

## **Kaebuste ja ettepanekute käsitlemise kord**

Mittetulundusühing „Toetuskeskus Meiela“ (edaspidi Meiela) kaebuste ja ettepanekute menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud selleks, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuste osutamise kvaliteeti.

Kõik Meiela töötajad, kes osalevad kaebuste ja ettepanekute menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

### **1. Kaebuste ja ettepanekute esitamine**

- 1.1. Kaebused ja ettepanekud esitatakse suuliselt või kirjalikult vastaval vormil (lisa 1), mis on kättesaadav Meiela kodulehel ([www.meiela.ee](http://www.meiela.ee)) või osakonnas (Liiva 12b, Jüri 54, Lembitu 2).
- 1.2. Kaebused ja ettepanekud esitatakse konkreetsele töötajale kas e-maili teel, kirja teel Meiela postiaadressil või tuuakse isiklikult osakonda samuti võib panna kirjaliku kaebuse/ettepaneku vastavatesse postkastidesse, mis asuvad osakondades.
- 1.3. Anonüümselt esitatud kaebused vaadatakse läbi Meiela juhataja poolt, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.
- 1.4. Ettepanekute ja kaebuste arv ning temaatika kajastatakse asutuse aastaaruandes.
- 1.5. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord kuulub üle vaatamisele koos töötajatega üks kord aastas.

### **2. Kaebuste käsitlemine**

- 2.1. Kaebuste lahendamise juhiks on Meiela juht või tema poolt volitatud isik.
- 2.2. Kõik kaebused ja ettepanekud registreeritakse kaebuste ja ettepanekute registreerimise raamatus, mis asub asutuse juhataja kabinetis.
- 2.3. Kaebused hoitakse eraldi kaebuste kaustas, mis asub Meiela juhi käes, sinna liidetakse kaebuse lahendamise käigus kogutud täiendavad materjalid ja vastus kaebusele.
- 2.4. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.
- 2.5. Kaebuste laekumise ja lahendamise protsessis peavad kõik kaebusega kokkupuutuvad inimesed tagama konfidentsiaalsuse nii kaebuse esitajale kui meeskonnaliikmele, kelle peale kaevati.
- 2.6. Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada Meiela juhile eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
- 2.7. Suulisi kaebusi ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.

- 2.8. Kirjalike kaebuste ja ettepanekute postkasti tühjendatakse iga nädala viimasel tööpäeval. Kodulehe kaudu edastatud ettepanekuid/kaebusi vaadatakse läbi samuti iga nädala viimasel tööpäeval. Vastavaid päevi loetakse ka ettepaneku või kaebuse saamise päevadeks.

### **3. Kaebuste lahendamine**

- 3.1. Lahendamisele kuuluvad kaebused järgmistel juhtudel:
- 3.1.1. kaebaja on esitanud soovi saada vastus;
  - 3.1.2. vastuse leidmiseks on vaja asjaolusid täpsustada või põhjalikumalt uurida;
  - 3.1.3. vastamine eeldab asjatundjate kaasamist;
- 3.2. Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt Meiela juhatajale ning materjalid lisatakse kaebuste ja ettepanekute kausta.
- 3.3. Meiela juhataja vaatab esitatud materjalid üle ja kiidab heaks vastuse projekti, mille alusel vormistatakse ning saadetakse välja kaebuse/ettepaneku vastus.
- 3.4. Kui vastuse projekti ei saa heaks kiita, korraldab Meiela juhataja vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastuse projekti heakskiitmist üldises korras.
- 3.5. Meiela juhataja võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdlust või moodustada komisjoni.
- 3.6. Kaebused ja kaebuste lahendamise materjalid hoitakse eraldi kaebuste lahendamise kaustas.
- 3.7. Kaebuste lahendamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus“, mis sätestab, et kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.
- 3.8. Anonüümseid kaebusi ei lahendata üldises korras, kui kaebuse sisu on arusaadav ja probleemi olemus mõistetav, antakse probleemile viitav teema lahendada vastava valdkonna töötajatele, kuid kirjalikku kokkuvõtet ja vastust kaebaja anonüümsuse tõttu ei koostata ega edastata.
- 3.9. Kui Meiela juhataja leiab, et esitatud seisukoha, kaebuse või ettepaneku arvestamine, sellele vastamine või soovitud teabe ja selgituse andmine ei ole asutuse pädevuses teatab ta sellest isikule ning nimetab asutuse või organi, kelle pädevusse küsimus kuulub.

### **4. Kaebustele ja ettepanekutele vastamine**

- 4.1. Kaebuste ja ettepanekute vastamise ja lahendamise aluseks on EV seadus “Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus”, mis sätestab ettepanekule/kaebusele vastamise aja, mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.
- 4.2. Meiela juhataja vaatab kaebuse lahendaja esitatud materjalid üle, võimalusel kiidab heaks vastuse projekti, mille alusel vormistatakse ning saadetakse välja ettepaneku/kaebuse vastus.

## 5. Dokumentide säilitamine

5.1. Kaebuste ja ettepanekute menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab Meie juhataja vastavalt kehtivatele seadustele.

## 6. Asutusevälised kontaktid

Asutuseväliselt on isikul õigus pöörduda:

**Sotsiaalkindlustusametisse** - <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Endla 8, 15092 Tallinn

Telefon: (+372) 612 1360

Faks: (+372) 640 8155

E-post: [info@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:info@sotsiaalkindlustusamet.ee)

**Õiguskantsleri kantseleisse** - <http://oiguskantsler.ee>

Kohtu 8, 15193 Tallinn

(+372) 693 8404

[info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee)

**Sotsiaalministeeriumisse** - <https://www.sm.ee>

Sotsiaalministeerium

Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn

Telefon: 626 9301

Faks: 699 2209

E-post: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee)

**Politseisse** - <https://www.politsei.ee>

Hädaabinumber 112

Kliendiinfo telefon 612 3000 (esmaspäevast pühapäevani 8.00-19.00)

[info@politsei.ee](mailto:info@politsei.ee)

**Päästeametisse** - <http://www.rescue.ee>

Aadress: Raua 2,

10124 Tallinn

Päästeala infotelefon 24 h -1524

Telefon: 628 2000

Faks: 628 2099

E-post: [rescue@rescue.ee](mailto:rescue@rescue.ee)

**Terviseametisse** - <http://www.terviseamet.ee>

Paldiski mnt 81,

10617 Tallinn,

Tel 7943500,

E-mail: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)

**Andmekaitseinspektsiooni** - <http://www.aki.ee/>

telefon 627 4135

info@aki.ee

Väike-Ameerika 19, Tallinn 10129

Nõuandetelefon 5620 2341;

## **7. Kaebuste ja ettepanekute korra tutvustamine**

Käesolevat kaebuste ja ettepanekute lahendamise korda tutvustatakse isikutele ja nende seaduslikele esindajatele teenusele saabudes selleks, et isikud ja nende seaduslikud esindajad teaksid, kuidas on asutuses tagatud klientide õiguste eest seismine ja nende väärtustamine.

<b>ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE VORM</b>
<b>Ettepanek/kaebus (täidab ettepaneku/kaebuse tegija)</b>
<b>Oodatav lahendus (täidab ettepaneku/kaebuse tegija)</b>
<b>Ettepaneku/kaebuse esitaja kontaktandmed</b>  <b>Ees-ja perekonnanimi:</b> .....  <b>Postiaadress:</b> ..... <b>Telefon:</b> .....  <b>E-posti aadress:</b> .....  <b>Ettepaneku/kaebuse esitamise kuupäev:</b> .....