



ÕIGUSKANTSLER

Juhatuse esimees Maarja Mändmaa
AS Hoolekandeteenused
info@hoolekanne.ee

Teie

nr

Õiguskantsler 6.05.2011 nr 7-9/110573/1102274

Soovitus õiguspärasuse ja hea halduse tava järgimiseks

Austatud juhatuses Maarja Mändmaa

Käesolevaga pöördun Teie poole seoses õiguskantsleri nõuniku 28.04.2011 etteteatamata kontrollkäiguga Sillamäe Hooldekodusse (edaspidi hooldekodu), mille eesmärgiks oli kontrollida, kas hooldekodus on tagatud teenust saavate isikute põhiõigused ja –vabadused.

Kontrollkäigu tulemusel on koostatud kokkuvõtte kontrollitud asutuse tegevuse kohta, milles antakse soovitus hooldekodu juhatajale eesmärgiga tagada isikute põhiõiguste ja –vabaduste kaitse senisest efektiivsemalt.

Soovin kontrollkäigu põhjal juhtida Teie kui AS Hoolekandeteenused juhatuses esimehe tähelepanu alljärgnevale.

Kontrollimisel selgus, et hooldekodu infostendidel ei ole teenust saavatele isikutele kättesaadavaks tehtud informatsiooni asutusevälistest kaebevõimalustest, s.o teenust saava isiku võimalusest pöörduda asjakohaste asutuste (Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet, õiguskantsler, kohus) poole ning vastavate asutuste kontaktandmed.

Leian, et on oluline teha teenust saavatele isikutele kättesaadavaks asutusevälised kaebemehhanismid ja nende kasutamise võimalused. Nimetatud informatsioon tuleb kättesaadavaks teha igale teenust saavale isikule ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale hoolimata sellest, kas teabe saamiseks avaldatakse soovi või mitte.¹

Tulenevalt eeltoodust soovitan Sillamäe Hooldekodu juhatajal teha teenust saavatele isikutele kättesaadavaks informatsioon võimalustest pöörduda asjakohaste asutuste (Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet, õiguskantsler, kohus) poole. Nimetatud informatsioon ja teenust saavate isikute kaebuste lahendamiseks pädevate asutuste nimekiri koos kontaktandmetega tuleb avalikult

¹ Analoogetselt vt nt RKKKo 15.02.2005, nr 3-3-1-90-04: "Haldusorgani kohustuste hulka ei kuulu mitte üksnes formaalselt aktide andmiseks vältimatult vajaliku menetluse läbiviimine, vaid ka hoolitsemine selle eest, et ka õiguslaste teadmisteta ja asjaajamises vilumatul isikul oleks võimalus menetluses tulemuslikult osaleda. Nõustamine ja selgitamine võib toimuda nii taotleja palvel kui ka haldusorgani algatusel."

kättesaadavaks teha hooldekodu infostendidel ning väljastada igale teenust saavale isikule temale arusaadavas keeles ja olemasolu korral tema seaduslikule esindajale. Vajadusel peab hooldekodu tagama ka nimetatud informatsiooni sisu täiendava selgitamise isikule.

Lisan käesolevale kirjale ka kontrollkäigu kokkuvõtte, mille punktis 4 on Sillamäe Hooldekodu juhatajale tehtud soovitusena seonduvaid asjaolusid täpsemalt kirjeldatud. Loodan, et arvestate oma tegevuses minu soovitusi, mille täitmise üle on mul kavas korraldada järelkontroll poole aasta möödudes.

Ühtlasi tänan Sillamäe Hooldekodu juhatajat õiguskantsleri nõuniku nimel kontrollkäigu sujuva korralduse tagamise eest asutuses.

Austusega

/allkirjastatud digitaalselt/

Indrek Teder

Lisa: kontrollkäigu kokkuvõte 2 lehel 1 eks