KINNITATUD

Setomaa Hooldekodu

Juhataja 19.07.2019

Käskkiri nr 73

**KAEBUSTE, ETTEPANEKUTE**

**ESITAMISE JA MENETLEMISE KORD**

**SETOMAA HOOLDEKODU**

Kaebuste, ettepanekute esitamise ja menetlemise korra eesmärgiks on Setomaa Hooldekodu esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.

Kaebuste,ettepanekute või tänuavalduste esitamise õigus on igal hooldekodu kliendil, tema pereliikmetel ja asutuse koostööpartneritel.

Kaebuste ja ettepanekute vastuvõtmise ning edastamise eest vastutavad kõik kaebuste või ettepanekutega kokkupuutuvad töötajad. Kaebuste ja ettepanekute registreerimise eest vastutab hooldekodu juhataja.

Kaebuste lahendamise eest vastutavad kaebuses nimetatud töötajad ja juhataja. Töötaja kohta esitatud kaebuse eest vastutab juhataja.

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

Kaebuste ja ettepanekute lahendamise kord kuulub asutuse töötajate poolt ülevaatamisele vähemalt iga kolme aasta järel.

***Kaebus*** *-* kliendi, tema pereliikme või asutuse koostööpartneri avaldus teenusega rahulolematuse kohta.

***Ettepanek või tänuavaldus -*** kliendi, tema pereliikme või asutuse koostööpartneri soovitus teenuse parandamiseks, samuti tunnustuse või rahulolu avaldamine asutusele või töötajale.

**1. Kaebuste, ettepanekute või tänuavalduste esitamine**

1.1. Kaebusi, ettepanekuid või tänuavaldusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.

1.2. Kirjaliku kaebuse/ettepaneku saab esitada vastaval vormil (lisa 1), mis on kättesaadav hooldekodus või Setomaa Vallavalitsuse kodulehel.

1.3. Kaebused või ettepanekud esitatakse Setomaa Hooldekodu juhatajale isiklikult kohale tuues või kirjutades hooldekodu e-postiaadressile: hooldekodu@setomaa.ee

1.4. Kaebuse/ettepaneku saamine kinnitatakse kaebuse/ettepaneku esitajale.

1.5. Suuliselt võib kaebusi ja arvamusi esitada Setomaa Hooldekodu juhatajale, millele järgneb ütluste üleskirjutamine, kaebuse/ettepaneku esitaja allkiri, menetlemine ja lahendamine.

1.6. Suulisi kaebusi ja arvamusi ei registreerita juhul, kui kaebuse esitaja ei soovi kirjalikku vastust.

1.7. Anonüümsed esitatud kaebused ja arvamused on informatsiooniks Setomaa Hooldekodu juhatajale ja need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

**2. Kaebuste ja ettepanekute menetlemine**

2.1. Kaebuste ja ettepanekute menetlemise juhiks on Setomaa Hooldekodu juhatajale.

2.2. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetleb juhataja või tema poolt volitatud isik.

2.3. Kirjalike *kaebuste ja ettepanekute* postkasti tühjendatakse iga töönädala esmaspäeval. E-posti igapäevaselt.

2.4. Kõik kirjalikud kaebused ja ettepanekud registreeritakse kaebuste ja ettepanekute registreerimise registris ning säilitatakse kaebusteja ettepanekute lahendamise korra kaustas, mis asub juhataja kabinetis.

2.5. Asutuse töötajatele esitatud suulised kaebused lahendatakse juhataja

teadmisel ning neid ei registreerita kaebuste ja ettepanekute registreerimise

registris.

2.6. Kaebusi lahendab juhataja, kes arvestab kaebusele lahenduse leidmisel ja

vastuse koostamisel nii kaebuse esitajalt kui ka asutuse töötajatelt saadud

informatsiooniga. Vajadusel probleemist parema selguse saamiseks ja lahenduse leidmiseks kutsutakse kaebuse esitaja kohtumisele, et suuliselt probleemi täpsustada. Kaebusega seotud töötajad edastavad juhatajale kirjalikult põhjaliku informatsiooni ja selgituse kaebusega seotud asjaolude kohta. Saadud teavet kasutatakse töö parendamisel.

