

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 клиентов, их близких, законных представителей и партнеров по совместной работе качеством услуг.
- 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 социальной сферы.
- 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. Устную жалобу можно представить любому работнику Нарвского центра социальной работы, который должен передать ее специалисту соответствующей области.
- 2.2. Устные жалобы предоставляются следующим образом:
 - 2.2.1. в части здоровья и устройства жизни клиентов – медсестре, специалистам или социальному работнику;
 - 2.2.2. в части действий или бездействий персонала - руководителю Нарвского центра социальной работы;
 - 2.2.3. по другим вопросам - тому работнику Нарвского центра социальной работы, чью область ответственности затрагивает жалоба.
- 2.3. Устные жалобы рассматриваются в течении 5 рабочих дней с момента получения жалобы и их регистрируют вместе с решением. Если в течении названного периода невозможно решить жалобу, то предъявителю жалобы делается предложение представить жалобу в письменном виде.

3. Письменные жалобы

- 3.1. Письменные жалобы предоставляются в установленной Нарвским центром социальной работы форме для жалоб (приложение 1) или в свободной форме (жалоба должна содержать имя, фамилию заявителя, подпись, число подачи жалобы и содержание жалобы). Бланки для жалоб находятся на инфостенде каждого отдела центра.
- 3.2. Жалобы, которые поданы не по форме (отсутствует имя, фамилия, подпись и число подачи), не подлежат рассмотрению.
- 3.3. Анонимные жалобы не подлежат рассмотрению. Они передаются для информации руководителю.
- 3.4. У представителя 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 hooldekodu@narva.ee или nst@narva.ee. Жалобы и предложения изымаются из ящика 2 раза в неделю.

- 3.5. Письменные жалобы рассматривает руководитель центра или уполномоченный на это сотрудник. При необходимости для решения жалобы руководитель может организовать внутреннее расследование и сформировать соответствующую комиссию.
- 3.6. На письменные предложения и жалобы отвечают в течении разумного времени, но не позже чем через 30 дней с момента предоставления жалобы или предложения, ответ должен быть представлен в удобной для предъявителя форме. Если в течении этого времени жалобу невозможно решить, то сотрудник, рассматривающий жалобу, уведомляет подателя о причине продления срока решения жалобы и сроке ее решения.
- 3.7. 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.

4. Хранение документов и ответственность

- 4.1. Хранение документов, собранных в ходе производства жалоб и предложений, организует руководитель центра.
- 4.2. Центр гарантирует защиту, содержащихся в жалобе деликатных личных данных.

5. Изменение порядка рассмотрения жалоб и предложений

- 5.1. Настоящий порядок подлежит пересмотру и при необходимости дополнению один раз в год. При необходимости порядок может пересматриваться в любое время.
- 5.2. Процедуру пересмотра и дополнения порядка проводит заместитель руководителя совместно с другими работниками центра.

6. Заключительные положения

Данный порядок утверждает, изменяет и признает недействительным руководитель центра.

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

- *Социальный департамент города Нарва* (Linda 4, 20309 Narva) e-post: sotsiaaliamet@narva.ee tel. 35 69600
- *Нарвская городская управа* (Peetri plats 5, 20308 Narva) e-post: narvalv@narva.ee tel. 35 99013
- *Министерство социальных дел* (Gonsiori 29, 15027 Tallinn) e-post: info@sm.ee, tel. 626 930
- *Канцелярия канцлера права* (Kohtu 8, 15193 Tallinn) e-post: info@oiguskantsler.ee tel. 693 8400
- *Вирусский 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, 41532 Jõhvi) e-post: trthkjohvi.menetlus@kohus.ee, tel. 663 8382
- *Департамент здоровья* (Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn) e-post: kesk@terviseamet.ee, tel. 6943500

- *Представительство пациентов Эстонии* (Kaupmehe 14, 10114 Tallinn) e-post: epe@epey.ee, tel. 65 66 429
- *Департамент полиции и погранохраны Нарвское отделение полиции* (Vahtra 3, 21003 Narva) e-post ida@politsei.ee, tel. 35 76175
- *Инспекция по защите данных* (Väike-Ameerika 19, Tallinn) e-post: info@aki.ee
tel. 627 4135