

Ettepanekud / kaebused

Ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord

Sihtasutus Autsitika (edaspidi Keskus) ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord on kavandatud ja rakendatud selleks, et tõsta teenusesaajate rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuste osutamise kvaliteeti.

Kõik Keskuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

Ettepanekute ja kaebuste arv ning temaatika kajastatakse Keskuse tegevusaasta aruandes ja kodulehel.

1. Ettepanekute ja kaebuste esitamine

- 1.1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
- 1.2. Ettepanekud ja kaebused esitatakse kirjalikult vastaval vormil, mis on kättesaadav Keskuse kodulehel või Keskuses.
- 1.3. Ettepanekud ja kaebused esitatakse Keskuse juhatajale kas e-posti teel, kirja teel Keskuse postiaadressil, tuuakse isiklikult kohale või esitatakse suuliselt.
- 1.4. Kaebused vaadatakse läbi ja neile vastatakse 30 päeva jooksul.
- 1.5. Anonüümselt esitatud kaebuseid ei menetleta.

2. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

- 2.1. Kaebuste menetlemise juhiks on Keskuse juhataja või tema poolt volitatud isik.
- 2.2. Kõik ettepanekud ja kaebused registreeritakse Keskuse kirjavahetuse kaustas, mis asub Keskuse juhataja kabinetis.
- 2.3. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.
- 2.4. Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt Keskuse juhatajale.
- 2.5. Vastuskiri registreeritakse kirjavahetuse kaustas ja edastatakse kaebuse esitajale soovitud viisil – e-posti või posti teel kirjalikult või kokkuleppel muul viisil.
- 2.6. Kui vastuse projekti ei saa heaks kiita, korraldab Keskuse juhataja vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastuse projekti heakskiitmist üldises korras.
- 2.7. Keskuse juhataja võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdluse või pöörduda Sihtasutus Autistika nõukogu poole. Lahenduste leidmiseks võib vajadusel kaasata kolmanda isiku, haldusorgani.
- 2.8. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise materjalid hoitakse toimikutes ja säilitatakse 5 aastat.

3. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine

3.1. Ettepanekute ja kaebuste vastamise ja lahendamise aluseks Märjukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus, mis sätestab ettepanekule/ kaebusele vastamise aja, mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.

3.2. Juhul, kui isik ei ole rahul saadud vastustega, saab ta oma kaebusega pöörduda:

Temaatika / küsimused	Asutus	Kontakt (E-post, telefon)
Inimõigused	Õiguskantsleri Kantselei	
	Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet	
Igapäeva elu toetamise teenus	Sotsiaalkindlustusamet	
Sotsiaalhoolekanne Erihoolekanne	Sotsiaalministeerium	

4. Dokumentide säilitamine

Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab Keskuse juhataja.