KINNITATUD
Narva Sotsiaaltöökeskuse juhataja
08.04.2020.a käskkirjaga nr 1.-3/7

# Порядок рассмотрения жалоб и предложений Нарвского центра социальной работы

## 1. Общие положения

1.1 Цель порядка жалоб и предложений получение обратной связи, улучшение качества оказываемых услуг и гарантия удовлетворенности качеством услуг клиентов, их близких, законных представителей и партнеров по совместной работе.

1.2 Настоящий порядок устанавливает процедуру рассмотрения жалоб и предложений клиентов и других лиц. При осуществлении данного порядка исходят из действующих законов и кодекса этики работника Нарвского центра социальной работы.

1.3 Получение обратной связи происходит через регистрацию жалоб и предложений, их анализ и решение, предоставление обратной связи подателю жалобы и внедрение предложений по улучшению качества услуг. Все работники, которые участвуют в рассмотрении жалоб и предложений, должны соблюдать требования конфиденциальности.

## 2. Устные жалобы

2.1 Устные жалобы предоставляются следующим образом:

2.1.1 в части здоровья и устройства жизни клиентов - медсестре, специалистам или социальному работнику;

2.1.2 в части действий или бездействий персонала - руководителю Нарвского центра социальной работы;

2.1.3 по другим вопросам - тому работнику Нарвского центра социальной работы, чью область ответственности затрагивает жалоба.

2.2 В случае, если невозможно представить жалобу ответственному специалисту, то жалобу можно представить любому работнику Нарвского центра социальной работы, который должен передать ее специалисту соответствующей области.

## 3. Письменные жалобы

3.1 Письменные жалобы предоставляются в установленной Нарвским центром социальной работы форме для жалоб (приложение 1) или в свободной форме, которая должна содержать имя, фамилию предъявителя, подпись, число подачи жалобы и содержание жалобы. Бланки для жалоб находятся на инфостенде каждого отдела центра. Бланки для жалоб находятся на инфостенде каждого отдела центра.

3.2 У предъявителя жалобы есть возможность оставить свою жалобу в специальном ящике для жалоб и предложений, который находится в каждом отделе центра рядом с инфостендом или отправить по электронной почте на адресс nstk@narva.ee. Жалобы и предложения изымаются из ящика 2 раза в неделю.

3.3 Ответственные лица за изъятие жалоб и предложений:
в отделении дома попечения по адресу Раху пыйк 10 – администраторы,
в отделении социального дома по адресу Карья 6а – социальный работник,
в отделении социального дома по адресу М.Маслова 3 первый этаж – терапевт деятельности,
в отделении социального дома по адресу М.Маслова 3 второй этаж – социальный работник,
в отделении детского приюта по адресу М.Маслова 3а – социальный работник.

3.4 Ответственные работники незамедлительно предоставляют полученные жалобы на регистрацию референту.

**4. Порядок рассмотрения жалоб и предложений**

4.1 Письменные жалобы и предложения регистрируются в регистре жалоб и предложений, где указывается дата подачи, заявитель, содержание, срок ответа и ответственный работник.

4.2 Устные жалобы и предложения возможно представить при условии, что предъявитель не желает письменного ответа и проблема подлежит незамедлительному решению и не требует дальнейшего рассмотрения.

4.3 Письменные жалобы рассматривает руководитель центра или уполномоченный на это сотрудник. При необходимости для решения жалобы руководитель может организовать внутреннее расследование и сформировать соответствующую комиссию.

4.3.1 При необходимости комиссия может запросить у предъявителя уточняющую информацию для выяснения обстоятельств.

**5. Порядок ответа на жалобы и предложения**

5.1 Основанием для ответа и разрешения жалоб и предложений является закон ЭР «Закон об ответах на докладные записки и на ходатайства о получении разъяснений, и о представлении коллективного обращения», который устанавливает, что ответ на жалобу/предложение предоставляется незамедлительно, но не позднее, чем в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости, исходя из затрудняющих обстоятельств для ответа, срок ответа может быть продлен до 2 месяцев, о чем следует известить предъявителя.

