



Õiguskantsler

Urmas Klaas
linnapea
Tartu Linnavalitsus
lv@raad.tartu.ee

Teie nr

Meie 12.10.2018 nr 7-8/180923/1804305

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.

Tartu linn on oma kodulehel avaldanud valdava osa sotsiaalteenuste kohta ülevaatliku tutvustuse. Oluline on aga olemasolevat infot aeg-ajalt ajakohastada, kui asjakohaseid seadusi või määrusi muudetakse. Näiteks 2018. aasta algul jõustunud seadusemuudatusega lisas Riigikogu kohaliku omavalitsuse korraldatavate sotsiaalteenuste loetellu kaks teenust (asendus- ja järelhooldusteenus), mille kohta Tartu linna kodulehel praegu infot ei ole.

Linn võiks kaaluda ka ühe üldise infolehekülje koostamist, mille kaudu saaks inimesi teavitada, kuidas Tartus on abi andmine korraldatud. Ühtlasi tuleks seal teada anda, et abi taotlemiseks piisab avalduse esitamisest (mh telefoni teel ja elektrooniliselt) ning et abivajajale tarviliku teenuse selgitab välja linna sotsiaaltöötaja. Samuti võiks ära märkida, kui kiiresti linn teenuse korraldamise kohta otsuse teeb.

Abi taotlemist hõlbustab see, kui lisada sotsiaalteenuste leheküljele 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 taotlema kindlat teenust. Avalduse vorm peaks sobima igasuguse sotsiaalteenuse taotlemiseks ja olema lihtsalt leitav.

Väärrib tunnustust, et linn on mitmete sotsiaalteenuste kirjelduste juurde lisanud juhised, millest inimene peaks abi taotlemisel alustama ning millise 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.

Õiguskantsleri Kantselei

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

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 teise sihtrühma teenuste hulgas. Näiteks eakas võib peale talle suunatud teenuste vajada ka tugiisikuteenust, võlanõustamist või varjupaiga- ja turvakoduteenust. Nende kohta peab ta infot otsima teiste jaotiste alt (toimetulekuraskustes inimesed) ning see võib saada takistuseks teabe leidmisel. Selleks 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 info kätte võimalikult iseseisvalt. Hea on tõdeda, et linn on veebilehe kaudu info jagamisel mõelnud vaegnägijatele. Samas võiks pakkuda teavet ka viipekeelse video vahendusel ning 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. Seega on tähtis, et infot ei edastataks üksnes potentsiaalsetele abivajajatele, vaid et see jõuaks laiemalt Tartu elanikeni, s.t ka abivajaja lähedasteni ja naabriteni, et need teaksid, kuhu vajaduse korral pöörduda. Tartu Linnavalitsus on selle asjaoluga arvestanud – sotsiaalteenuste saamise võimalusi tutvustatakse nt infovoldikutes, mida jagatakse linna sotsiaal- ja tervishoiuosakonna piirkonnakeskustes, koolides ja päevakeskustes, aga ka linnas toimuvatel üritustel.

Palun Tartu linnal:

1. täiendada linna sotsiaalteenuste ja -toetuste veebiküljel teenuste loetelu, et see vastaks sotsiaalhoolekande seadusele (teenustest annab ülevaate seaduse 2. peatüki 2. jagu „Kohaliku omavalitsuse üksuse sotsiaalteenused“);
2. selgitada linna kodulehel üldist abi andmise korraldust;
3. korrastada info paigutust veebilehel, et sotsiaalteenuste sihtrühmade järgi jaotamine ei saaks takistuseks teenuste kohta teabe leidmisel;
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.

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

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Ülle Madise