkida, kui kiiresti linn teenuse korraldamise kohta otsuse teeb, ning kontaktisiku andmed, kelle poole abivajaja võib küsimustega pöörduda. Eriti tähtis on avaldada kontaktandmed turvakodu- ja varjupaigateenuse tutvustuse juures, sest teenusepakkujad võtavad abivajajaid vastu ka öösiti.

Abi taotlemist hõlbustab see, kui lisada sotsiaalteenuste lehele avalduse vorm, millega abiotsija saab esitada oma kontaktandmed ja lühidalt selgitada, milles ta abi vajab. Vormi koostamisel ja selgituste jagamisel tuleks lähtuda tõdemusest, et abivajaja ei pea ise teadma, millist teenust ta täpselt vajab, vaid selle selgitab välja sotsiaaltöötaja. Inimesele ei tohiks jääda muljet, et ta peab

Õiguskantsleri Kantsleil

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

taotlema kindlat teenust. Avalduse vorm peaks sobima igasuguse sotsiaalteenuse taotlemiseks ja olema lihtsalt leitav.

Linnavalitsusel tuleks võimaluse korral tagada teabe kättesaadavus erivajadustega inimestele, et nad saaksid neile sobivast kanalist info kätte võimalikult iseseisvalt (näiteks võiks kodulehel jagada infot viipekeelse video vahendusel ning ka lihtsustatud keeles, millest saaksid aru ka intellektipuudega inimesed). Seesuguse infomaterjali koostamisel on mõistlik teha koostööd erivajadustega inimeste huvide eest seisvate organisatsioonidega (näiteks [Eesti Puuetega Inimeste Koda](#)).

Veebileht on küll oluline, kuid siiski mitte alati esmane infoallikas. 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 Maardu linna elanikeni kõige paremini ning sellest lähtudes valima teavitamise viisi – nt võiks koostada teenuste kohta infovoldiku ja jagada seda perearstikeskuses jm. Oluline on, et infot ei edastataks üksnes potentsiaalsetele abivajajatele, vaid et see jõuaks laiemalt Maardu elanikeni, s.t ka abivajaja lähedaste ja naabriteni, et need teaksid, kuhu vajaduse korral pöörduda.

Palun Maardu linnal:

1. täiendada linna sotsiaalteenuste veebiküljel teenuste loetelu, et see vastaks sotsiaalhoolekande seadusele (teenustest annab ülevaate seaduse 2. peatüki 2. jagu „Kohaliku omavalitsuse üksuse sotsiaalteenused“);
2. veenduda, et teenuste kirjeldused vastaksid sotsiaalhoolekande seadusele;
3. selgitada linna kodulehel üldist abi andmise korraldust;
4. koostada avalduse vorm, mida sobib kasutada kõigi sotsiaalteenuste taotlemisel;
5. võimaldada erivajadustega inimestele juurdepääs linna kodulehel avaldatud sotsiaalteenuseid tutvustavale teabele, mh jagada infot ka lihtsustatud keeles;
6. teavitada inimesi sotsiaalteenustest eri kanalite kaudu (nt kohalik ajaleht, infovoldikud).

Loodan saada Teilt tagasisidet ideede kohta, kuidas teha sotsiaalteenuste info kõigile linnaelanikele senisest veelgi kättesaadavamaks.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Ülle Madise

Kristi Ploom, Kristi.Ploom@oiguskantsler.ee
Riste Uuesoo 693 8408, Riste.Uuesoo@oiguskantsler.ee