

# Noortegarantii tugisüsteemi juhtumikorralduse juhend

01.10.2019

## Sisukord

Eesmärk ja taust .....	2
JUHENDIS KASUTATAVAD MÕISTED .....	3
Võrgustikutöö arendamine piirkonnas mitteõppivate ja -töötavate noorte toetamiseks .....	4
JUHTUMIKORRALDUS .....	5
Abivajaduse väljaselgitamine ja hindamine.....	7
Lihtmenetlus ja juhtumiplaani koostamine .....	8
Teenuste osutamine.....	9
Juhtumiplaani rakendamise hindamine.....	9
Tabel 1. Juhtumiplaani menetlusetapid.....	10
Juhtumimenetluse lõpetamine.....	10
Tulemuste seiramine .....	11
LISA 1. Teenused ja võimalused mitteaktiivsetele noortele .....	12
LISA 2. Väljasaadetavate kirjade näidised .....	16
Näidis 1 .....	16
Näidis 2 .....	16
Näidis 3 (korduskiri).....	17
LISA 3. Noorega vestluse näidisküsimused ja olukorra kaardistus.....	18
LISA 4. Taotlus Riigi Infosüsteemi Ameti teavitusteenuse kasutamiseks .....	20

Noortegarantii tugisüsteemi kasutamise soovi korral tuleb kohalikul omavalitsusel esitada taotlus STAR-is enne iga uue seire algust 1. märtsiks ja 1. oktoobriks (vt täpsemalt [STAR-i kasutusjuhendist](#)).

## 1. Eesmärk ja taust

Juhend on mõeldud kasutamiseks kohalike omavalitsuste (edaspidi KOV) teenistujatele (sotsiaaltöö spetsialistid, lastekaitsetöötajad jne (edaspidi juhtumikorraldaja)), kes hakkavad tegelema noortegarantii tugisüsteemi (edaspidi NGTS) seire käigus selgunud potentsiaalselt abivajavate noortega.

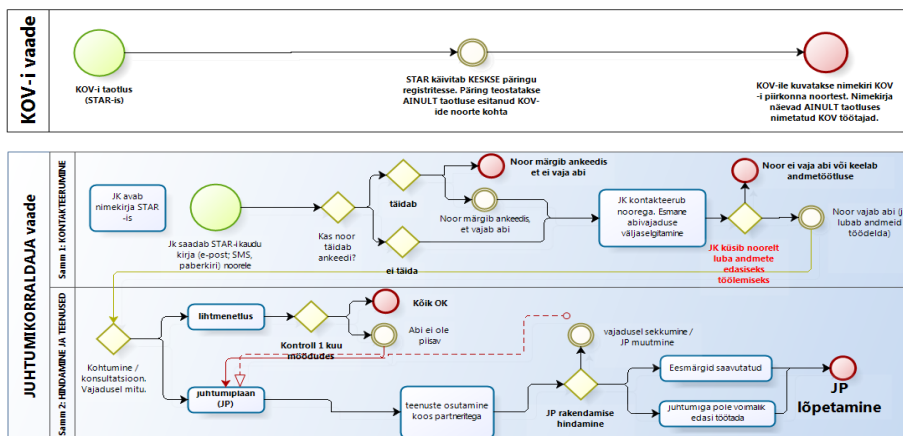
Noortele suunatud juhtumikorralduse käigus selgitatakse välja noore abivajadus ning pannakse koos noorega paika edasine tegevuskava.

Juhtumikorralduse eesmärk on noore (tagasi)toomine haridusellu ja tööturule selliselt, et inimene jääks hõivatuks ka pärast juhtumikorraldaja toe lõppemist.

Selleks, et võimaldada KOV-i juhtumikorraldajal saada infot tema piirkonnas elavatest abivajavatest noortest, loodi sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrisse (STAR) lahendus, mis kuni kaks korda aastas teeb rahvastikuregistri andmetel päringu teistesse riiklikesse registritesse. Päringu tulemusena kuvatakse KOV-i juhtumikorraldajale nimekiri nendest KOV-i piirkonnas elavatest 16–26-aastastest noortest, kelle puhul on põhjust eeldada, et noor võib vajada proaktiivset tuge, et naasta haridust omandama või suunduda tööturule. Juhtumikorralduse protsessi võtab kokku joonis 1.

STAR-i NGTS-i moodulis kuvatakse juhtumikorraldajale noore rahvastikuregistrist päritud kontakt- ja üldandmed, mis võimaldavad noorega kontakteeruda, tema abivajaduse tuvastada ning vajaduse korral talle abi pakkuda (olemasolevaid riiklikke ja KOV-i teenuseid vahendada jne).

Joonis 1. Juhtumikorralduse põhiprotsess



## JUHENDIS KASUTATAVAD MÕISTED

**Noor** – 16–26-aastane isik.

**Potentsiaalselt abivajav noor** – 16–26-aastane isik, kes riiklike registrite andmetel vastab kõigile järgmistele tingimustele:

- 1) ei õpi;
- 2) ei tööta;
- 3) ei ole töötuna arvel;
- 4) ei ole tuvastatud puuduvat töövõimet või üle 80-protsendilist töövõime kaotust;
- 5) ei saa töötamise toetamise teenust;
- 6) ei tegele ettevõtlusega;
- 7) ei saa hüvitist alla pooleteiseaastase lapse kasvatamise eest;
- 8) ei kannu vangistust või eelvangistust;
- 9) ei viibi asendus- või kaitseväeteenistuses.

Potentsiaalselt abivajavad noored selgitatakse välja sotsiaalhoolekande seaduse §-s 15<sup>1</sup> sätestatud automaatse andmetöötluse tulemusena. Noore tegelik abivajadus tuleb välja selgitada KOV-i juhtumikorraldajal (vt mõiste „abivajav noor“).

**Abivajav noor** – 16–26-aastane isik, kelle puhul on ilmnunud tegelik abivajadus.

**Juhtumikorraldaja** – KOV-i teenistuja, kes vastutab noore abivajaduse väljaselgitamise ja abi osutamise (nõustamine, juhtumiplaani koostamine, teenuseid saama suunamine, tegevuste täitmise jälgimine, andmetöötlus, koostöö teiste spetsialistidega juhtumikorralduse käigus jms) eest.

**Juhtumikorraldus** (juhendi kontekstis) – abivajava noore individuaalsetest vajadustest lähtuv sekkumismeetod, mis hõlmab isiku probleemide lahendamiseks abimeetmete pakkumist ja/või korraldamist lihtmenetluse või juhtumiplaani abil.

