

# **Lisa 1. Tehniline kirjeldus Sotsiaalkindlustusameti väikeostu pakkumuskutse „Rahvusvahelise kaitse saajale tugiisikuteenuse osutamine“ juurde**

## **1. Taustainfo**

Eestis on alates 1997 aastat taotlenud rahvusvahelist kaitset 1202 välismaalast ning kaitset on kokku antud 531 isikule ning perekonnaliikme elamisluba 96 isikule. Kuigi Eesti varjupaigastatistika on aastate lõikes varieeruv, siis 2018-2019 aastatel võib täheldada teatud stabiliseerumist. Antud aastatel esitati vastavalt 95 ja 101 rahvusvahelise kaitse taotlust, millest on rahuldatud 35 ja 50, millele on vastavalt lisandunud ka 3 ning 10 perekonnaliiget. Senisteks peamisteks kaitse saajate päritoluriikideks on: Süüria, Ukraina, Iraak, Venemaa ja Sudaan.<sup>1</sup> Kuid samuti on esitatud palju teisi riike nagu Sri Lanka, Tadžikistan, Egiptus, Pakistan jne. Seega inimesed saavad Eestisse väga erinevatest, sh kaugetest kultuuriruumidest, kuid ka lähemalt.

Tulenevalt inimese päritolust, eluoskustest ja läbielatud võib ta vajada täiendavat tuge, mis toetaks tema iseseisva toimetulekuvõime saavutamist Eestis. Senine praktika on näidanud, et teiste sisserändajate kõrval on rahvusvahelise kaitse saajatel suuremad väljakutsed iseseisval toimetulekul ning võrgustike loomisel. Eestis rahvusvahelise kaitse saanud inimestele on sotsiaal-, tööturu- ja tervishoiuteenused kättesaadavad nagu teistele eestimaalastele.

Vastavalt sotsiaalhoolekande seaduse (edaspidi ka SHS) § 23 on tugiisikuteenus kohaliku omavalitsuse (KOV) korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on iseseisva toimetuleku toetamine erinevates olukordades. Kui isikule on tugiisikuteenus määratud, siis vastavalt välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seaduse (edaspidi ka VRKS) § 75 (4<sup>5</sup>) on tal kohustus seda kasutada. Teenuse kasutamist/mitte kasutamist võetakse arvesse elamisloa pikendamisel ning seaduste alusel toetuste maksmise võib siduda eelnimetatud kohustuste täitmisega ((VRKS § 75 (4<sup>6-7</sup>)).

Sotsiaalkindlustusameti (SKA) üks eesmärkidest on toetada KOVe sotsiaalhoolekande ülesannete täitmist ning ühtlustada ja tõsta abimeetmete kvaliteeti ning aidata kaasa teenuste arendamise ja kujundamise. Antud hankega SKA koordineerib tugiisikuteenuse ümberkorraldust ning toetab KOVe rahvusvahelise kaitse saanud inimestele tugiisikuteenuse tagamisel. Tulenevalt VRKSis sätestatud rahvusvahelise kaitse taotlejate majutuskeskuse teenuse ülesandest on SKAl ka võimalik tagada inimese sujuvam liikumine ühelt teenuselt teisele ning seeläbi toetada tema kohanemist elukohajärgses KOVis.

### **Olulised mõisted:**

Rahvusvahelise kaitse saaja on välismaalane, keda on tunnustatud pagulasena, täiendava kaitse saajana ning kellele on antud Eesti elamisluba.

Pagulane on kolmanda riigi kodanik või kodakondsuseta isik, kes põhjendatud kartuse tõttu rassilise, usulise, rahvusl, poliitilistel vaadatel või teatavasse sotsiaalsesse rühma kuulumisel põhineva tagakiusamise ees viib väljaspool päritoluriiki ja ei saa või kõnealuse kartuse tõttu ei taha anda ennast nimetatud riigi kaitse alla. Pagulasele väljastatakse PPA poolt kolme aastane elamisluba, mida on võimalik pikendada.

