

PÄEVAKESKUS KALDA ETTEPANEKUTE, TÄNUAVALDUSTE JA KAEBUSTE TÖÖKORD

1. Eesmärk

Töökorra eesmärk on anda kodanikele teada, mida võetakse ette asutusele esitatud ettepanekute, tänuavalduste ja kaebustega.

Kaebuste korral on asutuse eesmärk lahendada klientide ja nende pereliikmete ning koostööpartnerite kaebusi asjakohaselt ja objektiivselt. Iga kaebus, ettepanek ja tänuavaldus võetakse arvesse selleks, et teenuseid parandada ja tegevusi paremini planeerida. Ühtlasi peab asutus oluliseks koguda töötajate ja asutuse kohta tunnustavaid avaldusi.

2. Ulatus

Töökord kehtib terves asutuses ehk koduteenuste, huvitegevuse, pesupesemise, pediküüri ja maniküüri ning teiste päevakeskuse teenuste kohta.

3. Vastutus

Kõik asutuse töötajad vastutavad kaebuste/ettepanekute lahendamise eest oma tegevusvaldkonna alusel.

4. Tegevuskirjeldus

4.1. Mõisted

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

Ettepanek – kliendi, tema pereliikme või asutuse koostööpartneri soovitus teenuse parendamiseks. Tunnustusavaldus - kiituse ja/või rahulolu avaldamine asutusele ja/või töötajale

4.2. Kaebuste ja ettepanekute esitamine

Enne kaebuse esitamist selgitab klient võimalusel oma soove ja/või probleemi koduteenuse puhul sotsiaaltöötajale, huvitegevuse (huviringid) puhul huvijuhile. Suulisele kaebusele püütakse leida lahendus koostöös asutuse töötajaga. Kui töötaja abiga lahendust ei leita, esitab klient kaebuse asutuse juhatajale kirjalikult. Kaebusi ja ettepanekuid võib soovi korral esitada ka otse asutuse juhatajale.

Kaebuse ja/või ettepaneku võib:

- Kirjutada vormile „Ettepanekute, tänuavalduste ja kaebuste vorm“ (Lisa 1). Vormi saab asutuse sekretärit, sotsiaaltöötajatelt ja asutuse koduleheküljelt. Koduteenuse kliendil on õigus nõuda, et asutuse töötaja aitab tal kaebust kirjalikult vormistada.
- Kirjaliku kaebuse võib koduteenust saav klient anda teda teenindava hooldustöötaja või sotsiaaltöötaja kätte. Samuti saab selle postitada. Asutuse postiaadress on: Kaunase pst. 22, 50706 Tartu linn;
- Saata elektrooniliselt digitaalselt allkirjastatuna asutuse e-postile: pkkalda@raad.tartu.ee;

4.3. Vabas vormis kirjutatud kaebusel peab olema kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi, allkiri ja aadress, millele oodatakse vastust. Lisaks tuleb juhtumit täpselt kirjeldada (sh kuupäevad, kellaajad ja juhtumiga seotud töötaja(te) nimed).

4.4. Anonüümseid kaebusi ei loeta kaebusteks ja neid ei lahendata.

4.5. Töötaja, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks, vaatab kaebuse läbi, kogub juhtumi kohta lisateavet ning selgitab välja kliendi kaebuse põhjused. Töötaja koostab vastuse 10 tööpäeva jooksul ja see esitatakse esmalt asutuse juhatajale.

Kui asutuse juhataja ei kiida vastust heaks, siis kogutakse uuesti lisaandmeid ja arutatakse kaebuse üle. Vastus väljastatakse pärast asutuse juhataja heakskiitu, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul kaebuse registreerimisest. Vastuse allkirjastab asutuse juhataja.

4.6. Asutus töötleb isikuandmeid Päevakeskus Kalda andmekaitsetingimuste alusel.

4.7. Kui kaebuse esitaja ei ole rahul asutuse juhtkonna selgituse ja lahendusega, on tal õigus pöörduda asutuse teenuseid kontrollivate asutuste poole:

Tartu LV sotsiaal- ja tervishoiu osakond Raekoja plats 3 Tartu, sto@raad.tartu.ee, 736 1300;

Õiguskantsleri kantselei Kohtu 8, Tallinn 15193, info@oiguskantsler.ee, tel 693 8404;

Kohtusse, kasutades vajaduse korral riigi õigusabi, lisainfo justiitsministeeriumi koduleheküljel www.just.ee.

5. Lisad

Lisa 1 Ettepanekute, tänuavalduste ja kaebuste vorm