

Igapäevaelu toetamine Pärnu Sotsiaalkeskuses, Aurdu osavallas

Korra eesmärgiks on tagada klientidele kvaliteetse teenuse kättesaadavus ning nende rahulolu säilitamine ja tõstmine teenusel viibimise ajal.

Kaebuste ja ettepanekute esitamine

1. Kirjalikult saab esitada kaebusi ja ettepanekuid teenuse osutaja ja teenuse osutamise kohta:
 - 1.1. Pärnu Sotsiaalkeskusele aadressil Riia mnt 70, Pärnu linn;
 - 1.2. e-posti aadressidele juhataja@sotsiaal.ee või info@sotsiaal.ee
 - 1.3. tuues need isiklikult Audru osavallakeskuses või Pärnus Riia mnt 70 asuvasse postkastidesse.
Audru osavallakeskus on avatud E-N kl 8:00-16:30, reedeti kuni kl 16:00.
Pärnu Sotsiaalkeskus (Riia mnt 70) on avatud tööpäevadel 8:00-16:00.
 - 1.4. täites Pärnu Sotsiaalkeskuse koduleheküljel olev vastav vorm <http://parnusotsiaalkeskus.ee/paevakeskus-helin/tagasiside-igapaevaelu-toetamise-teenusele-audrus>
2. Suuliste kaebuste ja ettepanekute esitamine on võimalik eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
3. Suulisi kaebusi võetakse vastu:
 - 3.1. Audru osavalla sotsiaalkonsultandi vastuvõtuaegadel (Pärna allée 7, 88301 Audru alevik, Pärnu linn) E,T 8.30-12.00; N 8.30-12.00 ja 14.00-17.00
 - 3.2. Pärnu Sotsiaalkeskuses Riia mnt 70, Pärnu linn, E-R 8:00 – 16:00
4. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.
5. Suuliselt kaebust või ettepanekut esitava isiku vastuvõtmisest võib keelduda, kui:
 - 5.1. isik on piiratud teovõimega ja kohus on talle määranud eestkostja ning vastuvõtul ei osale piiratud teovõimega isiku esindaja;
 - 5.2. isik ei väljenda oma soove ning neid ei õnnestu küsimuste esitamise abil välja selgitada;
 - 5.3. isik oma agressiivse käitumisega võib ohustada iseennast või teisi isikuid.
6. Isiku vastuvõtmisest keeldumisel punktis 5. loetletud alustel teavitatakse isikut võimalusest pöörduda asutuse poole kirjalikult.
7. Anonüümselt esitatud kaebuseid ei menetleta, kuid edastatakse informatsiooniks Pärnu Sotsiaalkeskuse juhatajale.
8. Kui asutus talle laekunud ettepaneku või kaebuse puhul leiab, et esitatud seisukoha, kaebuse või ettepaneku arvestamine, sellele vastamine või soovitud teabe ja selgituse andmine ei ole asutuse pädevuses, teatab ta sellest isikule ning nimetab asutuse või organi, kelle pädevusse küsimus kuulub.

Kaebuste ja ettepanekute menetlemine ja neile vastamine.

1. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetleb Pärnu Sotsiaalkeskuse juhataja või tema poolt volitatud isik.
2. 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.
3. Kirjalike ettepanekute ja kaebuste postkasti kontrollitakse ja vajadusel tühjendatakse iga nädala viimasel tööpäeval.
4. Kodulehe kaudu esitatud ettepanekud ja kaebused vaadatakse läbi samuti iga nädala viimasel tööpäeval. Vastavaid päevi loetakse ka ettepaneku või kaebuse saamise päevaks.
5. Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused ning nende vastused registreeritakse kaebuse või ettepaneku saamisele või vastuse esitamisele järgneval tööpäeval dokumendiregistris või säilitatakse ettepanekute ja kaebuste kaustas, mis asub Pärnus, Riia mnt 70.
6. Kaebuste ja ettepanekute menetlemisel tagatakse delikaatsete ja isikuandmete kaitse tulenevalt vastavast seadusandlusest.
7. Saabunud kaebustele või ettepanekutele vastatakse, kas kirja, telefoni või e-posti teel viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödudes ettepaneku või kaebuse registreerimisest, avaldajale sobival viisil.
8. Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:
 - 8.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 8.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;
 - 8.3. esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;
 - 8.4. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
 - 8.5. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;
 - 8.6. vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.
9. Lahkarvamuste mittelahenemisel on õigus pöörduda küsimustega, kaebustega või ettepanekutega:
 - 9.1. Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldaja poole (Lai 14, 80010 Pärnu), Krista Neidra tel: 447 7640, e-post Krista.neidra@sotsiaalkindlustusamet.ee
 - 9.2. Sotsiaalministeeriumisse (Gonsiori 29, 15027 Tallinn, e-post: info@sm.ee)