



Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord

Pärnu Sotsiaalkeskus 2017

Üle vaadatud:

10.01.2018;

12.01.2019;

01.02.2020;

30.01.2021;

10.01.2022;

20.01.2023;

1. Sissejuhatus.

- 1.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra (edaspidi *Kord*) eesmärgiks on Pärnu Sotsiaalkeskusele laekuvate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.
- 1.2. *Kord* on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parandada teenuse osutamise kvaliteeti.
- 1.3. Kõik asutuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.
- 1.4. *Kord* kuulub üle vaatamisele koos töötajatega üks kord aastas või vastavalt vajadustele.

2. Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord.

- 2.1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
- 2.2. Kirjaliku ettepaneku või kaebuse võib saata:**
 - 2.2.1. tava- või tähtitud postiga Pärnu Sotsiaalkeskuse postiaadressile Riia mnt 70, 80020 Pärnu;
 - 2.2.2. elektronpostiga aadressidele: juhataja@sotsiaal.ee või info@sotsiaal.ee
 - 2.2.3. panna vastavasse postkasti Metsa t 10 või Riia mnt 70;
 - 2.2.4. täita asutuse kodulehel teenuse juures olev vastav vorm.
- 2.3. **Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada asutuse juhatajale** eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
- 2.4. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.
- 2.5. Suuliselt kaebust või ettepanekut esitava isiku vastuvõtmisest võib keelduda, kui:
 - 2.5.1. isik on piiratud teovõimega ja kohus on talle määranud eestkostja ning vastuvõtul ei osale piiratud teovõimega isiku esindaja;
 - 2.5.2. isik ei väljenda oma soove ning neid ei õnnestu küsimuste esitamise abil välja selgitada;
 - 2.5.3. isik oma agressiivse käitumisega võib ohustada iseennast või teisi isikuid.
- 2.6. Isiku vastuvõtmisest keeldumisel käesoleva peatüki punkt 2.5. loetletud alustel teavitatakse isikut võimalusest pöörduda asutuse poole kirjalikult.
- 2.7. Kui asutuse juhataja isiku vastuvõtul 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.

3. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine.

- 3.1. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetleb Pärnu Sotsiaalkeskuse juhataja või tema poolt volitatud isik.
- 3.2. 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.
- 3.3. Kirjalike ettepanekute ja kaebuste postkasti kontrollitakse ja vajadusel tühjendatakse iga nädala viimasel tööpäeval.
- 3.4. Kodulehe kaudu esitatud ettepanekud vaadatakse läbi samuti iga nädala viimasel tööpäeval. Vastavaid päevi loetakse ka ettepaneku või kaebuse saamise päevaks.
- 3.5. Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused ning nende vastused registreeritakse kaebuse või ettepaneku saamisele või vastuse esitamisele järgneval tööpäeval dokumendiregistris.

4. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine.

- 4.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et ettepanekule või kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni, millest teavitatakse ettepaneku või kaebuse esitajat.
- 4.2. Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:
 - 4.2.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 4.2.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;
 - 4.2.3. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
 - 4.2.4. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;
 - 4.2.5. vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

5. Dokumentide säilitamine.

Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest ning nende säilitamise korraldab Pärnu Sotsiaalkeskuse juhataja või tema poolt käskkirjaga määratud isik.