**Lihtmenetlus** – noorele lühiajalise toe pakkumine ja noore abistamine, sealhulgas vajalike teenuste ja toetuste tutvustamine. Noorega kokku lepitud ja lihtmenetluse raames pakutavaid tegevusi kirjeldab juhtumikorraldaja STAR-is lihtmenetluse liigi „NGTS noor 16–26“ all.

**Juhtumiplaan** – abivajavale noorele pakutavaid tegevusi ja tegevuste ajakava kirjeldav dokument STAR-is, mille juhtumikorraldaja koostab koostöös noorega ja teenuseosutajaga. Rakendatakse erandjuhul multiprobleemsete juhtumite korral, kui probleemide lahendamise kaasatakse erinevaid teenusepakkujaid.

## Noortegarantii tugisüsteemi rakendamise seotud pooled

**KOV** – oma piirkonnas noorte abistamise eest vastutaja.

**Sotsiaalministeerium** – poliitikakujundaja, rakendamise seiraja, vajalike IT lisaarenduste tellija.

**Sotsiaalkindlustusamet** – STAR-i funktsionaalsuse tagaja ja arendaja.

**Teenusepakkujad** – juhtumikorraldaja valitud asutused (nt Eesti Töötukassa, Sotsiaalkindlustusamet, Tugila jne), kes pakuvad abivajavale noorele teenuseid.

## **2. Võrgustikutöö arendamine piirkonnas mitteõppivate ja -töötavate noorte toetamiseks**

Noorte edukaks toetamiseks on oluline võrgustikutöö piirkonnas ja piirkonnaüleselt (seda eriti väiksemate piirkondade vahel, kus noorte toetamise võimalused puuduvad). Juhtumikorraldaja on inimene, kes pidevalt noorega kooskõlastatult võrgustikuga suhtleb ja koostööd teeb. Seejuures tuleb arvestada noorega töös nii formaalseid võrgustike ja ressursse (ametkonnad, haridus, noorsootöö jne) kui ka mitteformaalseid (perekond, sugulased, tuttavad, sõbrad).

Noorte juhtumikorralduses ja võrgustikutöös on oluline terviklik lähenemine, mis arvestab noore kõiki eluvaldkondi. Sellest tulenevalt on oluline koos- ja võrgustikutöö väga erinevate koostööpartneritega (haridus, meditsiin, juriidika, töö jm).

Juhtumikorraldustööd tehakse nii noore kui ka võrgustikuga. Juhtumitöö algab võrgustikutööst.

### **2.1. Võrgustikutöö alustamine ja arendamine**

1. Noortele vajalikke võimalusi või teenuseid pakkuvate olemasolevate partnerite väljaselgitamine.
2. Kontakteerumine ja kohtumine – partneritega suhtlemise ja võrgustiku arendamise edukuse märksõnaks on proaktiivsus. KOV-i juhtumikorraldaja on ise aktiivne suhteid ja koostööd sõlmima ja arendama.
3. Konkreetsete kokkulepete tegemine koostööks (kohtumised, edaspidine suhtlus).
4. Koostöökohtumiste kokkukutsumine sihtrühmaga seotud teemade, murekohtade ja ühise koostöö arutamiseks (näiteks üks kord kvartalis).

### **Koostöövõrgustiku näide Tartu linnas**

Võrgustikus osalevad organisatsioonid: Tartu Linnavalitsuse sotsiaal-ja tervishoiuosakond, Eesti Töötukassa, Johann Mihkelsoni Keskus (<https://www.jmk.ee>), noortekeskused, Noorte Tugila, Tartu Täiskasvanute Gümnaasium, Tartu Kutsehariduskeskus, Tartu Rahvaülikool. Lisaksin siia juurde ka nüüd sotsiaalkindlustusameti.

Koostöövõrgustiku raames toimuvad kohtumised üks kord kahe kuu jooksul.

Põhifookuses on järgmised teemad:

- erivajadusega noorte abistamine (koostöö arendamine meditsiinivaldkonnaga, kogemuste jagamine, teadlikkuse suurendamine);
- noorte haridussüsteemis püsimise toetamine (koostöö haridussüsteemiga).

### 3. JUHTUMIKORRALDUS

#### 3.1. Kontakteerumine

Noorega personaalselt ühenduse võtmine on esimene samm, et pakkuda võimalikule abivajajale just temale sobivat, individuaalset tuge. Iga noor on eraldiseisev isiksus oma eelistuste ja suhtumisega ning see, kui riik (selle sõna kõige üldisemas mõttes) hakkab noore vastu isiklikku huvi tundma, võib mõjuda noore jaoks ehmatavalt ja trotsi tekitavalt. Igal inimesel on õigus abist keelduda, mis sihtrühma kuuluvate noorte puhul võib olla üsna kergesti tekkiv (kaitse)reaktsioon. Sotsiaalhoolekande seaduse § 15<sup>1</sup> lõige 8 kohustab KOV-i potentsiaalselt abivajava noorega kontakti saamisel ja abivajaduse selgumisel küsima noore nõusolekut andmete edasiseks töötlemiseks. Kui isik nõusolekut ei anna, lõpetatakse andmete edasine töötlemine. Seetõttu on oluline, et esimese kontakti loomisel ei hirmutataks noort ära, vaid saadaks ta oma hetkeseisu üle kaasa mõtlema.

Enne kirjade väljasaatmist tuleb kontrollida, kas nimekirjas on politsei poolt kadunuks kuulutatud isikuid. Kontrollida saab siit: <https://www2.politsei.ee/et/politsei-palub-abi/teadmata-kadunud-isikud/>. Kontrollida tuleb seetõttu, et näiteks alaealise noore lapsevanemale võib mõjuda emotsionaalselt muserdavalt, kui tema laps on teadmata kadunud ja ta saab teate, et KOV soovib tema lapsega ühendust võtta.

Kui juhtumikorraldaja poole pöördub noor või tema hooldusõigusega isik, kes pole nimekirjas kuvatud, tuleb samuti osutada vajaminevat abi ja järgida juhtumikorralduse juhendit.

