**MTÜ TARTU MAARJA TUGIKESKUS**

**Ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord**

Tartu Maarja Tugikeskuse kaebuste ja ettepanekute süsteemi eesmärgiks on informatsiooni kogumine teenuste kvaliteedi kohta. Kaebuste ja ettepanekute menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud selleks, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuste osutamise kvaliteeti.

Kõik tugikeskuse töötajad, kes osalevad kaebuste ja ettepanekute menetlemise protsessis, peavad järgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

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

1.1. Kaebused ja ettepanekud esitatakse kirjalikult vastaval vormil (lisa 1), mis on kättesaadav tugikeskuse kodulehel ja tugikeskuses kohapeal. Tänuavaldusi võib esitada vabas vormis.

1.2. Kaebused, ettepanekud ja tänuavaldused esitatakse:

* e-posti teel aadressile [tugikeskus@maarjatugikeskus.ee](mailto:tugikeskus@maarjatugikeskus.ee)
* posti teel aadressile MTÜ Tartu Maarja Tugikeskus, Puiestee 126B, Tartu 50604
* tuuakse sekretäri ruumi vastavasse postkasti.

1.3. Iga esitatav avaldus peab olema sõnastatud selgelt ja arusaadavalt ning sisaldama kliendi kontaktandmeid (nimi, aadress). Anonüümselt esitatud kaebused vaadatakse läbi tugikeskuse juhataja poolt, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

**2. Kaebuste ja ettepanekute menetlemine**

2.1. Kaebuste menetlemist juhib tugikeskuse juht või tema poolt volitatud isik.

2.2. Kõik kaebused, ettepanekud ja tänuavaldused registreeritakse vastavas kaustas, mis asub tugikeskuse juhataja kabinetis. Kõik tänuavaldused avaldatakse ka tugikeskuse veebis ja siseinfo listis.

2.3. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia (vajadusel koos lahenduskäiguga).

2.4. Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt juhatajale ning materjalid lisatakse kaebuste ja ettepanekute kausta.

2.5. Juhataja vaatab esitatud materjalid üle ja kiidab heaks vastuse projekti, mille alusel vormistatakse ning saadetakse välja kaebuse/ettepaneku vastus.

2.6. Kui vastuse projekti ei saa heaks kiita, korraldab juhataja vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastuse projekti heaks kiitmist üldises korras.

2.7. Juhataja võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdluse või moodustada komisjoni.

2.8. Kaebused ja ettepanekud ning nende lahendamise materjalid hoitakse eraldi kaebuste ja ettepanekute lahendamise kaustas.

2.9. Kaebuste lahendamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.

Kord aastas tehakse kokkuvõte laekunud avaldustest ning analüüsitakse tulemusi ja rakendatakse võimalusel parendusmeetmeid. Parendusmeetmeid kajastatakse ka tugikeskuse arengukavas ja tegevusplaanides.

**3. Kaebuste ja ettepanekutega võib täiendavalt pöörduda ka:**

* Sotsiaalkindlustusametisse – e-posti teel [info@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:info@sotsiaalkindlustusamet.ee) või posti teel aadressile Põllu 1A, 50303 Tartu
* Sotsiaalministeeriumisse – e-posti teel [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee) või posti teel aadressile Gonsiori 29, 15027 Tallinn
* Õiguskantsleri e. lasteombudsmani poole – e-posti teel [info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee) või posti teel aadressile Kohtu 8, 15193 Tallinn

Lasteombudsmani koduleht Facebookis: <https://www.facebook.com/lasteombudsman/>

Ööpäevaringselt töötab üleriigiline lasteabi telefon, mille number on 116111

Lisa 1

|  |
| --- |
| **ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE VORM** |
| **Sündmuse kirjeldus, toimumise aeg ja koht** *(täidab ettepaneku / kaebuse esitaja)* |
| **Ettepanek / kaebus** *(täidab ettepaneku / kaebuse esitaja)* |
| **Oodatav lahendus** *(täidab ettepaneku / kaebuse esitaja)* |
| **Ettepaneku/kaebuse esitaja kontaktandmed**  Ees- ja perekonnanimi:  Postiaadress:  Telefon:  E-posti aadress: |
| **Ettepaneku/kaebuse esitamise kuupäev: Allkiri:** |
| **Kas soovite kirjalikku vastust?** **Jah**   **Ei**  *NB! Kui jätate nime või aadressi märkimata, siis vastust ei saadeta!* |