

## SA TARTU PEREKODU KÄOPESA KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

### 1. Eesmärk

- 1.1. Käesoleva korra eesmärk on reguleerida SA Tartu Perekodu Käopesa (*edaspidi* asutus) lapse ja noore või tema esindaja, töötaja, külastaja (*edaspidi* esitaja) tagasiside ja kaebuste esitamist, registreerimist, analüüsi, esitajale vastamist, kõrvalekalde lahendamist ning ettepanekute rakendamist asutuses.
- 1.2. Korra järgimise tulemusena saadakse teavet teenuste kvaliteedi kohta ja tagatakse korrektne infovahetus.

### 2. Kehtivus

- 2.1. Kord kehtib kõikides asutuse peredes.

### 3. Vastutus

- 3.1. Korra rakendamise eest peres vastutab peremaja vanem või perevanem.
- 3.2. Peremaja vanem või perevanem vastutab tagasiside blankettide kättesaadavuse eest ja korra tutvustamise eest peres.
- 3.3. Peremaja vanem või perevanem, kellele on edastatud tagasiside või kaebus, vastutab selle edastamise eest juhile.
- 3.4. Asutuse juht vastutab tõstatatud kõrvalekalde registreerimise, analüüsi, lahendamise, vastuskirja koostamise eest.

### 4. Ülevaatus

- 4.1. Kord vaadatakse üle vastavalt vajadusele, kuid mitte harvem, kui üks kord kolme aasta jooksul.
- 4.2. Ülevaatus toimimise eest vastutab asutuse juht.

### 5. Mõisted

- 5.1. Tagasiside – kirjalikus või suulises vormis esitajalt laekunud ettepanekud ja tänuavaldused.
- 5.2. Kaebus – kirjalikus või suulises vormis esitajalt laekunud rahulolematus või kõrvalekalle osutatud teenuste osas.
- 5.3. Eesitaja – füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab asutuse teenuseid.

### 6. Tegevuskirjeldus

#### 6.1. Tagasiside või kaebuse edastamine ja registreerimine

- 6.1.1. Tagasiside või kaebuse esitamise õigus on kõikidel füüsilistel ja juriidilistel isikutel või nende esindajatel. Kui eelpool nimetatud isik ei ole ise võimeline tagasiside blanketti täitma, täidab tema soovil tagasiside blanketi asutuse töötaja või tema esindaja.
- 6.1.2. Tagasiside või kaebuse vastuvõtmine ja edastamine asutuse juhile registreerimiseks on kohustuslik kõikidele asutuse töötajatele.
- 6.1.3. Vormikohaselt esitatud tagasiside või kaebus, millele soovitakse vastust, vastatakse 30 päeva jooksul, alates registreerimise päevast.
- 6.1.4. Kaebusi ja ettepanekuid lahendatakse ja analüüsitakse põhjalikult ning ausalt, tehes seda koheselt tagades vastavuse konfidentsiaalsus- ja isikuandmete kaitse nõuetele.
- 6.1.5. Tagasiside või kaebuse esitamiseks on alljärgnevad võimalused:
  - 6.1.5.1. täita blankett ja panna see vastavasse kogumiskasti, mis asuvad peredes kokkulepitud kohtades;
  - 6.1.5.2. esitada paber kandjal või e-posti teel tagasiside või kaebus peremaja vanemale või asutuse juhatajale;
  - 6.1.5.3. esitada suuline tagasiside või kaebus asutuse töötajatele. Töötajad kohustuvad kaebuse või ettepaneku kirjalikult fikseerima, kui esitaja seda soovib.
- 6.1.6. Tagasiside või kaebuse saaja, kellele on laekunud vastav teade (paber kandjal või e-posti teel) peab selle edastama asutuse juhatajale registreerimiseks.

#### 6.2. Tagasiside või kaebuse menetlemine ja vastamine

- 6.3. Asutuse juhile laekunud ning registreeritud tagasiside ja kaebused saadetakse peredesse märgusõnaga „täitmiseks“ või „tutvumiseks“.
- 6.4. Asutuse juht, kes on saanud tagasiside või kaebuse märgusõnaga „täitmiseks“ korraldab juhtumi analüüsi (sh võtab vajadusel asjasse puutuvatelt töötajatelt selgituskirjad) ja valmistab ette vastuskirja 10 tööpäeva jooksul alates vastava teate saamisest. Vajadusel kutsub kokku komisjoni või töögrupi.

- 6.5. Korrekselt vormistatud vastuskiri tagasiside või kaebuse kohta saadetakse asutuse juhile. Asutuse juhil on õigus küsida täiendavat informatsiooni vastuskirja koostaja käest ja täiendada vastust omapoolsete kommentaaridega.
- 6.6. Tagasiside või kaebuse vastuskiri registreeritakse esilagse tagasiside või kaebuse juurde lisadokumendina.
- 6.7. Juhtumi analüüsi käigus selgunud ja/või vajalikud parendusmeetmed edastatakse asutuse juhile.

## **7. Tagasisides või kaebuses esitatud probleemide uurimine ja lahendamine**

- 7.1. Asutuse juhil on õigus osaleda esitatud tagasiside või kaebuse lahendamisel, teha ettepanekuid vastava eriala spetsialistide kaasamiseks, komisjonide ja töögruppide moodustamiseks.
- 7.2. Asutuse juhil on õigus tagasiside või kaebuse lahendamiseks delegeerida vastuse koostamine täiendavatele juhtumiga seotud isikutele.
- 7.3. Tagasiside või kaebus, mis sisaldab probleemset teavet ja millega on seotud kõrgendatud riskid, kantakse ette asutuse nõukogu koosolekul.

Lisa 1. Tagasiside ja kaebuste esitamise blankett



**Allkiri:**

**Avalduse vormistamise kuupäev:**