##### 3.1.1. Kontaktivõtuks kasutatavad andmed

Automaatse registrite päringu tulemusena tehakse NGTS-i kasutamiseks taotluse esitanud KOV-i vastavate õigustega STAR-i NGTS-i moodulile ligipääsu saanud teenistujale STAR-is kättesaadavaks selliste noorte (vanus 16–26) andmed, kes registrite andmetel vastavad kõigile eespool nimetatud tingimustele. Juhtumikorraldajal on võimalik avada STAR-is nimekiri, kus kuvatakse alljärgnev info:

- isikukood;
- nimi;
- vanus;
- registreeritud elukoha aadress, sideaadress, e-posti aadress, telefoninumber;
- alaealise noore (vanus 16–17) puhul hooldusõigust omavate isikute nimed, registreeritud elukoha aadress ja sideaadress ning kontaktandmed (e-posti aadress, telefoninumber);
- haridus (viimane omandatud haridus), viimane katkestatud haridus, õppekeel;
- töötamine (viimase töötamise lõppkuupäev ja töötamise vorm).

##### 3.1.2. Kontaktivõtu võimaluste kasutamine

Juhtumikorraldajal on võimalik STAR-is noorte taustaandmete (haridustase, viimane töötamine, mitmes kord nimekirjas jne) järgi nimekirja filtreerida, et vajaduse korral esmajärjekorras tegeleda probleemsemate sihtrühmadega.

Kontaktivõtu võimalused STAR-i NGTS-i moodulis on:

- e-kiri
- SMS
- kiri

**Alaalise noore puhul tuleb saata teavitused kontakteerumisest ka hooldusõigust omavatele isikutele.** Esimesena saadetakse kiri noorele. Klikates nimekirja üleval ribal „hooldusõigusega isikud“ avanevad noore hooldusõigusega isikute kontaktid.

NB! Kui saata kirju mitmes jaos, tuleb jälgida, milliste noorte vanematele on juba varem kiri saadetud, et kirjad ei läheks topelt (vt [STARi kasutusjuhendit](#)).

### **E-kirja teel teatise saatmine**

Juhtumikorraldaja saadab nimekirjas olevatele noortele STAR-i vahendusel kontaktandmetes märgitud e-posti aadressile teatise (standardkiri eesti, inglise ja vene keeles, mille sõnastust saab vastavalt vajadusele muuta, vt [LISA 2](#) näidiseid). Kui on alust arvata, et kontaktaadress ei kuulu noorele endale, tuleks kirjale lisada lause, et kiri edastatakse õigele inimesele.

Kirja on võimalik saata samal ajal mitmes keeles. Selleks tuleb teises keeles kiri algtekstile kopeerida. Venekeelse kirja lingis tuleb peale avamist ise teha valik „RUS“ (ei ole automaatselt venekeelne). Kui noorte nimekiri on pikk, saab e-kirju saata ühe lehekülje kaupa. Teatistes on kirjas kontakteerumise põhjus ning personaalne link veebipõhisele tagasiside ankeedile (liidestatud STAR-iga). Ankeedis saab noor ära märkida, kas ta soovib või ei soovi abi saada (sh põhjused), ning abivajaduse korral anda kontaktid, et KOV-i töötaja temaga ühendust võtaks.

### **SMS-iga teatise saatmine**

Kui e-posti aadress puudub või noorega ei ole e-posti teel võimalik kontakti saada, saab sama info välja saata SMS-i teel kontaktandmetes märgitud telefoninumbrile.

SMS-teenuse kasutamiseks peab KOV-il olema eelnevalt sõlmitud RIA-ga SMS-teenuse kasutamise leping. Kui ei ole, saab seda teha avalduse alusel (vt [LISA 4](#) näidist).

### **Posti teel teatise saatmine**

Kui puudub nii e-posti aadress kui telefoninumber, võib saata kirja posti teel rahvastikuregistris (RR) märgitud sideaadressile, millele võib lisada makstud vastusega ümbriku.

### **Alternatiivsed teavitusviisid**

Kui juhtumikorraldajal on põhjust eeldada, et kirjeldatud kontakteerumise viis ei anna soovitud tulemust või hirmutab noore ära, võib juhtumikorraldaja valida noorega kontakteerumiseks sobivama meetodi (nt sotsiaalmeedia, otse helistamine vms).

Sotsiaalmeediat kasutades tuleb enne kindlasti veenduda, et tegemist on nimekirjas oleva noorega (kattuv sünnikuupäev, elukoht jne).

Põhjendatud juhtudel (ükski teine alternatiiv ei ole andnud tulemust või on infot, mis viitab, et noor võib vajada abi või see toimub noore/tema hooldaja soovil), võib juhtumikorraldaja teha noore rahvastikuregistri või sideaadressile kodukülastuse.

## **4. Kontaktivõtu ja teatise saatmise järeltegevused**

4.1. Ankeedile oodatakse vastuseid kuni 14 päeva. Kui noor ei ole 14 päeva jooksul ankeedile vastanud, võtab juhtumikorraldaja noorega ise ühendust, valides juhtumikorraldaja arvates talle teada oleva info kohaselt kõige tulemuslikuma variandi (e-post, telefon, sotsiaalmeedia, suhtlusvõrgustik jms).

4.2. Kui selgub, et noor vajab abi, võtab juhtumikorraldaja temaga ühendust, et leppida kokku personaalne kohtumine.

4.3. Kui noor soovib, et KOV välistaks temaga kontaktivõtud ja keelab enda andmete töötlust (nt põhimõtteliselt ei soovi, et sekkutaks tema ellu ja tema andmeid edaspidi nimekirjas kuvataks) või kinnitab, et elab välismaal ja lähiaastatel kindlasti Eestisse tagasi ei pöördu, teeb juhtumikorraldaja vastavasisulise märke STAR-i.

Kliendivaates klikates „Ei soovi andmetöölust“ saab valida, kas andmeid ei töödelda tähtajatult või vaid teatud aastad. Seejärel lõpetab STAR isiku andmete edasise töötlemise ning edasise andmetöötluste välistamiseks säilitatakse STAR-is vaid noore isikukoodi kuni tema 27-aastaseks saamiseni.

**NB!** Tehtud muudatused on tagasipöördumatud ja noore nimi kaob nimekirjast kohe.

## **5. Abivajaduse väljaselgitamine ja hindamine**

Noore abivajaduse väljaselgitamine ja hindamine on otseseks jätkuks kontaktivõtule ning vajaduse korral aluseks lihtmenetluse või juhtumiplaani algatamisele või algatamata jätmisele.

