

## Kaebuste menetlemise kord

### 1. Üldsätted

#### 1.1 Eesmärk

Käesoleva korra eesmärk on määrata kindlaks põhimõtted, kuidas asutus menetleb laste, noorte ja teiste teenusekasutajate, nende lähedaste või kolmandate isikute esitatud kaebusi teenuste osutamise, töötajate käitumise või asutuse tegevuse kohta. Kord tagab õiguste kaitse, asutuse tegevuse läbipaistvuse ning võimaldab teenuste kvaliteedi tõstmist.

#### 1.3 Mõisted

- Kaebus – isiku või organisatsiooni poolt esitatud rahulolematuse asutuse teenuste, otsuste, tegevuse või töötajate käitumise suhtes.
- Kaebuse esitaja – laps, noor, vanem, hooldaja, spetsialist või muu isik, kellel on õigustatud huvi. Peretöötajatel on õigus ja kohustus vahendada ja esitada kaebusi alaealiste teenusekasutajate eest.
- Menetleja – töötaja, kes vastutab kaebuse lahendamise eest.

### 2. Kaebuse esitamine

#### 2.1 Esitamise viisid

Kaebust võib esitada:

- kirjalikult (paber kandjal aadressile Vana-Pärnu mnt 9a/1, 11614 Tallinn või e-postiga asutuse üldmeilile [info@tallinnalastekodu.ee](mailto:info@tallinnalastekodu.ee)),
- suuliselt (kohapeal töötajale või juhile),
- või anonüümselt läbi asutuse veebilehe: <https://www.tallinnalastekodu.ee/kontakt/tagasiside>.

Suulise kaebuse puhul, kui probleemi pole võimalik kohe (ühe nädala jooksul) lahendada ning see vajab edasist menetlemist, vormistab töötaja, kellele suuline kaebus esitati, selle kirjalikult (fikseerides ka, kellelt ja millal suuline kaebus esitati) ja esitab asutuse üldmeilile [info@tallinnalastekodu.ee](mailto:info@tallinnalastekodu.ee).

Anonüümsete kaebuste menetlemine sõltub kaebuse sisust. Kui kaebuse sisu on arusaadav ja tõendatav, menetletakse seda samaväärselt teiste kirjalike kaebustega.

#### 2.2 Kaebuse sisu

Kaebuses peaks võimalusel sisalduma:

- kaebuse esitaja nimi ja kontakt,
- kaebuse sisu: mis juhtus, kus, millal, kes olid seotud,
- võimalusel soovitus lahenduseks.

### 3. Kaebuste registreerimine ja säilitamine

Kõik kirjalikud kaebused ning suulised kaebused, mida ei ole võimalik kohe lahendada või mille lahendamine väljub üksuse pädevusest, registreeritakse

dokumendihaldussüsteemis Postipoiss, märkides: kuupäev, esitaja nimi (või märges „anonüümne“), sisu, vastutav menetleja ja tähtaeg. Menetluse lõppedes lisatakse Postipoissi menetlemise tulemus.

Kaebustega seotud materjale säilitatakse vastavalt andmekaitseõuetele. Juurdepääs on ainult asjakohastel töötajatel (vaikimisi asutuse juht ning arendus- ja kvaliteedijuht, kes otsustavad teiste töötajate juurdepääsuõiguse vajaduse, lisaks on ligipääs büroojuhil, kes haldab asutuse üldmeili ja Postipoissi).

## **4. Kaebuse menetlemise protseduur**

### **4.1 Menetlemise tähtaeg**

Kaebus vaadatakse läbi viivitamata, kuid mitte hiljem kui 10 tööpäeva jooksul. Erilise vajaduse korral lähtuvalt lahendamise keerukusest või juhul kui on vaja läbi viia täiendav uurimine, võib tähtaega pikendada kuni 30 tööpäevani. Laste heaolu puudutavad kaebused lahendatakse esimesel võimalusel.

Suulisi kaebusi lahendatakse ja antakse kaebuse esitajale ja teistele osapooltele suuline tagasiside nädala jooksul ning neid ei registreerita kuid need fikseeritakse e-päevikus koos lahendusega. Nõutud aja jooksul lahendamata jäänud suulised kaebused või sellised suulised kaebused, mida ei saa lahendada üksuses kohapeal, registreeritakse kirjalikult vastavalt punktile 3.

