Kinnitatud A.M.V.K.Hooldusteenus OÜ juhatuse liikme
29.10.2024 käskkirjaga nr KK 24/343

 **A.M.V.K.Hooldusteenus OÜ Seenioridekeskuses 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 Seenioridekeskuse väliste isikute ettepanekute ja kaebuste menetluse. Käesoleva korra rakendamisel juhindutakse kehtivatest seadustest ning Seenioridekeskuse eetikakoodeksist.
1.3 Tagasiside põhineb arvamuste, ettepanekute, kaebuste registreerimisel, analüüsil, lahendamisel ja tagasiside andmisel kaebuse esitajale ning parendusettepanekute rakendamisel. Kõik Seenioridekeskuse 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 tervise osas õendusjuhile;
2.1.2 klientide üldhoolduse osas hooldusjuhile;
2.1.3 klientide elukorralduse osas sotsiaaltööjuhile;
2.1.4 keskuse personali tegevuse või tegevusetuse osas personalijuhile;
2.1.5 muudes küsimustes sellele Seenioridekeskuse töötajale, kelle vastutusala kaebus puudutab.
2.2 Juhul, kui ei ole võimalik esitada kaebus vastutavale spetsilistile, siis võib suulise kaebuse esitada igale Seenioridekeskuse töötajale, kes peab võimalusel kohe edastama kaebuse vastava valdkonna spetsialistile.

**3. Kirjalikud ettepanekud ja kaebused**
3.1 Kirjalikud kaebused esitatakse Seenioridekeskuses 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 Seenioridekeskuse infostendil 1-sel korrusel.
3.2 Kaebuse esitajal on võimalus panna oma kaebus vastava märgistusega kaebuste ja ettepanekute kogumise kasti või saata e-postiga aadressile info@kjvhk.ee. Postkasti tühjendamine toimub 2 korda nädalas.
3.3 Vastutav isik poskasti tühjendamise eest: sotsiaaltööjuht.
3.4 Sotsiaaltööjuht viivitamatult registreerib ning esitad kaebused personalijuhile.

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 Seenioridekeskuse personalijuht või tema volitatud töötaja (edaspidi menetleja). Kaebuse lahendamise vajadusel Seenioridekeskuse personalijuht võib korraldada sisejuurdluse 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, soovitades 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
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 Seenioridekeskuse sotsiaaltööjuht.
6.2. Seenioridekeskus tagab kaebuses sisalduvate delikaatsete isikuandmete kaitse.

7. **Lõppsätted**
7.1. Korra täitmist kontrollib Seenioridekeskuse personalijuht.
7.2. Seenioridekeskuse teenuste osutamisel tekkinud probleemidega tegeleb eelkõige Seenioridekeskus ise.