

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord

Ettepanekute ja kaebuste menetlemise eesmärgiks on Vihtra Päevakeskusele esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine.

Menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parandada teenuse osutamise kvaliteeti. Kõik päevakeskuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord kuulub ülevaatamisele koos töötajatega üks kord aastas.

1. Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord

1.1 Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.

1.2 Kirjaliku kaebuse võib saata postiga Vihtra Päevakeskusesse või panna vastavasse ümbrikku, mis asub Vihtra Päevakeskuse teadetetahvilil.

1.3 Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada Päevakeskuse juhatajale või tegevusjuhendajale eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

1.4 Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.

1.5 Anonüümsed ettepanekud ja kaebused vaatab läbi päevakeskuse juhataja, kuid personaalsele menetlemisele need ei kuulu.

1.6 Kiireloomuliste kaebustega pöörduda tegevusjuhendaja või Vihtra päevakeskuse juhataja poole

2. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

2.1 Ettepanekuid ja kaebusi menetleb päevakeskuse juhataja või tegevusjuhendaja.

2.2 Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused registreeritakse ja säilitatakse ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra kaustas, mis asub juhataja kabinetis.

2.3 Kui ettepanekule vastata või soovitud teavet või selgitust anda ei ole asutuse juhataja pädevuses, edastab ta kaebuse või ettepaneku pädevale asutusele või organile vastamiseks viivitamata, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul ettepaneku või kaebuse registreerimisest ning teavitab sellest ettepaneku või kaebuse esitajat.

2.4 Kirjalike ettepanekute ja kaebuste postkasti tühjendatakse igal tööpäeval.

2.5 Postkasti pandud kirjad, mis on adresseeritud väljapoole Vihtra Päevakeskust, saadetakse edasi vastavalt adressaadile

3. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine

3.1 Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus “Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus”, mis sätestab, et ettepanekule/kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.

3.2 Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:

- esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
- puuduvad esitanud isiku sideandmed;
- esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
- ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.

3.3 E-posti laekunud kaebused registreeritakse kaebuste registris ja lahendatakse vastavalt kehtestatud korrale

4. Dokumentide säilitamine

4.1 Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab päevakeskuse juhataja.

5. Asutusevälised kontaktandmed

Vändra vallavalitsus	44 75 744
Vändra valla sotsiaalnõunik	44 75 747
Pärnu SKA juhtumikorraldaja	
Linda Lillemaa	44 77 633
Sotsiaalkindlustusamet	16106 või 612 13 60
Sotsiaalministeerium	626 93 01
Terviseamet	694 35 00
Andmekaitse inspeksioon	627 41 35
Õiguskantsleri kantselei	693 84 04
Politsei- ja Päästeamet	112