

## **Elva Perekeskuse ettepanekute ja kaebuste menetlemise kord**

### **1. Üldsätted**

- 1.1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemise eesmärgiks on Elva Perekeskuses esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.
- 1.2. Menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta Elva Perekeskuse poolt pakutavate teenuste kasutajate rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuste osutamise kvaliteeti.
- 1.3. Kõik keskuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse nõuet.
- 1.4. Ettepanekute ja kaebuste arv ning temaatika kajastatakse asutuse aruandluses.
- 1.5. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord kuulub ülevaatamiseks üks kord aastas.

### **2. Ettepanekute ja kaebuste esitamine**

- 2.1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii suuliselt kui kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 2.2. Ettepanekud ja kaebused esitatakse kirjalikult vastaval vormil (lisa 1), mis on kättesaadav keskuses kohapeal ja asutuse kodulehel.
- 2.3. Ettepanekud ja kaebused esitatakse keskuse juhatajale kas e-posti teel (perekeskus@elva.ee), kirja teel keskuse postiaadressil (Järve 1, Elva 61509) või tuuakse isiklikult kohale.
- 2.4. Asutuse nõustamiskeskuses aadressil Kesk 12, Elva on olemas ettepanekute/ kaebuste postkast, mis asub ooteruumis ja mida tühjendatakse igapäevaselt.
- 2.5. Suuliselt võib kaebuse esitada keskuse juhatajale või tema poolt volitatud isikule eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
- 2.6. Suulisi kaebusi ei registreerita.
- 2.7. Anonüümsed ettepanekud ja kaebused vaatab läbi keskuse juhataja või tema poolt volitatud isik, kuid need ei kuulu edasisele menetlemisele.
- 2.8. Kaebusi ja ettepanekuid on õigus esitada ka õiguskantslerile (Kohtu 8, 15193 Tallinn; [info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee)), Sotsiaalkindlustusametile (Põllu 1, 50303 Tartu; [info@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:info@sotsiaalkindlustusamet.ee)) ja Terviseametile (Põllu 1a, 50303 Tartu; [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)) ja Elva Vallavalitsusele (Kesk 32, Elva linn, Elva vald 61507 Tartumaa; [elva@elva.ee](mailto:elva@elva.ee)) vastavalt asutuste haldusalale.

### **3. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine**

- 3.1. Ettepanekuid ja kaebusi menetleb keskuse juhataja või tema poolt volitatud isik.
- 3.2. Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused registreeritakse elektroonselt ning säilitatakse ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra kaustas, mis asub amphora dokumendihaldussüsteemis.
- 3.3. Isiku(te)le, kellele suunatakse ettepanek või kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.
- 3.4. Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt keskuse juhatajale ning vastuskiri registreeritakse amphora dokumendihaldussüsteemis.

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

3.6. Keskuse juhataja võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdlust või moodustada komisjoni. Lahenduste leidmiseks võib vajadusel kaasata kolmanda isiku, haldusorgani.

3.7. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise materjalid hoitakse toimikutes vastavalt asjaajamiskorrale (nt seletuskirjad seletuskirjade kaustas).

#### **4. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine**

4.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et ettepanekule/kaebusele 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.

4.2. Kui kaebust ei ole võimalik sisuliselt lahendada, siis teavitatakse kaebuse esitajat selle põhjustest ja võimalusel antakse soovitus, kuhu probleemi lahendamiseks edasi pöörduda.

#### **5. Dokumentide säilitamine**

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