### **5.1. Abivajaduse väljaselgitamine ja tulemuste dokumenteerimine**

5.1.1. Noore poolt täidetud ankeet (kui on täidetud) ning vestlus juhtumikorraldajaga annavad esimese info noore võimalikust abivajadusest.

Kui selgub, et noor on tegelikult aktiivne (nt elab/töötab/õpib välismaal), või noor väljendab selgelt, et ta ei soovi KOV-ilt abi, ei algatata lihtmenetlust. Juhtumikorraldaja teeb vastava märke STAR-i ning teeb vestlusest saadud info alusel märke, millal noor välismaalt tagasi tuleb või millise ajani edasine kontaktivõtt välistada.

5.1.2. Kui alaealine väljendab vestluse käigus soovi, et temaga edaspidi ei tegeletaks, ent juhtumikorraldajani on jõudnud info, et tegemist on lastekaitseaduse mõistes hädaohus oleva või abivajava lapsega, tegutsetakse edasi vastavalt kehtivale õigusele ehk samamoodi, nagu reageeritakse siis, kui info abivajavast või hädaohus olevast lapsest laekuks muude kanalite kaudu.

5.1.3. Kui noor vastab ankeedis JAH, aga temaga ühendust võttes kinnitab, et tegelikult ei vaja abi, muudab juhtumikorraldaja ise abivajaduse vastuseks EI. Kui noor on abi saanud ja enam abi ei vaja, siis abivajadust ei muudeta.

## 5.2. Kohtumine abivajaduse hindamiseks

5.2.1. Kui on selgunud, et noor vajab abi, toimub eelneva kokkuleppe alusel kohtumine juhtumikorraldajaga. Kohtumine lepitakse kokku ka juhul, kui eelneva kontakteerumise tulemusena ei ole noore tegelik abivajaduse hetkeseis päris selge.

Kohtumine ja konsultatsioon võiksid toimuda silmast silma vestluse käigus. Kui füüsiliselt ühes kohas viibimine ei osutu võimalikuks, võib konsultatsioon toimuda nt Skype'i või telefoni vahendusel.

5.2.2. Kohtumise jooksul toimub konsultatsioon ja hinnatakse noore abivajadust detailsemalt ning täiendatakse STAR-is noore kohta olemasolevat (sh eelnevalt ankeedist ja kontakteerumise tulemusena saadud) infot.

STAR-i kliendivaates sisestatakse noore tegelik abivajadus (jah/ei) ja lisatakse põhjendus. Järgmises seires säilivad vaid need kommentaarid, mis on kirjas menetluses või märkuses „tegelik aadress erineb“.

Vajaduse korral kasutab juhtumikorraldaja abivajaduse täpsustamiseks sobivaid abivahendeid (vt küsimustiku näidis [LISA 3](#)). Kui juhtumikorraldaja kasutab noore abivajaduse selgitamiseks või täpsustamiseks paberil olevaid hindamis- ja abimaterjale, tuleb nendele kantud noore kohta käiv info sisestada STAR-i ning pabermaterjalid hävitada.

5.2.3. Kui selgub, et noor elab tegelikult teise KOV-i piirkonnas (nt on rahvastikuregistri andmed vananenud või muutmata), märgib juhtumikorraldaja isiku tegeliku elukoha aadressi ja annab selle info STAR-is edasi teisele juhtumikorraldajale (koos kogutud andmete ja märgetega). Teise KOV-i suunamist saab teha vaid süsteemiga liitunud KOV-ide puhul. Kui noore elukohajärgne KOV pole NGTS-iga liitunud, tuleb alaealise noore puhul abivajajast informeerida noore elukohajärgse KOV-i lastekaitsetöötajat. Täisealise noore puhul arutatakse abisaamise võimalusi vastavalt noore soovile.

Samuti on oluline teavitada noort valedest elukohaandmetest rahvastikuregistris.

## 6. Lihtmenetlus ja juhtumiplaani koostamine

Menetlusega STAR-is alustatakse alles siis, kui eelnevate etappide tulemusena on selgunud noore abivajadus. Juhendis välja toodud etappe 3 ja 4 (kontakteerumine, abivajaduse selgitamine ja hindamine) ei loeta lihtmenetluse/juhtumimenetluse osadeks.

Lihtmenetlust kasutatakse juhul, kui noor vajab lühiajalist tuge või suunamist, st piisab tema nõustamisest ja suunamisest konkreetse teenuse juurde.

Näiteks, kui abivajaduse hindamisel selgub, et noor on mitteaktiivne, kuna ei ole leidnud piirkonnas sobivat tööd ega ole ennast töötukassas töötuna arvele võtnud, ent omab tahet ja motivatsiooni esimesel võimalusel tööle asuda, võib piisata sellest, kui



juhtumikorraldaja aitab noorel end töötukassas arvele võtta ning leida üheskoos noore ja töötukassa spetsialistiga noorele sobiv teenus. Samas tuleb pidevalt silmas pidada lõppeesmärgi (sobiva töö leidmine) saavutamist ning juhtumikorraldaja hoiab end noore käekäiguga kursis senikaua kuni noore eesmärk on saavutatud ning juhtumikorraldaja on kindel, et püstitatud eesmärk on noorele ka jõukohane (sobiv töö, suutlikkus töösuhet hoida). Peale eesmärgi saavutamist on oluline, et juhtumikorraldaja hoiab noorega kontakti veel kuni kuus kuud, et hinnata eesmärgi jõukohasust.

- 6.1. Lihtmenetluse korras osutatud abi kohta kannab juhtumikorraldaja info STAR-i.
- 6.2. Lihtmenetluse võib lugeda lõppenuks kui noor on saavutanud oma lõppeesmärgi. Punkti 6 alla lisatud näite puhul pärast noore töötukassas arvele võtmist ei lõpetata lihtmenetlust ja tööd noorega enne kui noor on saavutanud oma lõpp-eesmärgi ehk leidnud endale sobiva töö.
- 6.3. Kui suhtlemise käigus selgub, et osutatud abi ei ole olnud piisav ning noor vajaks siiski rohkem tuge või terviklikumat juhtumikorraldust, muudetakse lihtmenetlus koostöös noorega juhtumiplaaniks.
- 6.4. Juhtumiplaan algatatakse juhul, kui noor vajab pikemaajalist terviklikku juhtumikorraldust: kui lahendatavaid probleeme on mitu ja/või noorele on vaja pakkuda mitut erinevat teenust. Selle raames koostatakse noorele juhtumiplaan.
- 6.5. Juhtumiplaani arutatakse ja see pannakse kokku koostöös noorega ning vajaduse korral teenusepakujatega. Alaealise puhul kaasatakse hooldusõigust omav isik.
- 6.6. Juhtumiplaani koostades tuleb silmas pidada pikemaajalist eesmärki – tuua noor püsivalt tagasi haridusellu või tööturule.
- 6.7. Juhtumiplaan vormistatakse ja selle edasist täitmist jälgitakse STAR-is.
- 6.8. Noor, kelle toetamiseks juhtumiplaan koostatakse, allkirjastab juhtumiplaani. Alaealise puhul teeb seda hooldusõigust omav isik.
- 6.9. Juhtumiplaani lõpetamisel säilitatakse dokumendid vastavalt seadusele.