---

<sup>1</sup> Siseministerium ja EMN Eesti, Rändestatistika ülevaade 2015-2019, [https://www.siseministerium.ee/sites/default/files/randestatistika\\_est\\_pdf.pdf](https://www.siseministerium.ee/sites/default/files/randestatistika_est_pdf.pdf)

Täiendava kaitse saaja on välismaalane, kes ei kvalifitseeru pagulaseks, kuid kelle suhtes on alust arvata, et tema Eestist tagasi- või väljasaatmine päritoluriiki võib talle kaasa tuua tõsise ohu, sealhulgas surmanuhtluse kohaldamise või täideviimise; piinamise või ebainimlike või inimväärikust alandavate kohtlemis- või karistamisviiside kasutamise; vägivalda rakendamise rahvusvahelise või riigisisese relvakonflikti tõttu.

## **2. Teenuse eesmärk**

Teenuse eesmärk on tugiisikuteenusega toetada rahvusvahelise kaitse saajat ja/või tema pereliikmeid, kes vajavad kõrvalabi ja täiendavat tuge kohanemiseks ning iseseisvaks toimetulekuks uues elukeskkonnas kohalikus omavalitsuses.

Omavalitsuse üksus koostab koostöös inimesega ja teenuseosutajaga teenuse osutamise haldusakti või halduslepingu, määrates selles kindlaks teenuse sisu ja tugiisiku ülesanded.

## **3. Teenuse sihtgrupp**

Tugiisikuteenus on mõeldud kõigile Eestis elavatele rahvusvahelise kaitse saanud inimestele<sup>2</sup> (edaspidi ka klient/kliendid ja/või inimene) ja nende pereliikmetele, kelle puhul on elukohajärgne KOV läbi hindamise tuvastanud täiendava toe vajaduse.

## **4. Teenuse kirjeldus ja üldised nõuded teenusele**

- 4.1 Teenust hangitakse ajaperioodile 01.01.2022 – 31.12.2022.
- 4.2 Teenust osutatakse üle-eestiliselt sihtgrupi elukohajärgses KOVis, va Rakvere linn.
- 4.3 Teenust osutatakse eesti, inglise ja vene keeles ning teistes rahvusvahelise kaitse saanule arusaadavates keeltes. Kui teenuseosutaja peab seda vajalikuks, siis arvestab selleks vastava tõlkekulu.
- 4.4 Tõlke kaasamisel on oluline arvestada, et tugiisikuteenus toetab kaitse saanu eesti keele õpet nii palju kui võimalik.
- 4.5 Osutatud teenus peab olema suunatud rahvusvahelise kaitse saanule ja tema pereliikmetele. Tegemist on ennekõike individuaalse toega.
- 4.6 Alla 15 aastasi lapsi toetatakse vanemate jõustamise kaudu.
- 4.7 Eelistatud on näost näkku teenuse osutamine. Sõltuvalt olukorrast on aktsepteeritav ka telefoni ja erinevate rakenduste kasutamine.
- 4.8 Teenust osutatakse tööpäeva jooksul (9-17:00), kuid teenuseosutaja tagab võimekuse erandjuhtudel reageerida ka töövälisel ajal vastavalt elukohajärgse KOV juhistele.
- 4.9 Teenuseosutaja peab alustama teenuse osutamist hiljemalt 5 (viie) kalendripäeva jooksul hankija poolt teenuseosutaja teavitamisest KOVi otsusest suunata inimene teenusele.
- 4.10 Teenuseosutaja lähtub töös kliendiga elukohajärgse KOVi poolt tuvastatud abivajadusest ning seatud eesmärkidest.
- 4.11 Teenuseosutaja peab tegema koostööd elukohajärgse KOViga ning teiste valdkonna teenusepakkujatega vastavalt elukohajärgse KOV suunistele, et toetada inimese iseseisvat toimetulekut.
- 4.12 Teenuseosutaja peab vastama hankija ning toetatava kliendi elukohajärgse KOV infopäringutele hiljemalt 5 (viie) tööpäeva jooksul.

