



Õiguskantsler

Taavi Aas
linnapea
Tallinna Linnavalitsus
lvpost@tallinnlv.ee

Teie nr
Meie 31.08.2018 nr 7-8/180923/1803652

Teave sotsiaalteenuste kohta

Austatud linnapea

Jagan Teiega õiguskantsleri hinnangut Tallinna linna kodulehel avaldatud sotsiaalteenuseid tutvustava teabe kohta. Samuti vaatles õiguskantsler, kas linn jagab sotsiaalteenuste kohta infot muudes kanalites.

Sellele analüüsile tuginedes teeb õiguskantsler Tallinna linnale ettepaneku:

- veenduda, et linna sotsiaalteenuste veebilehel avaldatud teenuste kirjeldused vastaksid sotsiaalhoolekande seadusele (teenustest annab ülevaate seaduse 2. peatüki 2. jagu „Kohaliku omavalitsuse üksuse sotsiaalteenused“);
- selgitada linna kodulehel ka üldist abi andmise korraldust;
- korrastada info paigutust veebilehel, et teenuste sihtrühmade järgi jaotamine ei saaks takistuseks teenuste kohta teabe leidmisel;
- koostada avalduse vorm, mida sobib kasutada kõigi sotsiaalteenuste taotlemisel;
- võimaldada erivajadustega inimestele juurdepääs linna kodulehel avaldatud sotsiaalteenuseid tutvustavale teabele;
- kaaluda lihtsustatud keelega infolehekülje loomist, 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.

Tallinna linn on oma kodulehel avaldanud valdava osa sotsiaalteenuste kohta ülevaatliku tutvustuse. Oluline on aga jälgida, et need kirjeldused vastaksid seadusele. Samuti võiks mõnda teenuse kirjeldust täiendada, et abivajajal oleks teenuse sisu kohta rohkem infot.

Teenuste tutvustused leiab kodulehelt hõlpsasti, samas võiks linn kaaluda ka ühe üldise infolehekülje koostamist, mille kaudu saaks inimesi teavitada, kuidas Tallinnas on abi andmine korraldatud. Ühtlasi võib seal teada anda, et abivajajale tarviliku teenuse selgitab välja linna sotsiaaltöötaja, ning ära märkida, kui kiiresti linn teenuse korraldamise kohta otsuse teeb. Kasulik oleks inimestele teatada, et abivajaja võib taotluse esitada ka telefoni teel.

Samuti oleks mõistlik koostada kõigi teenuste taotlemiseks ühtne avalduse vorm, millega abiotsija saab esitada oma kontaktandmed ja lühidalt selgitada, milles ta abi vajab. Vormi koostamisel ja

Õiguskantsleri Kantselei

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

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 taotlema kindlat teenust. Avalduse blankett peaks sobima kõigi teenuste taotlemiseks ja olema lihtsalt leitav.

Tunnustust väärrib see, et linn on iga sotsiaalteenuse kirjelduse juurde lisanud konkreetsed juhised, millest inimene peaks teenuse taotlemisel alustama ning millise asutuse ja spetsialisti poole pöörduma. Eriti tähtis on avaldada kontaktandmed turvakodu- ja varjupaigateenuse tutvustuse juures, sest teenusepakkujad võtavad abivajajaid vastu ka öösiti. Linn on niisuguse vajadusega arvestanud.

Pakutavad teenused on linna kodulehel praegu grupeeritud sihtrühmade järgi. Paraku ei arvesta niisugune jaotus alati asjaoluga, et mõni sihtrühm võib vajada ka teenuseid, mida on praegu kirjeldatud teiste sihtrühmade all. Näiteks eakas võib peale talle suunatud teenuste vajada ka isikliku abistaja, kodu kohandamise, eluaseme või sotsiaaltranspordi teenust. Nende kohta peab ta infot otsima teiste jaotuste alt (toimetulekuraskustes inimesed, puuetega inimesed) ning see võib saada takistuseks teabe leidmisel. Et niisugust olukorda vältida, võiks linn kaaluda võimalust kirjeldada iga kategooria all kõiki teenuseid, mida konkreetne sihtrühm võib vajada.

Linnavalitsusel tuleks võimaluse korral tagada teabe kättesaadavus erivajadustega inimestele, et nad saaksid neile sobivast kanalist kätte õige info võimalikult iseseisvalt (nt võiks kodulehel infot jagada viipekeelses videos, pakkuda teavet veebis ja mujal lihtsustatud keeles, vajadusel punktkirjas jne). Seesuguse infomaterjali koostamisel võib olla vaja teha koostööd erivajadustega inimeste huvide eest seisvate organisatsioonidega.

Veebileht on küll oluline, kuid siiski mitte alati esmane kanal info saamiseks. Inimesed saavad sotsiaalteenuste kohta teavet tihti näiteks hoopis perearstilt, sotsiaalasutusest, koolist või haiglast. Seega on tähtis, et infot ei edastataks üksnes potentsiaalsetele abivajajatele, vaid et see jõuaks laiemalt Tallinna elanikeni, s.t ka abivajaja lähedaste ja naabriteni, et need teaksid, kuhu vajaduse korral pöörduda. Tallinna Linnavalitsus on selle asjaoluga arvestanud – sotsiaalteenuste saamise võimalusi tutvustatakse linnaosade ajalehtedes ja infovoldikutes, mida jagatakse linnaosavalitsustes ja sotsiaalkeskustes ning levitatakse mitmete organisatsioonide kaudu.

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

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Olari Koppel

õiguskantsleri asetäitja-nõunik, õiguskantsleri kantselei direktor

õiguskantsleri ülesannetes