

Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord

1. Sissejuhatus

1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemise korra eesmärgiks on MTÜ Puuetega Laste Keskus Lootusele esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult efektiivne läbivaatamine ja lahendamine.
2. Kõik MTÜ Puuetega Laste Keskus Lootus rehabilitatsioonimeeskonna liikmed, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima kliendi konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.
3. Menetlemise kord on kavandatud nii, et tõsta teenuse osutamise kvaliteeti ning klientide rahulolu.

2. Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord

1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
2. Kirjaliku kaebuse võib saata postiga MTÜ Puuetega Laste Keskus Lootus aadressile (Haraka tee 1, Maidla, Saue vald 76401), saata e-postiga aadressile reh.meeskond@salukool.ee või anda üle isiklikult MTÜ Puuetega Laste Keskus Lootus rehabilitatsioonimeeskonna juhile.
3. Suulised ettepanekud ja/ või kaebused tuleb esitada vahetult spetsialistile või rehabilitatsioonimeeskonna juhile.

3. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine ning vastamine

1. Kõik saabunud ettepanekud ja kaebused vaatab üle MTÜ Puuetega Laste Keskus Lootus juhatus koos rehabilitatsioonimeeskonna juhiga.

2. Kõik saabunud ettepanekud ja kaebused registreeritakse dokumendiregistris ning säilitatakse selleks ettenähtud kaustas MTÜ Puuetega Laste Keskus Lootuse rehabilitatsioonimeeskonna juhi ruumis.
3. Ettepanekutele ja kaebustele vastatakse viivitamatult või mitte hiljem kui 14 kalendripäeva jooksul.
4. Kirjalikule ettepanekule ja/ või kaebusele vastatakse kirjalikult. Ning vaid juhul kui ettepaneku ja/ või kaebuse sisu on esitatud arusaadavalt ning konkreetsetl.
5. Suulisele ettepanekule ja/ või kaebusele vastatakse suuliselt.
6. Anonüümsed ettepanekud ja/või kaebused edastatakse meeskonna juhile, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.
7. Ettepanek ja/ või kaebus suunatakse meeskonna juhi poolt kindlale meeskonna liikmele lahendamiseks. Ülesande täitja poolt esitatud kirjaliku lahenduskäigu vaatab üle meeskonna juht koos MTÜ juhatusega. Vajadusel kutsutakse kokku täiendav meeskonna liikmetest koosnev komisjon, kes ettepaneku ja/ või kaebuse lahendamisega tegeleb.
8. Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest.
9. Ettepanekute ja kaebuste sisu võetakse arvesse edaspidises meeskonna töö planeerimises ning viiakse vastavalt sisse muudatused, et parendada pakutava teenuse kvaliteeti.

Kooskõlastanud: Pille Maasik

Juhatusesimees

01.09.2006

Muudatuse kooskõlastanud: Pille Maasik

12.01.2018