

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord

Vändra Alevi Sotsiaalmajas

I. Sissejuhatus

1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra eesmärgiks on Vändra Alevi Sotsiaalmajale laekuvate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine. Selle läbi tõsta klientide, nende lähedaste ja koostööpartnerite rahulolu ning kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti.
2. Kõik asutuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.
3. Ettepanekute ja kaebuste arv ning temaatika kajastatakse asutuse aastaaruandes ja kodulehel.

II. Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord

1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
2. Kirjaliku ettepaneku või kaebuse võib saata:
 - 2.1. tava- või tähitud postiga Vändra Alevi Sotsiaalmaja postiaadressile Vana tn 94, 87701 Vändra alev Põhja-Pärnumaa vald.
 - 2.2. elektronpostiga aadressidele: sotsiaalmaja@vandra.ee;
 - 2.3. panna vastavasse postkasti Vana tn 94;
3. Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada asutuse juhatajale eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
4. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.
5. Kui asutusele esitatud seisukoha, kaebuse või ettepaneku arvestamine, sellele vastamine või soovitud teabe ja selgituse andmine ei ole asutuse pädevuses, teatab juhataja sellest isikule ning nimetab asutuse või organi, kelle pädevusse küsimus kuulub.

III. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

1. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetleb Sotsiaalmaja juhataja või tema äraolekul määratud asendaja.
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. Kirjalike ettepanekute ja kaebuste postkasti kontrollitakse ja vajadusel tühjendatakse iga nädala viimasel tööpäeval.
4. Kodulehe kaudu esitatud ettepanekud vaadatakse läbi samuti iga nädala viimasel tööpäeval. Vastavaid päevi loetakse ka ettepaneku või kaebuse saamise päevaks.
5. Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused ning nende vastused registreeritakse kaebuse või ettepaneku saamisele või vastuse esitamisele järgneval tööpäeval dokumendiregistris.

IV. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine

1. Ettepanekutele ja kaebustele 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.
2. Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:
 - 2.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 2.2. puuduvad esitanud isiku kontaktandmed;
 - 2.3. esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;
 - 2.4. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
 - 2.5. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;
 - 2.6. vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

V. Dokumentide säilitamine

Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest ning nende säilitamise korraldab Sotsiaalmaja juhataja.

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord vaadatakse üle kord aastas.