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

**Порядок** **A.M.V.K.Hooldusteenus OÜ Seenioridekeskus по рассмотрению жалоб и предложений**

1. **Общие положения**
1.1 Цель порядка жалоб и предложений получение обратной связи, улучшение качества оказываемых услуг и гарантия удовлетворенности качеством услуг клиентов, их близких, законных представителей и партнеров по совместной работе.
 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 **Seenioridekeskus**.
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 Устные жалобы предоставляются следующим образом:
2.1.1 в части здоровья - руководителю сестринского отдела Seenioridekeskus;
2.1.2 в части общего ухода - руководителю по уходу Seenioridekeskus;
2.1.3 в части устройства жизни клиентов – руководителю социального отдела Seenioridekeskus;
2.1.4 в части действий или бездействий персонала – руководителю по персоналу Seenioridekeskus;
2.1.5 по другим вопросам - тому работнику Seenioridekeskus, чью область ответственности затрагивает жалоба.

2.2 В случае, если невозможно представить жалобу ответственному специалисту, то жалобу можно представить любому работнику Seenioridekeskus, который должен передать ее специалисту соответствующей области.

 3. **Письменные жалобы**
3.1 Письменные жалобы предоставляются в установленнойSeenioridekeskus форме для жалоб (приложение 1) или в свободной форме, которая должна содержать имя, фамилию предъявителя, подпись, число подачи жалобы и содержание жалобы. Бланки для жалоб находятся на инфостенде Seenioridekeskus.
3.2 У предъявителя жалобы есть возможность оставить свою жалобу в специальном ящике для жалоб и предложений, который находится на 1 этаже Seenioridekeskus или отправить по электронной почте на info@kjvhk.ee. Жалобы и предложения изымаются из ящика 2 раз в неделю.
3.3 Ответственное лицо за изъятие жалоб и предложений: руководитель социального отдела Seenioridekeskus;
3.4 Руководитель социального отдела Seenioridekeskus незамедлительно регистрирует и предоставляют полученные жалобы руководству Seenioridekeskus

 **4. Порядок рассмотрения жалоб и предложений**
4.1 Письменные жалобы и предложения регистрируются в регистре жалоб и предложений, где указывается дата подачи, заявитель, содержание, срок ответа и ответственный работник.
4.2 Устные жалобы и предложения возможно представить при условии, что предъявитель не желает письменного ответа и проблема подлежит незамедлительному решению и не требует дальнейшего рассмотрения.
4.3 Письменные жалобы рассматривает руководитель персонала Seenioridekeskus или уполномоченный на это сотрудник. При необходимости для решения жалобы руководитель персонала Seenioridekeskus может организовать внутреннее расследование и сформировать соответствующую комиссию.
4.3.1 При необходимости комиссия может запросить у предъявителя уточняющую информацию для выяснения обстоятельств.

5. **Порядок ответа на жалобы и предложения**
 5.1 Основанием для ответа и разрешения жалоб и предложений является закон ЭР «Закон об ответах на докладные записки и на ходатайства о получении разъяснений, и о представлении коллективного обращения», который устанавливает, что ответ на жалобу/предложение предоставляется незамедлительно, но не позднее, чем в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости, исходя из затрудняющих обстоятельств для ответа, срок ответа может быть продлен до 2 месяцев, о чем следует известить предъявителя.
 5.2 В случае, 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.
5.2.1 Ответственный работник может направить жалобу далее соответствующему работнику/учреждению.

5.3 Жалобы и предложения остаются без ответа в следующих случаях:
5.3.1 невозможно установить личность предъявителя;
5.3.2 отсутствуют контактные данные предъявителя;
5.3.3 предъявитель является личностью с ограниченной дееспособностью и ему в судебном порядке назначен опекун, и жалоба/предложение представлена без соответствующего согласия опекуна;
5.3.4 предъявитель выразил чёткое нежелание получать письменный ответ;
5.3.5 содержание жалобы/предложения нечитаемое или невнятное.

6. **Хранение документов и ответственность**6.1 Хранение документов, собранных в ходе производства жалоб и предложений, организует руководитель социального отдела Seenioridekeskus.
6.2 Seenioridekeskus гарантирует защиту содержащихся в жалобе деликатных личных данных.

7. **Заключительные положения**
7.1 Выполнение данного порядка контролирует руководитель по персоналу Seenioridekeskus.
8.2 Возникшими в ходе оказания услуг проблемами прежде всего занимается Seenioridekeskus сам**.**