

TARTU LASTE TURVAKODU Mõtete ja murede (ettepanekute ja kaebuste) esitamise ja menetlemise kord

Tartu Laste Turvakodu mõtete ja murede esitamise ja menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud selleks, et tõsta turvakodu elanike rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuseosutamise kvaliteeti. Tagasiside põhineb arvamuste, ettepanekute, kaebuste registreerimisel, analüüsil, lahendamisel ja tagasiside andmisel kaebuse esitajale ning parendusettepanekute rakendamisel. Kõik turvakodu töötajad, kes osalevad kaebuste ja ettepanekute menetlemise protsessis, peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

1) Kaebuste ja ettepanekute esitamine

1. Kaebused ja ettepanekud esitatakse kirjalikul vastaval vormil, mis on kättesaadav mõtete ja murede postkasti juurest või turvakodu juhataja käest.
2. Kaebused ja ettepanekud postitatakse vastavasse postkasti. Või edastatakse vastavale ametnikule väljaspool Tartu Laste Turvakodu posti teel (vastavad vahendid – ümbrikud ja margid saab juhataja käest).
3. Esitav ettepanek/kaebus peab olema sõnastatud selgelt, arusaadavalt ning sisaldama kaebuse esitaja kontaktandmeid (nimi). Anonüümselt esitatud kaebused vaadatakse läbi juhataja poolt, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

2) Kaebuste ja ettepanekute menetlemine

1. Kaebuste menetlemise juhiks on asutuse juht või tema poolt volitatud isik.
2. Kõik kaebused ja ettepanekud registreeritakse kirjalikult kaustas, mis asub juhataja kabinetis.
3. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.
4. Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga tähtaegselt juhatajale ning materjalid lisatakse kaebuste ja ettepanekute kausta.
5. Juhataja vaatab esitatud materjalid üle ja kiidab heaks pakutava lahenduse, mille alusel vormistatakse ning saadetakse välja kaebuse/ettepaneku vastus.
6. Kui vastuse lahendust ei saa heaks kiita, korraldab juhataja vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastuse lahendi heakskiitmist üldises korras.
7. Juhataja võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdlust või moodustada komisjoni.
8. Kaebused ja kaebuste lahendamise materjalid hoitakse eraldi kaebuste lahendamise kaustas.
9. Kaebuste lahendamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljemalt kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.

Tartu Laste Turvakodu varjupaigateenuse osutamisel tekkinud probleemidega tegeleb eelkõige asutuse, kuid teenuse osutamisega rahulolematul isikul on lisaks õigus pöörduda elukohajärgse omavalitsuse lastekaitse- või sotsiaaltöötaja, Tartu Maavanema või Eesti Vabariigi Õiguskantsleri poole (vastavad kontaktandmed asuvad infostendil).