

MTÜ Inimeselt Inimesele ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord

MTÜ Inimeselt Inimesele (edaspidi Ühing) kaebuste ja ettepanekute käsitlemise kord on kavandatud ja rakendatud selleks, et tõsta teenuse saajate rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuste osutamise kvaliteeti.

Kõik Ühingu töötajad, kes osalevad kaebuste ja ettepanekute menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

1. Ettepanekute ja kaebuste esitamine

1.1 Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.

1.2 Ettepanekud ja kaebused esitatakse kirjalikult vastaval vormil (lisa 1), mis on kättesaadav Ühingu kodulehel või Ühingu kohapeal.

1.3 Ettepanekud ja kaebused esitatakse Ühingu juhatuse liikmele kas e-posti teel, kirja teel Ühingu postiaadressil või tuuakse isiklikult kohale.

1.4 Ühingul on olemas ettepanekute/ kaebuste postkast, mis asub fuajees ja mida tühjendatakse igapäevaselt. Kodulehe kaudu esitatud ettepanekud ja kaebused vaadatakse läbi iga nädala viimasel tööpäeval.

1.5 Suuliselt esitatud ettepanekud/ kaebused edastatakse Ühingu juhatuse liikmele või tema poolt volitatud töötajale.

1.6 Anonüümselt esitatud kaebused edastatakse informatsiooniks Ühingu juhatuse liikmele kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

2. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

2.1 Kaebuste menetlemise juhiks on Ühingu Juhatuse liige või tema poolt volitatud isik.

2.2 Kõik ettepanekud ja kaebused registreeritakse Ühingu kirjavahetuse kaustas, mis asub Maleva 16 aadressil ja Käo 53 aadressil Juhatuse liikmete kabinetis.

2.3 Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.

2.4 Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt Ühingu juhatuse liikmele ning vastuskiri registreeritakse kirjavahetuse kausta.

2.5 Kui vastuse projekti ei saa heaks kiita, korraldab Ühingu juhatuse liige vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastuse projekti heakskiitmist üldises korras.

2.6 Ühingu juhatuse liikmed võivad vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdluste või moodustada komisjoni. Lahenduste leidmiseks võib vajadusel kaasata kolmanda isiku, haldusorgani.

2.7 Ettepanekute ja kaebuste lahendamise materjalid hoitakse toimikutes vastavalt asjaajamiskorrale (nt seletuskirjad seletuskirjade kaustas).

3. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine

3.1 Ettepanekute ja kaebuste vastamise ja lahendamise aluseks on EV seadus "Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus", mis sätestab ettepanekule/ kaebusele vastamise aja, mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.

3.2 Ühingu juhatuse liige vaatab kaebuse lahendaja esitatud materjalid üle, võimalusel kiidab heaks vastuse projekti, mille alusel vormistatakse ning saadetakse välja ettepaneku/kaebuse vastus.

3.3. Juhul, kui isik ei ole rahul oma asutusest saadud vastustega, saab ta oma kaebusega pöörduda:

Temaatika/ küsimused	Asutus	Kontakt (E-post, telefon)
Jane Langemets	MTÜ Inimeselt Inimesele juhatuse liige	Inimeselt.inimesele@gmail.com 5040537
Merike Merirand	MTÜ Inimeselt Inimesele juhatuse liige	Merike.merirand@gmail.com 56467278
Inimõigused	Õiguskantsleri Kantselei	info@õiguskantsler.ee 693 8404
Rehabilitatsiooniteenused	Sotsiaalkindlustusamet	info@sotsiaalkindlustusamet.ee 612 1360
Rehabilitatsiooniteenused	Sotsiaalministeerium	info@sm.ee 626 9301

4. Dokumentide säilitamine

Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab Ühingu juhatuse liige.

ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE VORM	
Üksus	
Ettepanek/ kaebus (täidab ettepaneku/ kaebuse tegija)	
Oodatav lahendus (täidab ettepaneku/ kaebuse tegija)	
Ettepaneku/ kaebuse esitaja andmed:	
Ees- ja perekonnanimi	
Postiaadress	
E-posti aadress	Telefon
Ettepaneku/ kaebuse esitamise kuupäev	
Allkiri	