

## Teenuse kirjeldamise soovituslik vorm<sup>1</sup>

<b>TEENUSE NIMI</b>	Võlanõustamisteenus
<b>I TEENUSE SISU</b>	
Teenuse eesmärk	<p>Võlanõustamisteenuse eesmärk on abistada isikut tema varalise olukorra kindlakstegemisel, võlausaldajaga läbirääkimiste pidamisel ja nõuete rahuldamisel, vältida uute võlgnevuste tekkimist toimetulekuvõime parandamise kaudu ning lahendada muid võlgnevusega seotud probleeme.</p> <p>Ühtlasi on teenuse eesmärk ennetustöö ehk inimese toimetulekuvõime tugevdamise kaudu uute võlgade tekkimise vältimine.</p>
Teenuse sihtgrupp	<p>Teenuse sihtgrupiks on võlaprobleemidega isikud, samuti need, kellel on võlgnevuse tekkimise oht ning kes pole võimelised iseseisvalt tekkinud (tekkivaid) rahalisi kohustusi täitma. Võlgnevuse tekkimise ohtu isikule hinnatakse, lähtudes konkreetsest olukorrast, millesse isik või perekond on sattunud.</p> <p>Piiratud teovõimega isiku puhul osutatakse teenust tema seaduslikule esindajale seadusliku esindaja taotluse alusel. (SHS § 44 lg 4)</p>
Teenuse osutamise aluseks olevad õigusaktid	Sotsiaalhoolekande seadus (SHS) § 14, § 16, § 44-45, sotsiaalseadustiku üldosa seadus (SÜS) ja kohaliku omavalitsuse korralduse seadus § 6 lõige 1, § 22 lõige 1 punkt 5.
Seotud teenused	Isikule võib samaaegselt osutada ka muid tema toimetulekut arendavaid, säilitavaid, toetavaid ja parandavaid teenuseid.
Teenuse sisu kirjeldus	<p>Võlanõustamise peamine ülesanne on nõustada ja aidata finantsmajanduslikku hädaolukorda sattunud isikuid ning peresid, kellel on seetõttu tekkinud või tekkimas sotsiaalsed probleemid.</p> <p>Võlanõustamisteenuse raames loetakse võlgnevuseks olukorda, kus isikule on esitatud nõue täita võlaõiguslikust suhtest või seadusest tulenev sissenõutavaks muutunud rahaline kohustus, mida isik ei ole võimeline iseseisvalt täitma.</p> <p>Teenuseosutaja ülesanne abistada ja nõustada inimest võlgnevuse kõrvaldamiseks sobivate lahenduste väljaselgitamisel ning koos inimesega sobivate lahenduste leidmine.</p> <p>Võlanõustamisteenus hõlmab erinevaid toiminguid võlgniku abistamiseks</p>

<sup>1</sup> Teenuste kirjeldamise vormi koostamisel on lähtutud suures osas Harjumaa Omavalitsuste Liidu projekti „Pealinnaregiooni omavalitsusüksuste koostöö- ja haldusvõimekuse tõstmine“ käigus koostatud avalike teenuste standardite elementidest (kättesaadavad: <http://www.hol.ee/pealinnaregioon/partnerid/materjalid-1.html>) ning Tallinna Linnavalitsuse koostatud avalike teenuste standardite elementidest ja ülesehitusest (kättesaadavad: <http://www.tallinn.ee/est/teenused>)

	<p>võlgnevuse korral, sh isiku nõustamist, juhendamist ja edasiste võlgade tekkimise ennetamisega seonduvaid toiminguid.</p> <p>Teenuse käigus abistatakse/nõustatakse isikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• võlakohustuste kaardistamisel;</li> <li>• võlanõuete õiguspärasuse hindamisel;</li> <li>• majapidamiseelarvete koostamisel ja järgimisel (nt majapidamisraamatu kasutusele võtmine);</li> <li>• säästliku majapidamise korraldamisel (nt soovitused elektrienergia säästlikuks kasutamiseks);</li> <li>• täiendavate ressursside otsimisel;</li> <li>• läbirääkimistel võlausaldajatega.</li> </ul> <p>Teenuse osutamisel lähtutakse kohaliku omavalitsuse teenuse osutamise korrast, mis vastab SHS-i ja SÜS-i nõuetele ning mis sisaldab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- teenusele seatud nõudeid;</li> <li>- klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks);</li> <li>- tagasisidesüsteemi (nt rahuolu-uuring);</li> <li>- kaebuste lahendamise protseduuri;</li> <li>- kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.</li> </ul>
Teenuse osutamise maht	Teenuse osutamise sagedus ja kestus sõltuvad teenuse vajaduse hindamise tulemustest.
Teenuse kättesaadavus	<p>Teenus peab olema kättesaadav kõikidele isikutele, kelle puhul on tuvastatud abivajadus ning sobivaks teenuseks on hinnatud võlanõustamisteenus.</p> <p>Kättesaadavuse tagamiseks võivad kohalikud omavalitsused teha teenuste osutamisel koostööd.</p>
<b>II TEENUSE TAOTLEMISE JA OSUTAMISE PROTSESS</b>	
Teenuse taotlemine ja vastutav isik	<p>Teenuse taotlemiseks tuleb isikul või tema seaduslikul esindajal pöörduda avaldusega kohaliku omavalitsuse, kus selgitatakse teenuse saamise tingimusi ja korda. Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja hindab isiku vajadust taotletava teenuse järele.</p> <p>Kui isik või tema lähedased finantseerivad teenust kogu ulatuses ise, võib teenuse osutaja poole pöörduda ka otse ilma kohalikku omavalitsust kaasamata.</p>
Teenusele suunamine	<p>Teenusele suunamise aluseks on isiku või tema seadusliku esindaja esitatud avaldus ning kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja või teenuse osutaja hinnatud vajadus taotletava teenuse järele.</p> <p>Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja teavitab avaldajat otsusest ning kui inimesel on õigus teenust saada, soovib või aitab leida inimesele sobivaid teenusepakkujaid. Kui hindamise käigus taotletava teenuse vajadust ei tuvastata, soovib kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja inimese toimetuleku ja/või hoolduse tagamiseks ja/või kõrvalabi katteks teisi meetmeid. Kui</p>