## 7. Teenuste osutamine

Juhtumikorraldaja toetab noort vajaduse korral sobivate riiklike ja/või KOV-i teenuste taotlemisel (esialgne nimekiri on juhendi [Lisas 1](#)) ning viib kokku noore ja abi osutajad (Tugila, töötukassa jne).

- 7.1. Juhtumikorraldaja roll on jälgida, et kõik juhtumiplaanis ette nähtud teenused jõuaksid nooreni ettenähtud mahus ja järjekorras.
- 7.2. Isegi, kui pakutavad teenused sisaldavad omakorda isiklikku toetajat/koordinaatorit, ei anna KOV-i juhtumikorraldaja vastutust juhtumiplaani üldise täitmise eest teenustega kaasatulevatele tugisikutele, vaid jääb ise hoidma n-ö katusvaadet juhtumiplaani elluviimisest.
- 7.3. Juhtumikorraldaja on noorega regulaarselt ühenduses ning teeb vahehindamisi (vt punkt 5) sõltumata sellest, millist teenust noor parasjagu saab.

## 8. Juhtumiplaani rakendamise hindamine

Juhtumiplaan on kokkulepe abivajava noore ja teiste osapoolte vahel, mistõttu tuleb regulaarselt jälgida plaanist kinnipidamist ning hinnata selle efektiivsust ja asjakohasust.

Uute asjaolude ilmnemisel võib juhtumiplaanis teha muudatusi, lähtudes käesoleva juhendi punktis 7.2 sätestatust.

8.1. Juhtumikorraldaja on ühenduses noorega ja abi osutajatega ning jälgib juhtumiplaani rakendamise protsessis:

- kas noor saab talle ette nähtud abi;
- kas teenused annavad planeeritud tulemusi (muutused, edusammud, noore rahulolu);
- kas lõpptulemuse huvides oleks vaja teha muudatusi.

8.2. Esimene vahehindamine on soovitatav teha ühe kuu möödumisel juhtumiplaani koostamisest. Edasised vahehindamised toimuvad noore olukorrast ja vajadusest lähtuvalt, ent mitte pikema perioodi tagant kui kolm kuud.

8.3. Juhtumikorraldaja sisestab vahehindamise tulemused juhtumiplaani juurde STARis.

8.4. Juhtumikorraldaja sekkub ja tagab noore õiguste kaitse, kui juhtumiplaani täitmisel tekivad probleemid (näiteks ei pea teenuseosutaja noore suhtes sõlmitud kokkulepetest kinni) või ilmneb, et abi osutamises või teenuste kombineerimises on vaja teha muudatusi (näiteks selgub, et läbitav keelekoolitus on liiga keeruline ning vaja oleks alustada lihtsamast tasemest).

8.4.1. Muudatuste vajaduse ilmnedes proovib juhtumikorraldaja saavutada teenuseosutajatega noore jaoks sobilikku kokkulepet.

8.4.2. Kokkulepitud muudatused tehakse juhtumiplaani STAR-is.

Tabel 1. Lihtmenetluse/juhtumiplaani etapid

<b>Menetluse koostamine (peale abivajaduse selgumist)</b>	<b>I vahehindamine (üks kuu hiljem)</b>	<b>II vahehindamine (kolm kuud hiljem)</b>
Juhtumiplaani allkirjastamine/lihtmenetluse algatamine ja kinnitamine koostöös noore (alaealise puhul noore vanemaga) ja teenuseosutajatega. Noor peab olema andnud nõusoleku juhtumiplaani koostamiseks ja koostöö teenuseosutajatega/partneritega peab olema kinnitatud.	Esimene juhtumiplaani/lihtmenetluse vahehindamine tehakse ühe kuu möödumisel juhtumiplaani kinnitamisest. Vahehindamisel hindab juhtumikorraldaja abi saadavuse ja osutatud teenuste sihipärasust. Vajaduse korral tehakse plaani muudatused.	Teine menetluse vahehindamine tehakse kolme kuu jooksul juhtumiplaani esimesest vahehindamisest. Vahehindamisel hindab juhtumikorraldaja abi saadavust ja osutatud teenuseid. Vajaduse korral tehakse plaani muudatused või lõpetatakse juhtum.

## 9. Juhtumimenetluse lõpetamine

9.1. Juhtum lõpetatakse:

- a) koostöös noorega ja/või alaealise puhul hooldusõigust omava isikuga, kui eesmärgid on saavutatud;

b) kui juhtumiga ei ole enam võimalik töötada (nt ei saa enam noorega ühendust, kolis ära jm).

9.2. Noore kolimise korral juhtumikorraldaja tööpiirkonnast teise KOV-i piirkonda antakse juhtumikorraldus STAR-is üle teise KOV-i juhtumikorraldajale (koos kogu info ja märkmetega). Kui tegemist pole NGTS-iga liitunud KOV-iga, vt lisaks juhendi punkti 5.2.3.

## 10. Tulemuste seiramine

Tulemuste seiramise eesmärk on koguda ja analüüsida infot NGTS-i rakendamise kohta.