5.2 В случае, если жалобу невозможно решить по сути или ее решение требует дополнительной информации от других лиц/учреждений, то предъявителю сообщают причину, по которой невозможно решить жалобу и, по возможности, советуют, куда можно обратиться с этим вопросом.

5.2.1 Ответственный работник может направить жалобу далее соответствующему работнику/учреждению, заранее оповестив и получив разрешение от предъявителя.

5.3 Жалобы и предложения остаются без ответа в следующих случаях:

5.3.1 невозможно установить личность предъявителя;

5.3.2 отсутствуют контактные данные предъявителя;

5.3.3 предъявитель является личностью с ограниченной дееспособностью и ему в судебном порядке назначен опекун, и жалоба/предложение представлена без соответствующего согласия опекуна;

5.3.4 предъявитель выразил чёткое нежелание получать письменный ответ;

5.3.5 содержание жалобы/предложения нечитаемое или невнятное.

**6. Хранение документов и ответственность**

6.1 Хранение документов, собранных в ходе производства жалоб и предложений, организует руководитель центра.

6.2 Центр гарантирует защиту содержащихся в жалобе деликатных личных данных.

**7. Изменение порядка рассмотрения жалоб и предложений**

7.1 Настоящий порядок подлежит пересмотру и при необходимости дополнению один раз в год. При необходимости порядок может пересматриваться в любое время.

7.2 Процедуру пересмотра и дополнения порядка проводит заместитель руководителя совместно с другими работниками центра.

## 8. Заключительные положения

8.1 Выполнение данного порядка контролирует руководитель центра.

8.2 Данный порядок утверждает, изменяет и признает недействительным руководитель центра.

Возникшими в ходе оказания услуг проблемами прежде всего занимается сам Нарвский центр социальной работы, но в случае неудовлетворенности клиента получаемыми услугами, у него есть право обратиться в следующие организации:

- *Департамент социальной помощи города Нарвы* (Malmi 5a, 20309 Narva)
  e-post: sotsiaalabiamet@narva.ee tel. 35 69600

- *Нарвская городская управа* (Peetri plats 5, 20308 Narva)
  e-post: narvalv@narva.ee tel. 35 99013

- *Министерство социальных дел* (Suur-Ameerika 1, 10129 Tallinn)
  e-post: info@sm.ee, tel. 626 9301

- *Канцелярия канцлера права* (Kohtu 8, 10130 Tallinn)
  e-post: info@oiguskantsler.ee tel. 693 8404

- *Вируский суд Нарвский судебный дом* (1. Mai 2, 20308 Narva)
  e-post: vmknarva.menetlus@kohus.ee, tel. 359 9800

- *Тартуский административный суд Йыхвиский судебный дом* (Kooli 2, 41533 Jõhvi)
  e-post: trthkjohvi.menetlus@kohus.ee, tel. 663 8382

- *Департамент здоровья* (Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn)
  e-post: kesk@terviseamet.ee, tel. 794 3500

- *Представительство пациентов Эстонии* (Kaupmehe 14, 10116 Tallinn)
  e-post: epey@epey.ee, tel. 65 66 429

- *Департамент полиции и погранохраны Нарвское отделение полиции*
  (Vahtra 3, 21003 Narva) e-post: ida@politsei.ee, tel. 612 3000

- *Инспекция по защите данных (*Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn*)*
  e-post: info@aki.ee tel. 627 4135, телефон для консультаций 5620 2341

LISA 1
Narva Sotsiaaltöökeskuse ettepanekute
ja kaebuste menetlemise kord

**ФОРМА ЖАЛОБЫ/ ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Кому адресована жалоба:……..

Имя, фамилия предъявителя жалобы:……..

Желаю получить письменный ответ: □ ДА □ НЕТ

Адрес, на который желаю получить ответ:…….....
……

Контактный телефон: ……..

Содержание жалобы/ предложения:
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Дата предоставления жалобы: …….....

Подпись предъявителя жалобы:…….