

ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE KÄSITLEMISE KORD

Hilariuse Tugikeskuse ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord on kavandatud ja rakendatud selleks, et tõsta teenusekasutajate rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuste osutamise kvaliteeti. Kõik tugikeskuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis, peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

Ettepanekute ja kaebuste arv ning temaatika kajastatakse asutuse tegevusaasta aruandes.

1. Ettepanekute ja kaebuste esitamine

- 1.1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
- 1.2. Ettepanekud ja kaebused on võimalik esitada kirjalikult vastaval vormil (lisa 1), mis on kättesaadav tugikeskuse kodulehel või tugikeskuses kohapeal.
- 1.3. Ettepanekud ja kaebused esitatakse tugikeskuse juhatajale kas e-posti teel (tugikeskus@hilarius.ee või juhataja@tugikeskus.ee), kirja teel tugikeskuse postiaadressil (Sõle 40, Tallinn 10317) või tuuakse isiklikult kohale.
- 1.4. Keskuses on olemas ettepanekute/kaebuste postkast, mis asub fuajees ja mida tühjendatakse iganädalaselt.
- 1.5. Suuliselt võib kaebuse esitada tugikeskuse juhatajale 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 kirjaliku vastust.
- 1.6. Anonüümselt esitatud kaebused edastatakse informatsiooniks tugikeskuse juhatajale, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

2. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

- 2.1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemise juhiks on tugikeskuse juhataja või tema poolt volitatud isik.
- 2.2. Kõik ettepanekud ja kaebused registreeritakse tugikeskuse dokumendihaldussüsteemis Kaustik.
- 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 tugikeskuse juhatajale.
- 2.5. Kui vastuse projekti ei saa heaks kiita, korraldab tugikeskuse juhataja vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastuse projekti heakskiitmist üldises korras.
- 2.6. Tugikeskuse juhataja võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdlust või moodustada komisjoni. Lahenduste leidmiseks võib vajadusel kaasata kolmanda isiku, haldusorgani.

3. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine

3.1. Ettepanekute ja kaebuste vastamise ja lahendamise aluseks on EV seadus “Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus”, mis sätestab, et märgukirjale või selgitustaotlusele vastatakse viivitamata, kuid 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 põhjusest.

3.2. Tugikeskuse juhataja 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 asutusest saadud vastus(t)ega, saab ta pöörduda Sotsiaalkindlustuameti poole info@sotsiaalkindlustusamet.ee

4. Dokumentide säilitamine

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

ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE VORM

Kiitus / Ettepanek / Kaebus
Soovitav lahendus
Ees- ja perekonnanimi
E-posti aadress
Aadress
Telefon