10.1. Sotsiaalkindlustusamet teeb STAR-i andmebaasist seirete kohta statistilisi väljavõtteid ja esitab Sotsiaalministeeriumile:

10.1.1 iga seire alguses taotluse esitanud KOV-ide nimekirja;

10.1.2 peale NGTS-i nimekirjade STAR-is moodustumist iga kuu 3. tööpäevaks KOV-ide kaupa eelmise kuu nimekirjaga töötamise aruanded Exceli vormingus järgmises andmekoosseisus:

- a) noorte arv ja demograafilised andmed (vanus, sugu, elukoha maakond),
- b) noorte hariduse andmed (õppekeel, kõrgeim omandatud haridustase) ja töötamise andmed (viimane töötamise kuupäev);
- c) KOV-i tehtud kontaktivõttude arv ja viis (e-post, SMS, tavapost);
- d) kui paljudel juhtudel ankeete täideti ja vaadati;
- e) kui paljudel juhtudel abivajadus esines/puudus;
- f) põhjused abivajaduse esinemise või puudumise kohta;
- g) alustatud juhtumimenetluste (lihtmenetluste ja juhtumiplaanide) arv.

10.1.3 Sotsiaalministeerium avaldab NGTS-i tulemustest ülevaate portaalis [www.tooelu.ee](http://www.tooelu.ee) järgmiselt:

- a) iga seire alguses: taotluse esitanud KOV-ide nimekiri ja potentsiaalselt tuge vajavate noorte arv KOV-ide kaupa;
- b) seire lõppedes: kokkuvõtte nimekirjadega töötamise tulemustest KOV-ide kaupa.

## LISA 1. Teenused ja võimalused mitteaktiivsetele noortele

Noorte edukaks toetamiseks on oluline võrgustikutöö piirkonnas ja piirkonnaüleselt. Allolev loetelu on osa võimalikest koostööpartneritest, kuid oluline on välja selgitada just oma piirkonna võimalused.

### I Tööturg ja karjäär

#### 1. Töötukassa teenused

##### - **Karjäärinõustamine ja karjääriinfo vahendamine**

Töötukassa karjäärinõustamine:

<https://www.tootukassa.ee/content/teenused/karjaarinoustamine>

Töötukassa pakub karjäärinõustamist ka telefoni või interneti vahendusel (e-post, Skype).

- **Tugiisikuga töötamine** (sh vähenenud töövõimega inimesele). Tugiisik juhendab ja abistab tööellu sisseelamisel, tööülesannete omandamisel ja täitmisel, töö planeerimisel ja korraldamisel ning tööalasel suhtlemisel. Eesmärk on, et inimene suudaks aja möödudes võimalikult iseseisvalt töötada.
- **Töötoad** valmistavad ette tööturule suundumiseks. Töötubades räägitakse tööle kandideerimise ja CV põhimõtetest, tööturu ja tööandja ootustest, töötaja õigustest ja kohustustest, maksudest jne. Võimalus on korraldada sihtrühmapõhiseid töötubasid.
- **Proovitöö** – noore võimalus tööd proovida, et saada aimu töö sisust.
- **Tööpraktika** eesmärk on anda töö leidmiseks vajalik praktiline töökogemus ning täiendada tööle saamiseks vajalikke ametialaseid teadmisi ja oskusi tööandja juures. Tööpraktikale suunamisel võetakse arvesse varasemaid töökogemusi, oskusi, teadmisi ja töösoove. Võimalus saada kogemusi, harjuda töötamise keskkonnaga ja saada uusi kontakte.
- **„Minu esimene töökoht“** – töötasu toetus ja koolitusraha hüvitamine eelneva töökogemuseeta noore tööandjale. Vähesese töökogemusega noore tööle aitamiseks makstakse tööandjale palgatoetust (ühe aasta jooksul 50%) ja hüvitatakse koolituskulu (kahe aasta peale 2500 eurot).
- **Erinevad nõustamisteenused, sealhulgas kogemusnõustamine ja karjäärinõustamine** – sarnase kogemuse ja väljaõppega inimene (nt noor, kes on psüühikahäirega, kõrgharidusega ja töötab) nõustab noort, kes soovib tööle asuda, töökogemust saada või edasi õppida.
- Ennetustegevusena käib töötukassa koolides töötubasid korraldamas ja erinevaid võimalusi tutvustamas.

#### **Tööandja hüved erivajadusega inimese tööle võtmisel**

<https://www.tootukassa.ee/content/tooandjale-ja-partnerile/abi-erivajadusega-inimese-toole-votmisel>

#### **Abi erivajadusega inimestele ja tööandjatele**

<https://www.tootukassa.ee/content/teenused/abi-erivajadusega-inimestele-ja-nende-tooandjale>

## 2. Ettevõtlus

Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus (EAS) – <https://www.eas.ee/>

### Ettevõtlus- ja arenduskeskused maakondades

## 3. Koostöö programmide ja ühendustega

- **Johann Mihkelsoni Keskus (Lõuna-Eesti)** – koostööprojektid KOV-idega  
Projektid „Samm tööellu“ ja „Innustav töö noorele“  
Sihtrühmad: kauem kui 12 kuud tööturult eemal viibinud ja noored, vanuses 16–26 lapsega kodus olevad vanemad <https://www.jmk.ee/>
- **STEP-programm** (Harjumaa) – õigusrikkumise taustaga noorte tööleaitamiseks loodud programm on mõeldud 15–26-aastastele õigusrikkumise taustaga noortele ning aitab suurendada nende tööhõivet ja toetada neid tööle või õppima asumisel ja seal püsimisel <http://step.ee/>.

## II Õppimine

1. **Õppenõustamine (Rajaleidja keskused)** – laste, laste seaduslike esindajate ja lastega töötavate isikute nõustamine lapse võimete ja arenguvõimaluste väljaselgitamisel ning õppimise või käitumisega seotud probleemide ennetamisel ja lahendamisel.

Õppenõustamise sihtrühmad on:

- hariduslike ja arenguliste erivajadustega lapsed
- lapse seadusjärgsed esindajad (lapsevanem vm)
- haridusasutuste töötajad
- kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad, haridusametnikud ja juhid.

<http://www.innove.ee/et/haridustugiteenused/oppenoustamisteenused>

2. **Täiskasvanute gümnaasiumi võimalused** – igas piirkonnas eraldi täiskasvanute gümnaasiumid, mis pakuvad paindlikke päevase, õhtuse ja e-õppe võimalusi põhi- või gümnaasiumihariduse omandamiseks alates 17. eluaastast.

