

IRU HOOLDEKODU ETTEPANEKUTE JA KAEBUSETE ESITAMISE NING LAHENDAMISE KORD

1. Üldsätted

- 1.1. Ettepanekute või kaebuste esitamise õigus on kõigil klientidel, nende esindajatel või omastel ja hooldekodu külastajatel.
- 1.2. Ettepanekute ja kaebuste esitamise eesmärk on tagasiside kogumine, et tagada teenusekasutajate rahulolu ja kaasatust ning tõsta ja parandada teenuste kvaliteeti.
- 1.3. Kõik hooldekodu töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis jälgivad konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

2. Ettepanekute ja kaebuste esitamine

- 2.1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt. Esitamiseks tuleb võtta ühendust telefonil +372 6062802 või esitada oma arvamus kirjalikult, kas e-posti aadressil iru@iruhk.ee või aadressil Hooldekodu tee 2/1, Tallinn, 13914.
- 2.2. Suuliselt võib kaebuse või ettepaneku esitada asutuse direktorile, hooldusosakonna juhatajale, sotsiaaltööhuhile, õendusjuhile eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist. Suulisi kaebusi või ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.
- 2.3. Kirjalike ettepanekute ja kaebuste esitamise vorm (Lisa 2) on kättesaadav igas hooldusüksuses kohapeal, kodulehel või Iru Hooldekodu juhiabil, kes registreerib pöördumisi.
- 2.4. Kirjalike ettepanekute ja kaebuste vormid võib lasta vastavasse rohelisesse postkasti, mis asub hooldekodu fuajees infolaua juures ja seda tühjendatakse igapäevaselt.
- 2.5. Anonüümselt esitatud kaebused edastatakse informatsiooniks hooldekodu direktorile, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

3. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

- 3.1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemise juhiks on hooldekodu direktor või tema poolt volitatud isik.
- 3.2. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetlevad üldjuhul Iru Hooldekodu direktor või hooldusosakonna juhataja, sotsiaaltööhjuht, õendusjuht, kaasates asjasse puutuvaid isikuid.
- 3.3. Kõik ettepanekud ja kaebused registreeritakse hooldekodu dokumendihaldussüsteemis Postipoiss.
- 3.4. Isiku(te)le, kellele suunatakse ettepanek või kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.
- 3.5. Hooldekodu direktor võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdluste või moodustada komisjoni. Lahenduste leidmiseks võib vajadusel kaasata kolmanda isiku, haldusorgani.

4. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine

4.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on Tallinna linna asutuste ühtne asjaajamiskord (kinnitatud Tallinna linnapea 11.06.2021 käskkirjaga T-4-1/21/14, kehtib alates 01.10.2021) mis sätestab ettepanekutele/kaebusele vastamise aja. Pöörduja soovi korral vastatakse kirjalikele ettepanekutele ja kaebustele viivitamata, kuid mitte hiljem kui 15 kalendripäeva jooksul ettepaneku või kaebuse registreerimisest, avaldajale sobival viisil. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest või juhul, kui asja lahendamiseks ja vastamiseks on vaja dokumente juurde koguda või viia läbi täiendav uurimine, võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni, millest eelnevalt teavitatakse ettepaneku/kaebuse esitajat, seletades pikendamise põhjuse lahti.

4.2. 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.

4.3. Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:

4.3.1. puuduvad esitanud isiku sideandmed;

4.3.2. esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;

4.3.3. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;

4.3.4. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;

4.3.5. vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

4.4. Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei registreerita ega menetleta üldises korras.

4.5. Juhul, kui isik ei ole rahul asutusest saadud vastus(t)ega, saab ta oma ettepaneku või kaebusega pöörduda õiguskantsleri poole: Kohtu 8, Tallinn, 15193; tel 6938404 või e-post: info@oiguskantsler.ee vastavas vormis (Lisa 3).

5. Dokumentide säilitamine

5.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise materjalid säilitatakse liigituskeemis antud tähtaja jooksul digitaalselt.