MTÜ Virumaa Tugiteenused

Kaebuste lahendamise kord

MTÜ-l Virumaa Tugiteenused on loodud ettepanekute ja kaebuste lahendamise süsteem.

Eesmärgiks on info kogumine MTÜ poolt osutatavate teenuste kvaliteedi kohta ning klientide, nende omaste ja külastajate rahulolu tagamine, sest kliendil või tema lähedasel on õigus väljendada rahulolematust teenuse käigus tekkinud probleemide üle.

Korra järgimise tulemusena tagatakse korrektne infovahetus.

1. Kaebuste esitamine

1.1. Kaebusi saab esitada suuliselt ja kirjalikult.

1.2. Kirjaliku kaebuse saab edastada allkirjastatult ühingu juriidilisel aadressil Vilde 33,

Tapa, 45106 või digiallkirjaga e-posti aadressil: tapa.vabatahtlik@gmail.com. Samuti on MTÜ

poolt renditavates ruumides kaebuste ja ettepanekute postkastid paigutatud.

1.3. Vajadusel on võimalik kõigil MTÜ klientidel esitada ettepanekuid ja kaebusi ka näiteks:

Sotsiaalkindlustusamet

Paldiski mnt 80, Tallinn 15092

Infotelefon 16106 või 612 1360

e-post: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Eesti Töötukassa

Lõõtsa 2a, Tallinn 11415

infotelefon 7773000

e-post: info@tootukassa.ee

Sotsiaalministeerium

Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn

Infotelefon: 6269301

e-post: info@sm.ee

Õiguskantsleri Kantselei

Kohtu 8, Tallinn 15193

Infotelefon: 693 8404

e-post: info@oiguskantsler.ee

1.4. Kirjaliku kaebuse võib panna paberkandjal „Kaebuste ja ettepanekute“ kasti, mis asuvad MTÜ ruumides aadressidel Õuna tn 15, Tapa esimese korruse välisukse kõrval ning Vilde tn 33, Tapa puhketoas.

1.5. Suuliselt võib kaebuse esitada ainult vahetult teenust pakkunud spetsialistile ning eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

1.6. Suulisi kaebusi registreeritakse ainult kaebuse esitaja soovil.

2. Kirjaliku kaebuse menetlemine

2.1. Kaebusi menetleb ja registreerib MTÜ juhatuse liige.

2.2. Kõik kaebused ja ettepanekud registreeritakse kaebuste ja ettepanekute kaustas, mis asub

MTÜ kontoris (Õuna 15 Tapa II korrusel) ja registreeritakse avalduste ja ettepanekute vihikus.

2.3. Kaebuse menetlemiseks on aega 30 päeva peale kaebuse registreerimist.

2.4. Anonüümselt esitatud kaebused vaadatakse läbi, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele ega vastamisele.

3. Kaebuste lahendamine

3.1. Kaebused lahendab juhatuse liige.

3.2. Kaebuse lahendaja kogub materjalid ja lisab omapoolse kirjaliku seisukoha ning vormistab

kaebuse/ettepaneku vastuse.

3.3. Juhatuse liige võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning

lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdluse või moodustada komisjoni.

3.4. Kaebused ja kaebuste lahendamise materjalid hoitakse eraldi kaebuste lahendamise kaustas.

3.5. Kord aastas vaadatakse üldkogu poolt esitatud kaebused üle ning analüüsitakse neid.

Lühikokkuvõte kaebustest-ettepanekutest ja nende lahendustest/vastustest pannakse üles MTÜ

kodulehele.

Kaebuste lahendamise kord vaadatakse üle vastavalt vajadusele, kuid mitte harvem, kui üks kord kolme aasta jooksul.