

Kaebuste lahendamise kord

Kaebuste lahendamise eesmärgiks on ESTE OÜ-le esitatavate kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.

Kaebuste lahendamise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti.

Kõik ESTE OÜ tegevusjuhendajad, kes osalevad kaebuste lahendamise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

Asutus tagab delikaatsete isikuandmete kaitse.

Kaebuste arv ning temaatika kajastatakse asutuse aastaaruandes.

Kaebuste lahendamise kord kuulub ülevaatamiseks koos tegevusjuhendajatega üks kord aastas.

1. Kaebuste esitamise kord

- 1.1. Kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
- 1.2. Kirjalik kaebus panna ESTE OÜ postkasti, mis asub Mustamäe tee 4, Tallinn - fuajees.
- 1.3. Suuliselt võib kaebuse esitada tegevusjuhendajale või asutuse juhile eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
- 1.4. Kiireloomulise kaebusega võib klient pöörduda oma tegevusjuhendaja poole.
- 1.5. Anonüümsed kaebused vaatab läbi asutuse juhataja, kuid personaalsele menetlemisele ei kuulu.
- 1.6. Kõik saabunud kaebused (sh ka suulised) registreeritakse.
- 1.7. Postkasti pandud kirjad, mis on adresseeritud väljaspool asutust, saadetakse vastavalt adreessadile.

2. Kaebuste menetlemine

- 2.1. Kaebusi menetleb asutuse juhataja või tema poolt volitatud isik.
- 2.2. Kirjalike kaebuste postkasti tühjendatakse iga nädala viimasel tööpäeval.
- 2.3. Kõik kirjalikud ja suulised kaebused ning nende vastused registreeritakse ja säilitatakse kaebuste lahendamise korra kaustas, mis asub juhataja kabinetis.
- 2.4. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.
- 2.5. Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt juhatajale ning materjalid lisatakse kaebuste kausta.
- 2.6. Juhataja vaatab esitatud materjalid üle ja kiidab heaks vastuse projekti.
- 2.7. Kui vastuse projekti ei saa heaks kiita, korraldab juhataja vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastuse projekti heakskiitmist üldises korras.
- 2.8. Juhataja võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdluste või moodustada komisjoni.

3. Kaebustele vastamine

- 3.1. Kaebuste lahendamise ja vastamise **tähtajad** kehtivad alates kaebuse **registreerimisest**.
- 3.2. Kaebuste lahendamise ja vastamise tähtajad on:
 - 3.2.1 üldjuhul 10 tööpäeva jooksul;
 - 3.2.2 erandjuhul viivitamatult;
 - 3.2.3 mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul;

3.2.4 erilise vajaduse korral, lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni, millest teavitatakse kaebuse esitajat.

3.3. Asutuse juhataja vaatab kaebuse lahendaja esitatud materjalid üle ja heaks kiidetud vastuse projekti alusel vormistatakse ning saadetakse välja kaebuse vastus.

3.4 Kirjalikule kaebusele antakse vastus kirjalikult.

3.5 Suulisele kaebusele antakse vastus suuliselt juhul, kui probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

3.6 Suulisele kaebusele antakse vastus kirjalikult juhul, kui probleem vajab täiendava andmete kogumist ja arutelu.

3.7 Kui isik ei ole rahul asutusest saadud vastusega on tal õigus pöörduda Sotsiaalkindlustusameti poole.

4. Dokumentide säilitamine

4.1. Kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab asutuse juhataja.

5. Asutusevälised kontaktandmed

Asutuseväliselt on isikul õigus pöörduda:

1. Õiguskantsleri Kantseleisse
2. Sotsiaalministeeriumisse
3. Politseisse
4. Päästametisse
5. terviseametisse
6. Andmekaitseinspektsiooni

6. Kaebuste lahendamise korra tutvustamine

Käesolevat kaebuste lahendamise korda tutvustatakse isikutele ja nende seaduslikele esindajatele teenusele saabudes selleks, isikud ja nende seaduslikud esindajad teaksid, kuidas on asutuses tagatud klientide õiguste eest seismine ja nende väärtustamine.