

Narva Sotsiaaltöökeskuse ettepanekute ja kaebuste menetlemise kord

1. Üldsätted

- 1.1. Ettepanekute ja kaebustega tegelemise eesmärk on tagasiside kogumine, asutuse teenuste kvaliteedi parandamine ning klientide, nende lähedaste ja seaduslike esindajate ning koostööpartnerite ja külastajate rahulolu tagamine.
- 1.2. Käesolev kord sätestab klientide ja teiste Narva Sotsiaaltöökeskuse (edaspidi keskus) väliste isikute ettepanekute ja kaebuste (edaspidi kaebus) menetluse. Käesoleva korra rakendamisel juhendatakse kehtivatest seadustest ning Sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist.
- 1.3. Tagasiside põhineb arvamuste, ettepanekute, kaebuste registreerimisel, analüüsil, lahendamisel ja tagasiside andmisel kaebuse esitajale ning parendusettepanekute rakendamisel. Kõik Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajad, kes osalevad kaebuste ja ettepanekute menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

2. Suulised kaebused

- 2.1. Suulise kaebuse võib esitada igale Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajale, kes peab võimalusel kohe edastama kaebuse vastava valdkonna spetsialistile.
- 2.2. Suulised kaebused edastatakse järgnevalt:
 - 2.2.1. Klientide elukorralduse ja tervise osas medõele, spetsialistidele või sotsiaaltöötajatele;
 - 2.2.2. Sotsiaaltöökeskuse personali tegevuse või tegevusetuse osas Narva Sotsiaaltöökeskuse juhile;
 - 2.2.3. Muudes küsimustes sellele Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajale, kelle vastutusala kaebus puudutab.
- 2.3. Suulised kaebused lahendatakse 5 tööpäeva jooksul alates kaebuse saamisest ja need registreeritakse koos lahendusega. Kui nimetatud perioodi jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, tehakse kaebuse esitajale ettepanek esitada kirjalik kaebus.

3. Kirjalikud kaebused

- 3.1. Kirjalikud kaebused esitatakse Narva Sotsiaaltöökeskuse kehtestatud kaebusvormil (käesoleva korra lisa 1) või vabas vormis (kaebuses peavad sisalduma kaebuse avaldaja ees- ja perekonnanimi, allkiri, esitamise kuupäev ja kaebuse sisu). Kaebusvorm asub keskuse igas osakonnas infostendil. Kaebusvormi plangid on kättesaadavad keskuse iga osakonna infostendil.
- 3.2. Kaebused, mis pole esitatud vormikohaselt (puuduvad ees- ja perekonnanimi, allkiri ja esitamise kuupäev) ei kuulu menetlemisele.
- 3.3. Anonüümsed kaebused – ei kuulu menetlemisele. Need edastatakse informatsiooniks keskuse juhatajale.
- 3.4. Kaebuse esitajal on võimalus panna oma kaebus vastava märgistusega kaebuste ja ettepanekute kogumise kasti (keskuse igas osakonnas infostendi kõrval) või saata e-postiga aadressile hooldekodu@narva.ee või nstk@narva.ee . Postkasti tühjendamine toimub 2 korda nädalas.

- 3.5. Kirjalikud kaebused lahendab keskuse juhataja või tema volitatud töötaja (edaspidi menetleja). Kaebuse lahendamise vajadusel keskuse juhataja võib korraldada sisejuurdluse ja moodustada vastava komisjoni.
- 3.6. Kõigile kirjalikele ettepanekutele ja kaebustele vastatakse mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödudes ettepaneku või kaebuse esitamisest, avaldajale sobival viisil.
Kui selle aja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, teavitab menetleja tähtaja pikendamise põhjusest ning täiendavast vastamise tähtajast.
- 3.7. Kui kaebust ei ole võimalik sisuliselt lahendada või on vajalik teistelt isikutelt/asutustelt lisateavet, siis teavitatakse kaebuse esitajat selle põhjustest üldises korras, soovitades võimalusel, kuhu vastavate küsimustega pöörduda.

4. Dokumentide säilitamine ja vastutus

- 4.1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab keskuse juhataja;
- 4.2. Keskus tagab kaebuses sisalduvate delikaatsete isikuandmete kaitse.

5. Ettepanekute ja kaebuste menetlemise korra muutmine

- 5.1. Käesolev kord kuulub ülevaatamisele ja vajadusel täiendamisele üks kord aastas. Vajaduse korral võib korda üle vaadata ka muul ajal;
- 5.2. Korra ülevaatamist ja täiendamist koordineerib juhataja asetäitja koostöös keskuse töötajatega.

6. Lõppsätted

Korra kinnitab, muudab ja tunnistab kehtetuks keskuse juhataja.

Narva Sotsiaaltöökeskuse teenuste osutamisel tekkinud probleemidega tegeleb eelkõige keskus ise, kuid teenuse osutamisega rahulolematul isikul on lisaks õigus pöörduda järgmiste organisatsioonide poole:

- *Narva linna Sotsiaaliamet* (Linda 4, 20309 Narva) e-post: sotsiaaliamet@narva.ee tel. 35 69600
- *Narva Linnavalitsus* (Peetri plats 5, 20308 Narva) e-post: narvalv@narva.ee tel. 35 99013
- *Sotsiaalministeerium* (Gonsiori 29, 15027 Tallinn) e-post: info@sm.ee, tel. 626 930
- *Õiguskantsleri Kantselei* (Kohtu 8, 15193 Tallinn) e-post: info@oiguskantsler.ee tel. 693 8400
- *Viru Maakohus Narva Kohtumaja* (1.Mai 2, 20308 Narva) e-post: vmknarva.menetlus@kohus.ee, tel. 359 9800
- *Tartu Halduskohus Jõhvi Kohtumaja* (Kooli 2, 41532 Jõhvi) e-post: trthkjohvi.menetlus@kohus.ee, tel. 663 8382
- *Terviseamet* (Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn) e-post: kesk@terviseamet.ee, tel. 6943500
- *Eesti Patsientide Esindusühingu* (Kaupmehe 14, 10114 Tallinn) e-post: epe@epey.ee,

tel. 65 66 429

- *Politsei- ja Piirivalveamet Narva politseijaoskond* (Vahtra 3, 21003 Narva) e-post: ida@politsei.ee, tel. 35 76175
- *Andmekaitse Inspeksioon (Väike-Ameerika 19, Tallinn)* e-post: info@aki.ee
tel. 627 4135