### **4.2 Menetlemise käik**

Kirjalike kaebuste menetlemist juhivad arendus- ja kvaliteedijuht või juhataja poolt selleks määratud isik, kaasates asjasse puutuvaid isikuid (nt üksuse/teenuse või valdkonna juht vm spetsialist).

Menetluse käigus:

- kogutakse vajalikud selgitused (sh lapselt, kui see on tema jaoks turvaline ja sobiv),
- kuulatakse ära kõik osapooled (sh kui kaebus on seotud konkreetse töötajaga, kuulatakse ära tema seisukoht),
- vajadusel kaasatakse spetsialist väljastpoolt asutust (nt lastekaitsetöötaja),
- vaadatakse läbi asjassepuutuvad dokumendid (nt e-päevik),
- vajadusel kogutakse ja tutvutakse muude tõenditega (nt videosalvestised).

### **4.3 Menetlemise tulemus**

Kirjaliku kaebuse menetlemise viis ja tulemus fikseeritakse menetluse juhi poolt kirjalikult kaebuse menetlemise vormil (Lisa 1) ja lisatakse allkirjastatult dokumendihaldussüsteemi Postipoiss. Tehakse põhjendatud otsus, mis dokumenteeritakse samal vormil (Lisa 1) ning selle kinnitab juhataja.

Kui kaebus on põhjendatud, võetakse tarvitusele vajalikud meetmed, nt:

- teenuse või protsessi muutmine,
- töötaja(te) juhendamine,
- lapsele või perele toe pakkumine.

Otsuses fikseeritakse olukorra lahendamiseks vajalike tegevuste eest vastutajad, sh otsusest vajalikele osapooltele teavitamise eest vastutajad.

## 5. Tagasiside ja edasikaebamise võimalus

Suulise kaebuse puhul toimub tagasiside andmine vastavalt punktile 4.1.

Kirjaliku kaebuse esitajat teavitatakse tulemustest kirjalikult mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödudes kaebuse esitamisest. Kui kaebuse menetlemise aega on pikendatud üle 30 päeva, siis teavitatakse kaebuse esitajat hilisemast tagasiside andmise ajast. Lapsele antakse tagasiside talle arusaadavas keeles ja vormis. Kaebuse teinud isikule ei anta sisulist tagasisidet kaebuse menetlemise tulemuste kohta juhul, kui tal puudub selleks õiguslik huvi (nt juhuslik mööduja).

Kui kaebuse esitaja ei ole tulemusega rahul, võib ta pöörduda asutuse juhi või Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti poole. Laste heaoluga seotud küsimustes samuti Sotsiaalkindlustusameti või Õiguskantsleri poole.

Kirjaliku kaebuse puhul teavitatakse teisi asjassepuutuvaid osapooli otsusest kirjalikult mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödudes kaebuse esitamisest. Kui kaebuse menetlemise aega on pikendatud üle 30 päeva, siis teavitatakse osapooli hilisemast tagasiside andmise ajast.

Kirjalik tagasiside kaebuse esitajale vt osapooltele fikseeritakse dokumendihaldussüsteemis Postipoiss, suuline tagasiside e-päevikus.

## 7. Konfidentsiaalsus ja lapse huvide kaitse

Kaebuste menetlemisel arvestatakse lapse parima huviga, tagatakse konfidentsiaalsus ning võimalusel kaebuse esitanud isiku anonüümsus.

Kaebuste menetlemisel töödeldakse vaid neid isikuandmeid, mis on vajalikud kaebuse läbivaatamiseks ja lahendamiseks tagades isikuandmete kaitse vastavalt kehtivale seadusele. Kaebuse sisu ning kaebaja ja teiste isikute andmed on konfidentsiaalsed. Ligipääs andmetele on ainult töötajatel, kes menetlevad kaebust või kellel on õigustatud tööalane vajadus.

Kaebuse esitajat teavitatakse, et tema andmeid kasutatakse ainult kaebuse menetlemise eesmärgil. Isikuandmeid ei edastata kolmandatele isikutele ilma seadusliku aluseta.

## 9. Järelevalve ja analüüs

Kaebuste käsitlemist jälgib asutuse juhataja.

Kaebuste regulaarne analüüs aitab parandada teenuse kvaliteeti. Kord aastas teeb arendus- ja kvaliteedijuht ülevaate kaebuste sisust ja lahendustest, et ennetada korduvaid probleeme. Ülevaadet tutvustatakse üksuste/teenuste ja valdkondade juhtidele.