



SA NARVA-JÕESUU HOOLDEKODU

Sihtasutus Narva-Jõesuu Hooldekodu (90003717) KAEBUSTE ESITAMISE JA MENETLEMISE KORD

Käesolevaga määratakse kindlaks Sihtasutuse Narva-Jõesuu Hooldekodu (edaspidi: SA) klientide (elanike) ning töötajate poolt esitatavate kaebuste edastamise ja menetlemise kord, samuti vastamistähtjad ning õigus pöörduda väljaspool hooldekodu asuvate riiklike organite poole.

1. SUULISED KAEBUSED

- 1.1. Suulised kaebused lahendatakse reeglina hooldekodu siseselt vastavalt töötajate pädevusele, kaebuse esitajale kirjalikku tagasisidet andmata;
- 1.2. Kaebusega on võimalik pöörduda kõigil, kellele on hooldekodu osutatud teenust. Samuti võivad pöörduda klientide eestkostjad või klientide esindajad, kellel on selliseks õiguslik alus;
- 1.3. Kliendi olmeprobleemid ning kaebused igapäevaelu osas lahendab hooldaja või tegevusjuhendaja, vajadusel kaasates üksuse juhti, sotsiaaltöötajat või muud pädevat isikut;
- 1.4. Kaebused elukorralduse kohta osakondades või hooldekodu teistes üksustes lahendab reeglina üksuse juht, teavitades juhtunust sihtasutuse juhatust;
- 1.5. Kaebused personali tegevuse või tegevusetuse kohta edastatakse sihtasutuse juhatusele kirjalikus vormis (isiklikult, postkasti vahendusel) või suuliselt;
- 1.6. Suulised kaebused lahendatakse esimesel võimalusel, kuid nende lahendamise aeg ei tohi ületada 5 tööpäeva;
- 1.7. Kui nimetatud perioodi jooksul ei ole võimalik kaebuses kirjeldatud sündmust lahendada, antakse kaebuse esitajale võimalus esitada kaebus taasesitatavas vormis, mille kohaselt on kliendil õigus kirjalikule vastusele;
- 1.8. Kaebustes sisalduvaid delikaatseid isikuandmeid käsitletakse lähtuvalt isikuandmete kaitse seadusest (IKS) ja avaliku teabe seaduses (AvTS) sätestatust;
- 1.9. Juhul, kui saabunud teave lahendamine ei kuulu hooldekodu pädevusse ja asutusel ei ole võimalik kaebust sisuliselt lahendada, teavitatakse sellest kaebuse esitajat (adressaat) ja tema nõusolekul saadetakse vastav teave pädevale asutusele taasesitatavas vormis;
- 1.10. Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei registreerita ega menetleta, kuid võetakse teadmiseks ja vajadusel kontrollitakse;

2. KIRJALIKUD KAEBUSED

- 2.1. Kirjalik kaebus esitatakse taasesitatavas vormis (vaba kirjalik vorm);
- 2.2. Kaebuses peab olema märgitud kaebaja nimi, isikukood või sünniaeg, kaebuse aluseks olevad asjaolud, nõue, tagasiside saamise soov ja viis (posti teel, e-posti teel, telefonikõnena-vastavalt sellele on vaja märkida ka kontaktandmed);

- 2.3. Juhul, kui klient oma tervisliku seisundi või muu mõjuva põhjuse tõttu ei ole suuteline ise kirjalikku kaebust koostama, koostab selle kolmas kaasatud isik;
- 2.4. Juhul, kui kaebuse esitanud kliendil on seaduslik esindaja (eestkostja), saadetakse koopia kaebusest tutvumiseks ja seisukoha võtmiseks kliendi seaduslikule esindajale hooldekodule esitatud meili teel informeerides saadetud teabest hooldekodus olemasolevate kontaktide vahendusel;
- 2.5. Kirjaliku kaebuse võib esitada ka kliendi lähedane (pereliige või kliendi seaduslik esindaja) kas posti teel paber kandjal, e-posti teel digitaalselt või isiklikult;
- 2.6. Kõik laekunud kirjalikud pöördumised ja kaebused ning nende vastused registreeritakse sihtasutuse juhiabi poolt üldises dokumendihaldussüsteemis. Toimingule omistatakse registreerimisnumber. Seejärel kaebus või pöördumine esitatakse tutvumiseks ja otsuse vastuvõtmiseks SA juhatusale. Pöördumine ja toimingud säilitatakse sihtasutuse poolt vastavuses asjaajamiskorraga;
- 2.7. pöördumises esitatu lahendamiseks sihtasutuse juhatus viib läbi kontrollmenetlust või määrab menetlemise vastutavat pädevat isikut määrates kaebuse menetlemise tähtaja;
- 2.8. Kirjalik kaebus vaadatakse läbi esimesel võimalusel, kaebuse esitajale antakse vastus hiljemalt 30 päeva jooksul alates kaebuse registreerimise päevast;
- 2.9. Kui pöördumises esitatu vajab täpsustamist või kui vajaliku teabe kogumine on aeganõudev, võib pöördumise täitmise tähtaega pikendada kuni 15 tööpäevani teavitades sellest kaebuse esitajat;
- 2.10. Peale otsuse teatavakstegemist on kaebuse esitajal õigus kirjalikult esitada vastuse kohta täiendavaid küsimusi, millele vastamiseks on sihtasutusel 5 tööpäeva. Vastus vormistatakse kirjalikult ning säilitatakse SA juhiabi poolt vastavuses SA asjaajamiskorraga;
- 2.11. Kui pöördumises esitatutele vastused kaebuse esitajat ei rahulda, on Tal õigus pöörduda teiste organite poole, kelle pädevusse konkreetse küsimuse lahendamine kuulub;
- 2.12. Pöördumistele ei vastata juhul kui:
 - 2.12.1 esitanud isikut ei ole võimalik tuvastada (kindlaks teha);
 - 2.12.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed (e-post, telefoni number, posti aadress);
 - 2.12.3. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
 - 2.12.4. pöördumise sisu ei ole loetav või arusaadav.
- 2.13. Igaühel on õigus ja võimalus oma õiguste kaitsmiseks pöörduda iseseisvalt või teise isiku kaasates riiklike organite poole;

