

## **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 juhindutakse kehtivatest seadustest ning Narva Sotsiaaltöökeskuse 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 ettepanekud ja kaebused**

- 2.1 Suulised ettepanekud ja kaebused edastatakse järgnevalt:
  - 2.1.1 klientide elukorralduse ja tervise osas medõele, spetsialistidele või sotsiaaltöötajatele;
  - 2.1.2 keskuse personali tegevuse või tegevusetuse osas keskuse juhatajale;
  - 2.1.3 muudes küsimustes sellele keskuse töötajale, kelle vastutusala kaebus puudutab.
- 2.2 Juhul, kui ei ole võimalik esitada kaebus vastutavale spetsialistile, siis võib suulise kaebuse esitada igale keskuse töötajale, kes peab võimalusel kohe edastama kaebuse vastava valdkonna spetsialistile.

### **3. Kirjalikud ettepanekud ja kaebused**

- 3.1 Kirjalikud kaebused esitatakse Narva Sotsiaaltöökeskuse kehtestatud kaebusvormil (käesoleva korra lisa 1) või vabas vormis, kuid 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 Kaebuse esitajal on võimalus panna oma kaebus vastava märgistusega kaebuste ja ettepanekute kogumise kasti (keskuse igas osakonnas infostendi kõrval) või saata e-postiga aadressile [nstk@narva.ee](mailto:nstk@narva.ee). Postkasti tühjendamine toimub 2 korda nädalas.
- 3.3 Vastutavad isikud poskasti tühjendamise eest:  
Hooldekodu osakonnas aadressil Rahu põik 10 – administraatorid,  
Sotsiaalmaja osakonnas aadressil Karja 6a – sotsiaaltöötaja,  
Sotsiaalmaja osakonnas aadressil M.Maslovi 3 esimesel korrusel – tegevusterapeut,  
Sotsiaalmaja osakonnas aadressil M. Maslovi 3 teisel korrusel – sotsiaaltöötaja,  
Turvakodu osakonnas aadressil M.Maslovi 3a – sotsiaaltöötaja.
- 3.4 Vastutavad töötajad esitavad kaebused viivitamatult registreerimiseks referendile.

### **4. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine**

- 4.1. Kirjalikud ettepanekud ja kaebused registreeritakse ettepanekute ja kaebuste registris, kus märgitakse esitamise kuupäev, esitaja, sisu, vastamise tähtaeg ja vastutav töötaja.

- 4.2. Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
- 4.3. Kirjalikud kaebused lahendab keskuse juhataja või tema volitatud töötaja (edaspidi menetleja). Kaebuse lahendamise vajadusel keskuse juhataja võib korraldada sisejuurdlust ja moodustada vastava komisjoni.
- 4.3.1 Komisjon võib vajadusel paluda kaebuse esitajalt täpsustavat informatsiooni asjaolude väljaselgitamiseks

## **5. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine**

- 5.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise 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, millest teavitatakse ettepaneku/kaebuse esitajat.
- 5.2. Kui kaebust ei ole võimalik sisuliselt lahendada või on vajalik teistelt isikutelt/asutustelt lisateavet, siis teavitatakse kaebuse esitajat selle põhjustest üldises korras, soovitudes võimalusel, kuhu vastavate küsimustega pöörduda.
- 5.2.1 Vastutav töötaja võib saata kaebuse edasi vastavale isikule /asutusele teavitades eelnevalt ja saades selleks loa kaebuse esitajalt.
- 5.3. Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:
  - 5.3.1 esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
  - 5.3.2 puuduvad esitanud isiku sideandmed;
  - 5.3.3 esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;
  - 5.3.4 esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
  - 5.3.5 ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.

## **6. Dokumentide säilitamine ja vastutus**

- 6.1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab keskuse juhataja.
- 6.2. Keskus tagab kaebuses sisalduvate delikaatsete isikuandmete kaitse.

## **7. Ettepanekute ja kaebuste menetlemise korra muutmine**

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

## **8. Lõppsätted**

- 8.1. Korra täitmist kontrollib juhataja.
- 8.2. 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 Sotsiaalabiamet* (Malmi 5a, 20309 Narva)  
e-post: [sotsiaalabiamet@narva.ee](mailto:sotsiaalabiamet@narva.ee), tel. 35 69600
- *Narva Linnavalitsus* (Peetri plats 5, 20308 Narva)  
e-post: [narvalv@narva.ee](mailto:narvalv@narva.ee), tel. 35 99013

- *Sotsiaalministeerium* (Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn)  
e-post: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee), tel. 626 9301
  
- *Õiguskantsleri Kantslei* (Kohtu 8, 15193 Tallinn)  
e-post: [info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee), tel. 693 8404
  
- *Viru Maakohus Narva Kohtumaja* (1. Mai 2, 20308 Narva)  
e-post: [ymknarva.menetlus@kohus.ee](mailto:ymknarva.menetlus@kohus.ee), tel. 359 9800
  
- *Tartu Halduskohus Jõhvi Kohtumaja* (Kooli 2, 41532 Jõhvi)  
e-post: [trthkjohvi.menetlus@kohus.ee](mailto:trthkjohvi.menetlus@kohus.ee), tel. 663 8382
  
- *Terviseamet* (Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn)  
e-post: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee), tel. 794 3500
  
- *Eesti Patsientide Esindusühingu* (Kaupmehe 14, 10114 Tallinn)  
e-post: [epey@epey.ee](mailto:epey@epey.ee), tel. 65 66 429
  
- *Politsei- ja Piirivalveamet Narva politseijaoskond* (Vahtra 3, 21003 Narva)  
e-post: [ida@politsei.ee](mailto:ida@politsei.ee), tel. 612 3000
  
- *Andmekaitse Inspeksioon* (postiaadress: Tatari 39, Tallinn 10134)  
e-post: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee), tel. 627 4135, nõuandetelefon 5620 2341

