



Ettepanekute ja kaebuste menetlemise kord

kinnitatud 06.10.2017 juhatusel
koosoleku otsusega.

Ettepanekute ja kaebustega tegelemise eesmärgiks on Maarjakodule esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine, mis tõstaks klientide rahulolu teenustega ning kaasatust Maarjakodu teenuste arendamisesse.

Kõik MTÜ Maarjakodu juhatusel liikmed ja töötajad jälgivad ettepanekute ja kaebuste menetlemise käigus konfidentsiaalsuse põhimõtteid.

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord vaadatakse üle koos töötajatega üks kord aastas ja kinnitatakse juhatusel otsusega.

1. Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord

1.1 Ettepanekuid ja kaebusi võib esitada nii kirjalikult kui suuliselt.

1.2 Kirjalikult võib saata:

- postiga MTÜ Maarjakodu aadressile Karja 12, 80018 Pärnu
- e-postiga info.maarjakodu@gmail.com

1.3 Kirjaliku kaebuse võib anda Maarjakodu töötaja, juhatusel liikme või juhataja kätte isiklikult.

1.4 Suuliselt võib ettepaneku või kaebuse esitada Maarjakodu juhatajale või tegevusjuhendajale eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning olukord lahendatakse kohe ilma pikema menetluseta.

1.5 Anonüümsed ettepanekud ja kaebused vaatab läbi MTÜ Maarjakodu juhataja, kuid personaalsele menetlemisele need ei kuulu.

1.6 Kiireloomuliste kaebustega pöörduda tegevusjuhendaja või Maarjakodu juhataja poole isiklikult.

2. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

2.1 Ettepanekuid ja kaebusi menetleb üldjuhul Maarjakodu juhataja või tegevusjuhendaja. MTÜ Maarjakodu juhatusel esitatud ettepanekud ja kaebused kuuluvad arutamisele juhatusel koosolekul ja vastatakse juhatusel poolt.

2.2 Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused registreeritakse ja säilitatakse ettepanekute ja kaebuste menetlemise kaustas, mis asub juhataja kabinetis.

2.3 Suulisi kaebusi ja ettepanekuid registreeritakse vaid juhul, kui nende lahendamine ei ole asutuse pädevuses ning pöördumine edastatakse asutusevälisele adressaadile.

2.3 Kui ettepanekule vastata ei ole asutuse juhataja pädevuses, edastab ta kaebuse või ettepaneku pädevale asutusele vastamiseks mitte hiljem kui 2 tööpäeva jooksul ettepaneku või kaebuse



registreerimisest, teavitades sellest ettepaneku või kaebuse esitajat.

3. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine

3.1 Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus “Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus”, mis sätestab, et ettepanekule/kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.

3.2 Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:

- esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
- puuduvad esitanud isiku sideandmed;
- esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
- ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.

3.3 E-postiaadressile laekunud kaebused registreeritakse kaebuste registris ja lahendatakse vastavalt kehtestatud korrale.

4. Dokumentide säilitamine

4.1 Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumendid säilitatakse juhataja tööruumis köidetuna vastavasse kausta.

5. Kontaktid, kelle poole pöörduda

5.1 MTÜ Maarjakodu juhatuse liikmed ja juhataja:

juhatuse liige Laine Kangro	5344 6627
juhatuse liige Ingrid Laaneväli	5562 1859
juhatuse liige Küllike Heinloo	522 7389
juhatuse liige Eve Laidvee	5837 1862
juhatuse liige Sirje Kallas	506 4771
juhataja Eva Grigor info.maarjakodu@gmail.com	5887 3242

5.2 Asutusevälised kontaktid:

Pärnu Linnavalitsuse Sotsiaalosakonna juhataja Aika Kaukver aika.kaukver@parnu.ee	444 8122
Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldaja Linda Lillemaa linda.lillemaa@sotsiaalkindlustusamet.ee	447 7633
Sotsiaalkindlustusamet info@sotsiaalkindlustusamet.ee	612 1360
Sotsiaalministeerium info@sm.ee	626 9301
Terviseamet laane@terviseamet.ee	5301 0107
Õiguskantsleri kantselei info@oiguskantsler.ee	693 8404



Ettepaneku või kaebuse vorm

Esitamise kuupäev

Pöördumise sisu

Soovitav lahendus

Esitaja kontaktandmed

Ees- ja perenimi

Telefon

e-postiaadress

Elukoht (postiaadress)