	<p>inimene sellega ei nõustu, on tal õigus esitada haldusmenetluse seaduses sätestatud korras vaie kohaliku omavalitsuse üksuse kaudu maavanemale sotsiaalhoolekande seaduse § 146 alusel.</p> <p>Teenust vajav inimene või tema seaduslik esindaja lepib kohaliku omavalitsuse ja teenuse osutajaga kokku teenuse osutamise algusaja, koha ja mahu.</p> <p>Teenuse osutamise alustamisel teavitatakse isikut suuliselt või kirjalikult tema õigustest ja piirangutest teenuse saamise ajal, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, kui isik on võimeline öeldut või loetut mõistma. Kui isik ei ole võimeline öeldut või loetut mõistma, teavitatakse isiku õigustest ja piirangutest, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, isiku seadusliku esindajat.</p>
Vajalikud algdokumendid	Vajalike dokumentide loetelu kehtestab kohalik omavalitsus.
Menetluse pikkus	<p>Lähtutakse sotsiaalseadustiku üldosa seadusest ja avaliku teabe seadusest.</p> <p>Kohalik omavalitsus otsustab teenuse osutamise kümne tööpäeva jooksul nõuetekohase taotluse esitamisest või muu teenusele õiguse tekkimise aluseks oleva sündmuse toimumisest, asjaolu saabumisest või tingimuse täitmisest arvates. (SÜS § 25)</p>
Teenuse osutamise koht	Kohalik omavalitsus või muu kokkulepitud koht.
Teenuse finantseerimise/ maksumuse põhimõtted	<p>Teenust finantseerib kohalik omavalitsus ning isik. Kohalik omavalitsus otsustab isiku omaosaluse suuruse.</p> <p>Sotsiaalhoolekande seaduse § 16 alusel võib sotsiaalteenuste osutamise eest tasu võtta. Võetav tasu oleneb teenuse mahust, maksumusest ja teenust saava isiku ning tema perekonna majanduslikust olukorrast. Kohalik omavalitsus kehtestab enda osutatava sotsiaalteenuse eest võetava tasu tingimused ja suuruse. Tasu võtmise otsustab teenuse eest tasuv või teenust osutav asutus. Sotsiaalteenuse eest võetava tasu suurus ei tohi olla teenuse saamise takistuseks.</p>
<b>III TEENUSE OSUTAJA</b>	
Teenuse osutaja	Teenuse osutaja võib olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, kohalik omavalitsus ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu.
Nõuded personalile	<p>Teenust vahetult osutav isik peab vastama ühele järgmistest ettevalmistusnõuetest:</p> <p>1) isikul on kutseaduse alusel antud võlanõustaja kutse;</p> <p>2) isikul on riiklikult tunnustatud kõrgharidus ja läbitud võlanõustaja täienduskoolitus. (SHS § 45)</p>
Nõuded teenuse osutamise	Nõudeid ei ole kehtestatud.

ruumidele, inventarile	
<b>IV KLIENDI TAGASISIDE JA JÄRELEVALVE</b>	
Kliendi tagasiside	Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige: - klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks); - tagasisidesüsteemi (nt rahuolu-uuring); - kaebuste lahendamise protseduuri.
Teenuse väljundid	Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.  Teenuse kasutamise tulemusena säilib või suureneb teenust saava isiku võimalikult iseseisev toimetulek. Tulemuslikkust hindavad teenust saav isik, teenuse osutaja, sh vahetult teenust osutav isik, ja rahastaja.
Kaebuste käsitlemine/ menetlemine/ järelevalve	Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast.  Teenust saavat isikut ja olemasolu korral tema seaduslikku esindajat teavitatakse enne teenuse osutamist kaebuste esitamise võimalustest ja protseduurist.
Järelevalve	Sotsiaalhoolekande seaduse § 157 lõige 2 sätestab, et maavanem või tema volitatud isik teostab haldusjärelevalvet maakonnas osutatavate sotsiaalteenuste ja muu abi kvaliteedi ning riigi poolt sotsiaalhoolekandeks eraldatud sihtotstarbeliste rahaliste vahendite kasutamise üle.  Järelevalve paremaks korraldamiseks on välja töötatud juhend ja vormid: <a href="http://www.sm.ee">http://www.sm.ee</a> .
<b>V MUU INFO</b>	
Info teenusekirjelduse koostamise kohta	Teenusekirjeldus on kättesaadav Sotsiaalministeeriumi kodulehel <a href="http://www.sm.ee">www.sm.ee</a> . Teenusekirjelduse muutmise ettepanekutega võib pöörduda Sotsiaalministeeriumi poole <a href="mailto:info@sm.ee">info@sm.ee</a> .