



Õiguskantsler

Jarno Laur  
vallavanem  
Tartu Vallavalitsus  
tartuvald@tartuvald.ee

Teie nr

Meie 12.10.2018 nr 7-8/180923/1804307

## Teave sotsiaalteenuste kohta

Austatud vallavanem

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.

Vallaelanikel oleks lihtsam abi küsida, kui nad saaksid valla kodulehelt sotsiaalteenuste ja -toetuste kohta konkreetset infot. Tartu valla veebilehelt võib küll aimu saada, milliseid sotsiaaltoetusi vald maksab (sünnitoetus, matusetoetus, peretoetus), kuid sealt ei selgu, kellele ja mis tingimustel toetusi makstakse. Valla korraldatavatest sotsiaalteenustest on veebilehel mainitud vaid võlanõustamisteenus. Selleks et teada saada, millist abi ja mis tingimustel võib vallalt küsida, peaks abivajaja lugema läbi vallavolikogus vastu võetud teenuste kohta käivad määrused, mida aga kodulehelt kahjuks palju ei leia.

Mõistame, et valla kodulehe ülesehitamine võib võtta aega, aga info jagamisele tuleks sellegipoolest rohkem tähelepanu pöörata. Inimeste teavitamist ei tohiks takistada ka asjaolu, et vald alles koostab uut sotsiaalteenuste osutamise korda. Kodulehel avaldatud üldine teave, kuidas vallas on abi andmine korraldatud ja milliseid teenuseid osutatakse, on abiks vallaelanikele, aga teeb lihtsamaks ka vallaametnike (sh sotsiaaltöötajate) töö – peavad ju eeskätt nemad inimesi nõustama ja abi andmise kohta otsuseid tegema.

Valla veebilehelt 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. Hea oleks iga sotsiaalteenuse kirjelduse juures märkida ära ka kontaktisiku andmed, kelle poole abivajaja võib küsimustega pöörduda.

Abi taotlemist hõlbustab ka see, kui lisada sotsiaalteenuste leheküljele avalduse vorm, millega abivajaja saaks edastada oma kontaktandmed ja oma 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

Õiguskantsleri Kantsleil

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

peab taotlema kindlat teenust. Avalduse vorm peaks olema kodulehelt kergesti leitav ja sobima kõigi sotsiaalteenuste taotlemiseks. Kasulik oleks avaldada kodulehel ka selgitus, et abitaotlust saab esitada mh telefoni teel ning et viipekeele kasutajatele tagatakse vajadusel professionaalne viipekeelne tõlge valla kulul.

Veebilehel avaldatud infot sotsiaalteenuste kohta tuleb täiendada ja ajakohastada, kui sellekohaseid seadusi või määrusi muudetakse. Samuti peavad veebilehel esitatud teenuste kirjeldused vastama seadusele.

Vallavalitsusel tuleks võimalusel tagada teabe kättesaadavus erivajadustega inimestele, et nad saaksid neile sobivast kanalist õige teabe kätte võimalikult iseseisvalt (nt võiks pakkuda veebis ja mujal teavet lihtsustatud keeles, millest saaksid aru ka intellektipuudega inimesed, jagada kodulehel infot viipekeelse video vahendusel jne). Niisuguse infomaterjali koostamisel on mõistlik teha koostööd erivajadustega inimeste huvide eest seisvate organisatsioonidega (nt [Eesti Puuetega Inimeste Koda](#)).

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

Palun Tartu vallal:

1. avaldada valla veebilehel valla osutatavate sotsiaalteenuste loetelu ja kirjeldused (teenustest annab ülevaate sotsiaalhoolekande seaduse 2. peatüki 2. jagu „Kohaliku omavalitsuse üksuse sotsiaalteenused“);
2. selgitada valla kodulehel üldist abi andmise korraldust;
3. võimaldada erivajadustega inimestele juurdepääs valla veebilehel avaldatud sotsiaalteenuseid tutvustavale teabele, mh jagada infot ka lihtsustatud keeles;
4. teavitada inimesi sotsiaalteenustest eri kanalite kaudu (nt kohalik ajaleht, infovoldikud jne).

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

Lugupidamisega

*/allkirjastatud digitaalselt/*

Ülle Madise