

Kaebuste lahendamise kord

Kaebuste ja ettepanekute lahendamise eesmärgiks on info kogumine asutuse teenuste kvaliteedi kohta, asutuse teenuste kvaliteedi parandamine ja külastajate rahulolu tagamine.

- 1 Kaebuste ja ettepanekute esitamise õigus on kõigil asutuse külastajatel, nende seaduslikel esindajatel, lähedastel.
- 2 Kaebusi ja ettepanekuid saab esitada kirjalikult ning kaebuses peab olema märgitud kaebaja nimi või esindaja nimi, kaebuse aluseks olevad asjaolud, nõue ning tagasiside saamise soov ja viis (posti teel või e-postiga) ning lisatud kontaktandmed.
- 3 Kirjaliku kaebuse või ettepaneku võib edastada hooldekodu töötajatele või asutuse juhatajale, saata e-posti teel martakodu24@gmail.com või posti teel aadressil Kadaka tee 5, 10621 Tallinn.
- 4 Suuliselt võib ettepaneku esitada vahetult asutuse töötajatele või juhatajale ning eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
- 5 Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei menetleta.
- 6 Ettepanekud ja kaebused käsitleb asutuse juhataja koos töötajatega.
- 7 Kõigile kirjalikele ettepanekutele ja kaebustele vastatakse mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 10 päeva möödudes, avaldajale sobival viisil.
- 8 Ettepanekud ja kaebused võetakse arvesse asutuse töö korraldamisel ning tegevusplaanide koostamisel.