

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord Sihtasutuses Taheva Sanatoorium

Ettepanekute ja kaebustega tegelemise eesmärk Sihtasutuses Taheva Sanatoorium (edaspidi sihtasutus) on tagasiside kogumise kaudu sihtasutuse teenuste kvaliteedi parendamine ja klientide, nende lähedaste, seaduslike esindajate ning koostööpartnerite rahulolu tagamine.

1. Ettepanekute ja kaebuste esitamine

1.1 Ettepanekute ja kaebuste esitamise õigus on kõigil sihtasutuse klientidel, nende seaduslikel esindajatel, lähedastel ja koostööpartneritel.

1.2 Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui ka suuliselt.

1.2.1 Kirjaliku kaebuse või ettepaneku võib esitada vabas vormis ning:

- postitada aadressil: Sanatooriumi/7, Tsirgumäe küla, 68013 Valga maakond;
- saata e-posti aadressil: info@sats.ee;
- saata kodulehe <http://www.sats.ee> lingi „Kontakt“ kaudu;
- postitada vastavatesse postkastidesse, mis asuvad osakondades ja peamaja koridoris;
- anda üle osakondade juhtidele, juhiabile või juhatuse liikmele.

1.2.2 Suuliselt võib ettepaneku või kaebuse esitada kliendiga vahetult kokkupuutuvale sihtasutuse töötajale, osakonna juhile või juhatuse liikmele eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

2. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

2.1 Kirjalikke ettepanekuid ja kaebusi menetleb juhatuse liige või tema poolt määratud isik, kaasates asjasse puutuvaid isikuid.

2.2 Kõigile kirjalikele ettepanekutele ja kaebustele vastatakse mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödudes ettepaneku või kaebuse registreerimisest, avaldajale sobival viisil.

2.3 Kirjalikule pöördumisele ei vastata kui pole võimalik tuvastada selle saatjat.

2.4 Juhatuse liige teeb üks kord kvartalis üldkoosolekul lühikokkuvõtte esinenud kaebuste kohta ning kaebuste lahendite kohta.

2.5 Ettepanekud ja kaebused võetakse arvesse sihtasutuse töö korraldamisel ning tegevusplaanide koostamisel.

2.6 Kõik esitatud kaebused kogutakse registreerimise järgselt vastavasse kausta, mis asub juhatuse liikme kabinetis. Sihtasutus tagab kaebuses sisalduvate delikaatsete isikuandmete kaitse.

2.7 Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei registreerita ega menetleta üldises korras. Kui ettepanek või kaebus on arusaadav ja põhjendatud, siis antakse see tutvumiseks ja arvestamiseks asjasse puutuvale töötajale.

2.8 Kui ettepanekule või kaebusele vastamine/lahendamine ei ole sihtasutuse pädevuses, edastatakse pöördumine viivitamata asjakohasele asutusele või isikule ning teavitatakse koheselt sellest ka ettepaneku või kaebuse esitajat.

2.9 Kui kaebuse esitaja ei ole rahul sihtasutuse poolt antud vastusega, on tal õigus pöörduda esitatud kaebuse sisule vastava ameti poole.

3. Lõppsätted

3.1 Selle korra kinnitab, muudab ja tunnistab kehtetuks juhatuse liige oma käskkirjaga, mis jõustub selle allkirjastamise hetkest.

3.2 osakondade juhid korraldavad selle korra tutvustamise töötajatele, teenuse saajatele ning nende esindajatele.

3.3 Iseseisvalt saab korraga tutvuda:

- juhatuse liikme kabinetis (originaal);
- osakondade juhtide juures (koopia);
- töötajate puhkeruumides (koopia);
- sihtasutuse kodulehel <http://www.sats.ee> (failina).