

## **Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord**

Ettepanekute ja kaebuste menetlemise eesmärgiks on Paikuse Päevakeskusele esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.

Menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti.

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

Ettepanekute ja kaebuste arv ning temaatika kajastatakse asutuse aastaaruandes.

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord kuulub ülevaatamisele koos töötajatega üks kord aastas.

### **1. Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord**

1.1 Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.

1.2 Kirjaliku kaebuse võib saata postiga Paikuse Päevakeskusesse või panna vastavasse postkasti, mis asub Paikuse Päevakeskuse saalis.

1.3 Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada Päevakeskuse juhatajale või tegevusjuhendajale eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

1.4 Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.

1.5 Anonüümsed ettepanekud ja kaebused vaatab läbi päevakeskuse juhataja, kuid personaalsele menetlemisele need ei kuulu.

### **2. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine**

2.1 Ettepanekuid ja kaebusi menetleb päevakeskuse juhataja või tema poolt volitatud isik.

2.2 Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused registreeritakse dokumendiregistris ning säilitatakse ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra kaustas, mis asub juhataja kabinetis.

2.3 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.

2.4 Kirjalike ettepanekute ja kaebuste postkasti tühjendatakse iga nädala viimasel tööpäeval.

### **3. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine**

3.1 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.

3.2 Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:

- esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
- puuduvad esitanud isiku sideandmed;
- esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
- ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.

### **4. Dokumentide säilitamine**

4.1 Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab päevakeskuse juhataja.