3. **Kutsehariduse võimalused üle Eesti** – <http://www.kutseharidus.ee/>

4. **Kõrg- ja ülikoolide võimalused** – <http://www.rajaleidja.ee/korgkoolid>

5. **Erivajadusega noorte haridusvõimalused**

- Astangu Kutserehabilitatsioonikeskus
- Erinevad kutsekoolid: nt [http://www.kutseharidus.ee/wp-content/uploads/2018/02/AO\\_2018\\_19\\_3taseme\\_kutseope.pdf](http://www.kutseharidus.ee/wp-content/uploads/2018/02/AO_2018_19_3taseme_kutseope.pdf)
- Maarja Küla

## III Enesetäiendamine ja kursused

- Tasuta kursused – <https://www.hm.ee/et/tegevused/taiskasvanuharidus/tasutakursused>
- Rahvaülikool – <https://rahvaylikool.ee/>
- Integratsiooni SA – <https://www.integratsioon.ee/> (keeleõpe, keelekohvikud, lõimumisprogrammid).

- Registreerumisega eesmärgipärased koolitusvõimalused töötukassa poolt noorele, kes on töötuna arvel.

#### **IV Majanduslikud küsimused ja abi**

- Peamiselt KOV-i sotsiaalteenused ja toetused: toimetulekutoetus, ühekordne toetus, tugiisikuteenus, varjupaigateenus, majutusteenus, sotsiaalnõustamine, võlanõustamine jne.
- Maksu- ja Tolliamet – <https://www.emta.ee/et/eraklient>
- Tööinspeksioon – <https://www.ti.ee/est/avaleht/>
- Sotsiaalkindlustusamet – <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et>

#### **V Tugi ja vaba aeg noorsootöö valdkonnas**

- Noorte Tugila (noorte nõustamine) – <https://tugila.ee/>
- Noortekeskused Eestis – <https://ank.ee/noortekeskused/>
- Noorte ettevõtlikkuse toetamine noorte omaalgatuslike projektide kaudu (nt „Nopi üles“ <https://ank.ee/projektid/nopi-ules/>)

#### **VI Tervis ja elustiil**

##### **Sõltuvusprobleemide lahendamiseks võõrutusraviteenused**

- Sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskus (rehabilitatsioonikeskus narkosõltlastele), Viljandimaa (<http://www.vmh.ee/soltuvushaigete-ravi-ja-rehabilitatsioonikeskus-2/>)
- Corrigo tervisekeskus, Jõhvi ([http://www.corrigo.ee/tervishoiu\\_teenused/metadoon\\_asendusravi](http://www.corrigo.ee/tervishoiu_teenused/metadoon_asendusravi))
- SA Viljandi Haigla sõltuvushaigete ravi- ja rehabilitatsioonikeskuse Sillamäe osakond (<http://narkokeskus.ee/>)
- Kainem ja tervem Eesti – <https://www.tai.ee/et/kainem-ja-tervem-eesti>
- Convictus – nõustamine ja kahjude vähendamine

##### **Vaimne tervis**

- Vaimset tervist puudutav info – <http://peaasi.ee/>
- Eesti noorte vaimse tervise liikumine – <https://envtl.ee/>
- Hea enesetunde heaks – <http://enesetunne.ee/kasulikud-lingid/vaimse-tervise-keskused/> (laste ja noorukite vaimse tervise kabinetid)

##### **Muud tervise ja elustiiliga seotud küsimused**

Ohvriabi ja MARAC juhtumikorraldus [www.sotsiaalkindlustusamet.ee](http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee)

Seksuaalvägivalla kriisiabikeskused (SAK) [www.sotsiaalkindlustusamet.ee](http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee)

Lasteabi telefon 116111

Mitmedimensioonilise pereteraapia (MDFT) programm – [www.sotsiaalkindlustusamet.ee](http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee)

Eesti HIV-positiivsete Võrgustik – [MTÜ https://ehpv.ee/](https://ehpv.ee/)

## **VII Maailma avastama**

### **Koolitused, noortevahetused välismaal, vabatahtlikuna välismaale**

Seiklejate vennaskond – <http://www.seiklejad.org/>

EstYes – <https://estyes.ee/>

Continuous Action – <http://www.continuousaction.ee/>

Noored Ühiskonna Heaks – <https://www.nyh.ee/>

EU Solidaarsuskorpus – [https://europa.eu/youth/solidarity/activity%20\\_et](https://europa.eu/youth/solidarity/activity%20_et)

## LISA 2. Väljasaadetavate kirjade näidised

### Näidis 1

Tere {eesnimi}!

.... vald/linn osaleb projektis „Noortegarantii tugisüsteem“, mille üks eesmärk on välja selgitada 16–26-aastaste noorte hõivatus tööturul või hariduselus. Vajaduse korral tutvustan erinevaid võimalusi ja aitan leida sobivaid lahendusi.

Võta minuga ühendust ja anna oma tegemistest teada, klikates {link} ja vastates sellel lehel olevatele küsimustele. Või kirjuta mulle aadressil .....

Anna palun tagasisidet ka sel juhul, kui õpid/töötad välisriigis või oled hiljuti töökohta vahetanud ning puudub vajadus toe järele.

Välismaal elades soovitan teha vastavad muudatused ka [www.eesti.ee](http://www.eesti.ee) leheküljel.

Noortegarantii tugisüsteemi kohta saad rohkem lugeda, klikates siia <http://www.tooelu.ee/ngts>

Teate edastamisel on tuginetud riiklike registrite andmetele ja vabandan, kui need ei olnud täpsed.

Kõike head soovides

Juhtumikorraldaja nimi

Kontaktid

Käesolev e-kiri on väljastatud automaatselt, palun sellele mitte vastata. Küsimuste korral võta minuga ühendust kirjas olevatel kontaktidel.

### Näidis 2

Tere {eesnimi}!

Kuidas Sul läheb?

Töötan ..... vallavalitsuses/linnaavalitsuses noortegarantii tugisüsteemi projektis, mille eesmärk on jõuda noorteni, kes ei õpi ega tööta. Registre andmeid kontrollitakse kaks korda aastas.

Selleks, et ma teaksin, kas Sa hetkel vajad abi või ei, võta minuga ühendust, klikates {link} ja vastates sellel lehel olevatele küsimustele.

Minuga saab otse ühendust võtta ka kirja lõpus olevatel kontaktidel.

Aitan ette valmistada kandideerimisdokumente, leida sobivaid tööpakkumisi, kaaluda õppimisvõimalusi ning leida sobivaid rahvusvahelisi projekte, milles osaleda.

Rahvusvaheliste projektide kohta leiad infot ka siit: .....

Kui mõtled oma ettevõtte loomisele, leiad selle kohta infot siit: ....

