

KÄSKKIRI

Tallinn

21. detsember 2016 nr 1-1/39

Ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord

Iru Hooldekodu (edaspidi hooldekodu) ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord on kavandatud ja rakendatud selleks, et tõsta teenusekasutajate rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuste osutamise kvaliteeti.

Kõik hooldekodu töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste 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 hooldekodu ametlikul veebilehel või hooldekodus kohapeal.

1.3 Ettepanekud ja kaebused esitatakse hooldekodu direktorile kas e-posti teel (iru@iruhk.ee), kirja teel hooldekodu postiaadressil (Hooldekodu tee 2/1 Tallinn 13914) või tuuakse isiklikult kohale.

1.4 Ettepanekute ja kaebuste kirjalikud vormid on kättesaadavad igas hooldusüksuses. Ettepanekute/kaebuste postkast asub hooldekodu fuajees ja seda tühjendatakse igapäevaselt.

1.5 Suuliselt võib kaebuse esitada hooldekodu direktorile või tema poolt volitatud isikule eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.

1.6 Anonüümselt esitatud kaebused edastatakse informatsiooniks hooldekodu direktorile, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

2. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

2.1 Ettepanekute ja kaebuste menetlemise juhiks on hooldekodu direktor või tema poolt volitatud isik.

2.2 Kõik ettepanekud ja kaebused registreeritakse hooldekodu dokumendihaldussüsteemis Postipoiss.

2.3 Isiku(te)le, kellele suunatakse ettepanek või 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 hooldekodu direktorile ning vastuskiri registreeritakse Postipoisi dokumendihaldussüsteemis.

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

2.6 Hooldekodu direktor võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdlust 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. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni. Isikut teavitatakse vastamise tähtaja pikendamisest ja pikendamise põhjustest.

3.2 Hooldekodu direktor või tema poolt volitatud töötaja 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 vastus(t)ega, saab ta oma ettepaneku või kaebusega pöörduda Lisa 2s toodud kontaktide poole.

4. Dokumentide säilitamine

Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab hooldekodu direktor või tema poolt volitatud töötaja vastavalt asjaajamiskorrale.

Terje Kraanvelt

direktor

Lisa: 1) Ettepanekute ja kaebuste esitamise vorm

2) Ettepanekute ja kaebuste esitamise kontaktid