---

<sup>2</sup> Rahvusvahelise kaitse saanule on Eestis Politsei-ja Piirivalveameti menetluse tulemusel antud pagulase staatus või täiendava kaitse staatus ja elamislouba, sest päritoluriigis oleks inimese elu ohus.

- 4.13 Teenuseosutaja peab koheselt edastama info elukohajärgse KOVi poolt määratud kontaktisikule, kui inimese olukorras on märgata halvenemist või käitumise muutumist. Kui on otsene oht elule võtab teenuseosutaja ühendust 112 ning seejärel teavitab KOVi.
- 4.14 Teenuseosutaja annab ülevaate tegevustest ning arengutest elukohajärgse KOVile vastavalt kliendi, teenuseosutaja ja KOVi poolt koostatud tegevuskavale ja selles seatud eesmärkidele.
- 4.15 Teenuseosutaja osaleb elukohajärgse KOVi poolt elluviidavatel vahehindamistel, kui juhtumiplaan seda ette näeb.
- 4.16Vastavalt elukohajärgse KOVi juhiste ja tuginedes inimese vajadustele, tugiisik:
- 4.16.1 selgitab inimesele järjepidevalt inimese õiguseid ja kohustusi, nt VRKS spetsiifilised kohustused (nt eesti keele õppes osalemine, Kohanemisprogrammis osalemine jne), igapäevased kooselu reeglid jms;
  - 4.16.2 juhendab inimest konkreetsete toimingute tegemisel või õppimisel, nt e-teenuste kasutamisel, ühistranspordi kasutamisel, orienteerumisel uues elukohas, pangakonto käsitlemisel ja muude harjumuste kujundamisel olemasolevate võimaluste raames jms;
  - 4.16.3 abistab suhtlemisel ning asjaajamisel kolmandate osapooltega, tagades tulemusliku suhtlemise nt korteriomanikuga ja erinevate ametiasutustega;
  - 4.16.4 jõustab ja nõustab lapsevanemaid, kuidas tagada lapse hooldamine ning turvaline ja toetav kasvukeskkond. Vajadusel abistab lapsevanemaid suhtluses haridusasutusega;
  - 4.16.5 motiveerib ning toetab inimest osalema kohaliku kogukonna tegevustes, sihtrühma spetsiifilistes tegevustes, tööleasumisel, sotsiaalsete võrgustike loomisel jms.
- 4.17 Teenuseosutaja peab esitama aruande hankijale vastavalt hankelepingus sätestatud tingimustele.
- 4.18 Teenuseosutaja tagab, et kliendiga vahetult suhtlevatele tugiisikutele on tagatud enesetäiendus koolituste vms näol ning osalus regulaarsetel supervisioonidel.
- 4.19 Teenuseosutaja tagab Teenuse osutamisel klientide konfidentsiaalsuse ning kõigi isikuandmete kaitse seadusest ja isikuandmete kaitse üldmäärusest tulenevate nõuete täitmise.
- 4.20 Teenuseosutaja lõpetab kliendile teenuse osutamise, kui:
- 4.20.1 KOVi koostatud juhtumiplaanis ja/või tegevuskavas seatud eesmärgid on täidetud;
  - 4.20.2 KOViga vastastikusel kokkuleppel;
  - 4.20.3 kliendi teisele teenusele suunamisel;
  - 4.20.4 muudel juhtudel.

## **5. Teenusele suunamine ja maht**

- 5.1 Teenuse osutamise otsustab inimese elukohajärgne KOV, kes teavitab sellest hankijat. Hankija teavitab teenuseosutajat KOVi inimese teenusele suunamisele otsusest.
- 5.2 Hankija esindaja edastab kliendi kontaktandmed ja info teenusele suunamise kohta teenuseosutaja kontaktisikule krüpteerituna e-posti teel.
- 5.3 Hankija tasub vaid teenuse eest, mis on osutatud klientidele, kes on suunatud teenusele hankija poolt.
- 5.4 Teenuse mahuarvestuse aluseks on kuni 65le inimesele teenuse osutamine.