**3. Kaebustele ja ettepanekutele vastamine**

3.1. Kaebuse ja arvamuste menetlemiseks on aega 30 kalendripäeva alates kaebuse registreerimisest.

3.2. Juhataja poolt meletletud ja digiallkirjastatud dokumendid saadetakse asutuses välja menetluse osalistele e-posti vahendusel.

3.3. Töötajale tunnustuse avaldamisest teavitab töötajaid juhataja. Töötaja kohta esitatud kaebuse sisu ja lahendusi ning tunnustusavaldusi säilitatakse töötaja isiklikus kaustas.

3.4. Kirjalikele kaebustele ja arvamustele ei vastata juhul, kui:

 3.4.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;

 3.4.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;

 3.4.3. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;

 3.4.4. kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.

**4. Kaebuse/ettepaneku sulgemine**

4.1. Kui kaebuse esitaja on nõus tehtud otsusega või tegevusega, tuleks see otsus või tegevus ellu viia ja dokumenteerida.

4.2. Kui kaebuse esitaja lükkab otsuse või tegevuse tagasi, siis peaks kaebus jääma avatuks. Kaebuse esitajat tuleks teavitada alternatiivsete abivormide võimalustest.

4.3. Setomaa Hooldekodu peab jätkama kaebuse käigu seiret, kuni kaebuse esitaja on rahul.

4.4. Vajalik informatsioon antakse asjassepuutuvatele töötajatele .

**5. Vaide esitamine**

5.1. Isik, kes leiab, et haldusaktiga või haldusmenetluse käigus on rikutud tema õigusi või piiratud tema vabadusi, võib esitada vaide.

5.2. Vaie haldusaktile või toimingule tuleb esitada 30 päeva jooksul.

**Setomaa Hooldekodu**

juhataja Merju Viskar

Pargi tn 1, Mikitamäe, 64301, Setomaa vald, Võru maakond

Telefon +372 52 54 211

e-mail: hooldekodu@setomaa.ee

**Terviseameti Lõuna regionaalosakonna Võru esindus**

**Lõuna regionaalosakonna Võrumaa esindus**
Jüri 12, Võru, 65608, I korrus. kab nr 31
Telefon: 5334 0059
e-mail: kesk@terviseamet.ee

**Sotsiaalkindlustusameti Võru klienditeenindus**

Jüri 19, Võru, 65608, Võru maakond

Telefon: (+372) 78 27905

Infotelefon 612 1360

e-mail: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Lisa 1

Setomaa Hooldekodu

Kaebuste, ettepanekute või tänuavalduste

menetlemise kord

 **KAEBUSTE, ETTEPANEKUTE VÕI TÄNUAVALDUSTE**

**LEHT**

**Ees- ja perekonnanimi …………………………………………………..**

**Esitaja kontaktandmed (**elukoha aadress, telefoninumber, e-posti aadress)

…………………………………………………………………………………......................

………………………………………………………………………………………………..

**Kaebuse (te), ettepaneku (te) või tänuavalduse sisu** (palun sõnastage võimalikult täpselt ja üksikasjalikult oma rahulolematuse põhjus – täpne kirjeldus, nimed, kellaaeg jne )

………………………………………………..................

…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..…………………………………………………………..

…………………………………………………………..

**Soovin kirjalikku vastust JAH** .......  **EI** .......

**Kaebuse, ettepaneku või tänuavalduse esitamise aeg……………………………................**

**Esitaja allkiri …………………………………..……**

**Kõigile vormikohastele kaebustele või ettepanekutele vastatakse üldjuhul 30 kalendripäeva jooksul.**