3. KIRJALIK PÖÖRDUMINE PÄDEVATE ORGANITE POOLE

- 3.1. Kõigil Sihtasutuse klientidel ja töötajatel on õigus abi saamiseks ja kaebuste esitamiseks pöörduda muude instantside poole.
- 3.2. Peamised asutused, kuhu abi saamiseks pöörduda:
 - 3.2.1. Narva-Jõesuu Linnavalitsus: Jaan Poska 26, 29023 Narva-Jõesuu, telefon 35 99 599, e-post: info@narva-joesuu.ee;
 - 3.2.2. Tööinspeksioon: Mäealuse 2/3, 12618 Tallinn, telefon 640 6000, e-post: ti@ti.ee;
 - 3.2.3. Ida-Virumaa Omavalitsuste Liit: Keskväljak 1, 41594 Jõhvi, telefon 3370327, e-post ivol@ivol.ee;



SA NARVA-JÕESUU HOOLDEKODU

- 3.2.4. Sotsiaalministeerium: Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn, telefon 626 93 01, e-post info@sm.ee;
- 3.2.5. Sotsiaalkindlustusamet, Paldiski mnt 80, 15092 Tallinn, telefon: 612 1360, e-post ska@sotsiaalkindlustusamet.ee;
- 3.2.6. Eesti Patsientide Esindusühing: Kaupmehe 14, 10114 Tallinn, telefon 65 66 429, e-post epe@epey.ee
- 3.2.7. Eesti Puuetega inimeste koda: Toompuiestee 10, 10137, Tallinn, telefon 66 166 29, e-post: epikoda@epikoda.ee;
- 3.2.8. Terviseamet: Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn, telefon 6943500, e-post info@terviseamet.ee;
- 3.2.9 Viru Maakohutu Narva kohtumaja: 1. Mai 2, 20308 Narva, telefon 3599800, e-post virumk.info@kohus.ee;
- 3.2.10. Politsei-ja Piirivalveamet: Pärnu mnt 139, 15060 Tallinn, hädaabinumber 112; ppa@politsei.ee;
- 3.2.11. Andmekaitse inspeksioon: Tatari 39, 10134 Tallinn, telefon 6274135; info@aki.ee;
- 3.2.12. Õiguskantsler: Kohtu 8, 15193 Tallinn, telefon: 69 38404, e-post info@oiguskantsler.ee;
- 3.2.12.1. Õiguskantsleri poole võib pöörduda ka isik, kellele on kohtu poolt määratud eestkostja;
- 3.2.12.2. Õiguskantsleri või teiste riiklike organite poole pöördumisel osutab hooldekodu igakülgselt abi ja kannab vajadusel postikulud;

Käesolev kord on koostatud kolmel (3) lehel.

Vastavas korras puutumata küsimused lahendatakse tuginedes kehtivale seadusandlusele.

Kinnitatud:

Redaktsioon 01.11.2021.a

Mihhail Denissov

juhatuse liige

SA Narva-Jõesuu Hooldekodu

53971010; Mihhail.denissov@njhooldekodu.ee

PÖÖRDUMISE ESITAMISE BLANKETT

1. Kaebuste esitaja andmed

Pöördumise esitaja ees-ja perekonnanimi	
Isikukood või sünniaeg	
Elukoha aadress	
Asukoha aadress (kui erineb elukoha aadressiga)	
Telefoni number	
E-post	

2. Pöördumise kirjeldus

3. Oodatav lahendus

Kuupäev

Allkiri