- 5.5 Teenuse sagedus ning kestvus sõltub elukohajärgse KOVi poolt hinnatud inimese vajadusest ning osapoolte koostööst.
- 5.6 Teenuse raames on hüvitamisele/tasustamisele kuuluvad järgmised kulud:
  - 5.6.1 valmisolekutasu;
  - 5.6.2 tugiisikuteenuse tunnihind;
  - 5.6.3 tekkepõhine kulu (sõidu- ja majutuskulud, tõlkekulud).

## 6. Nõuded teenuseosutajale

- 6.1 Teenuseosutaja korraldab tugiisikute otsimist, värbamist, ettevalmistust, tööle asumist.
- 6.2 Teenuseosutaja toetab tugiisikut praktilises igapäeva klienditöös.
- 6.3 Teenuseosutaja omab ülevaadet tugiisiku koormusest, jälgides teenuse tulemuslikku kulgu ja ennetades tugiisiku läbipõlemist,
- 6.4 Teenuseosutaja korraldab tugiisiku koolituse, nõustamise ja/või supervisiooni, sh võimaldab teenuseosutaja osaluse hankija poolt tagatavatel koolitustel.
- 6.5 Tugiisiku valimisel ja määramisel tuleb arvestada, et tugiisik oleks oma tööülesannete täitmiseks sobiv, suudaks oma tööd iseseisvalt planeerida ning täita vajalikke dokumente.
- 6.6 Teenuseosutaja on kohustatud hankijat teavitama tugiisiku vahetusest.
- 6.7 Teenuseosutaja peab veenduma, et tugiisik vastab alljärgnevatele nõuetele:
  - 6.7.1 ta on vähemalt 21-aastane teovõimeline isik;
  - 6.7.2 ta on läbinud tugiisiku koolituse ja/või töötanud eelnevalt teenuse sihtgrupiga;
  - 6.7.3 ta sobib kliendi profiiliga ja tal on vajalikud isiksuseomadused tööks teenuse sihtgrupiga;
  - 6.7.4 ta lähtub oma töös konfidentsiaalsusnõudest;
  - 6.7.5 teda ei ole karistatud tahtlikult toimepandud kuriteo eest, mis võib ohtu seada teenust saama õigustatud isiku elu, tervise või vara;
  - 6.7.6 ta valdab eesti keelt ja lisaks vene või inglise keelt vähemalt tasemel, mis võimaldab kliendile osutada teenuseid temale vajalikus ulatuses.

## 7. Teenuse osutamise põhimõtted ning nõuded teenuse kvaliteedile - seaduses sätestatud nõuded, standardid, tasemed, sisendid, programmid (teenust vahetult osutavale isikule)

Teenuse osutamisel juhendatakse järgmistest kehtivatest õigusaktidest ja juhistest:

- 7.1 VRKS 4. peatükk Rahvusvahelise kaitse saaja vastuvõtmine ning tema sotsiaalsed õigused ja kohustused, § 73, § 74 ja § 75.
- 7.2 SHS § 3; § 9, § 10 lg 1 ja lg 2, § 13, § 15 ning §§ 23-25.
- 7.3 Lastekaitse seaduse § 27.
- 7.4 Sotsiaalseadustiku üldosa seadus (SÜS) ja kohaliku omavalitsuse korralduse seadus (KOKS) § 6 lõige 1, § 22 lõige 1 punkt 5.
- 7.5 Sotsiaalkindlustusameti tugiisikuteenuse juhend kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö ametnikule.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> [https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Jarelevalve/KOV\\_noustamisyksus/tugiisikuteenuse\\_juhend.pdf](https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Jarelevalve/KOV_noustamisyksus/tugiisikuteenuse_juhend.pdf)

## 7.6 Eesti sotsiaalteenuste ja tugiisikuteenuse kvaliteedijuhis.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/kvaliteet-ja-jarelevalve/kvaliteedijuhised>