Kui Sa oled asunud elama välismaale, anna palun ka sellest teada.



Noortegarantii tugisüsteemi kohta saad rohkem lugeda, klikates siia <http://www.tooelu.ee/ngts>

Kõike head soovides  
Juhtumikorraldaja nimi  
Kontaktandmed

Teate edastamisel on tuginetud riiklike registrite andmetele. Vabandan, kui andmed polnud täpsed ja pakutava toe järele puudub vajadus!  
Käesolev e-kiri on väljastatud automaatselt, palun sellele mitte vastata. Küsimuste korral palun võtta ühendust kirjas olevatel kontaktidel.

### **Näidis 3 (korduskiri)**

Tere {eesnimi}!

Mina olen ..... ja kirjutasin Sulle .... (nt märtsikuus), et tutvustada erinevaid töö ja õppimisega seotud võimalusi noortegarantii tugisüsteemi raames. Olen tänulik, kui annad teada, kas sooviksid rohkem infot tööle ja õppima asumist toetavate tegevuste kohta või arutada praeguste takistuste ja tulevaste võimaluste üle. Ehk soovid hoopis infot, kuidas veidi maailma näha ja rahvusvahelistes projektides kogemusi saada? Infovahetus võib toimuda ka e-posti või telefoni teel.

Kirjuta mulle otse e-postile ..... või helista telefonil ..... või vasta sellel lehel {link} olevatele küsimustele.

Palun anna kindlasti ka teada, kui elad välismaal või oled juba tööle või õppima asunud. Kui ma pole nädala jooksul vastust saanud, siis proovin kontakti võtta telefoni teel, et olla kindel, et kiri on jõudnud õige inimeseni.

Teate edastamisel on tuginetud riiklike registrite andmetele (nt seisuga märts 2019). Kiri edastatakse noorele, kes Eesti riiklike andmeregistrite alusel ei tööta ega õpi. Vabandan, kui andmed polnud täpsed ja pakutava toe järele puudub vajadus!

Noortegarantii tugisüsteemi kohta saad rohkem lugeda, klikates siia <http://www.tooelu.ee/ngts>

Tagasisidet ootama jäädes ja head soovides  
Juhtumikorraldaja nimi  
Kontaktid

Käesolev e-kiri on väljastatud automaatselt, palume sellele mitte vastata. Kui teil on küsimusi, siis võtke meiega ühendust kirjas olevatel kontaktidel.

## **LISA 3. Noorega vestluse näidisküsimused ja olukorra kaardistus**

### **Tutvustus**

Olen juhtumikorraldaja projektis "Noortegarantii tugisüsteemi arendamine ja testimine". Ma toetan oma valla/linna 16–26-aastaseid mitteõppivaid ja -töötavaid noori, et nad lähleksid tagasi õppima või tööle.

### **Kontakti loomine**

- Millega sa iga päev tegeled?
- Mis sind huvitab (hobid)? (Mis annab sulle energiat?)

### **Eesmärgid**

- Mis on see, mida sa oma elus teha soovid?
- Kui täna öösel juhtuks ime, milline oleks siis sinu homne päev?
- Mõttele, kus sa võiksid olla ühe aasta pärast, milline on su elu siis? Aga viie aasta pärast?

### **Kaardistus**

#### **Elukoht**

- Kuidas hindad oma kodust olukorda?
- Aga lähedaste (sh laste) olukorda?

#### **Sotsiaalne võrgustik**

- Kes on need lähedased, kes kuuluvad sinu perekonda?
- Kui sul on raske, kellele sa saad toetuda või kes sind aitab?

#### **Tervis**

- Kuidas sa hindad oma füüsilist ja vaimset tervist?
- Kas sul on enda või teiste arvates mõni n-ö halb harjumus? Milline?
- Kas sulle on määratud piiratud töövõimet või puuet?

#### **Õiguslik olukord**

- Kas sa oled kellelegi võlgu (eraisikule, asutusele)?
- Kas oled kunagi kokku puutunud mõne juriidilise olukorraga või politsei algatatud uurimisega?
- Kas oled kogunud füüsilist või vaimset vägivalda?

#### **Haridus ja töökogemus**

- Millises koolis sa viimati õppisid (klass, eriala)?
- Milliseid töökogemusi sa juba oled saanud?

### **Info vajadus**

- Mille kohta sa soovid infot? Kas pigem õppimis- või töötamisvõimaluste kohta?
- Palju sa sellest erialast tead? Kas ma võin sulle selle kohta lisainfot anda?
- Mis sellest infost tundub sulle oluline?
- Usun, et üheskoos leiame sulle sobiva töö ja sa saad selle tööga hakkama!

### **TEGEVUSPLAAN**

- Pikaajaline eesmärk? Mis võib selle saavutamisel olla takistuseks?
- Vahe-eesmärgid?
- Milliseid tööturumeetmeid hakatakse kasutama?
- Noore kohustused?
- Juhtumikorraldaja kohustused?

## LISA 4. Taotlus Riigi Infosüsteemi Ameti teavitusteenuse kasutamiseks

### Taotleja andmed

Nimi	
E-posti aadress	
Asutuse nimi	
Asutuse registrikood	

### Teavitusteenuse liigi valik

SMS-teavitused kasutajate mobiiltelefonidele

*NB! SMS-teavituste edastamine on tasuline teenus. Teenuse kasutamise hind fikseeritakse eraldi sõlmitavas lepingus.*

### Kasutatavad X-tee päringud

“SUBSYSTEM : EE GOV/70001952/star” SMS-ide edastamise teenus /GOV/70006317/notifications/sendSms/v1
---

Saatja telefoninumber või asutuse nimi

*Saatja telefoninumber / asutuse nimi kuvatakse kasutajale SMS-sõnumisaatjana.*

Teavituste sisu ja eeldatav saatmiste arv ühes kuus

*Märkida, millise sisuga teavitusi kasutajatele edastama hakatakse.*

Kinnitan, et olen tutvunud Riigi Infosüsteemi Ameti teavitusteenuse kasutamise tüüptingimustega ning oman õigust või volitust allkirjastada ja esitada Riigi Infosüsteemi Ametile käesolev taotlus. Taotluse allkirjastamisega kinnitan, et olen teavitusteenuse kasutamise tüüptingimustega nõus.

Kuupäev (pp.kk.aaaa)

Esindaja või volitatud isiku allkiri

*Märkida, kui taotlus on allkirjastatud digitaalselt*