

ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE ESITAMISE JA MENETLEMISE KORD

1. Igal MTÜ Iseisev Elu kliendil, kliendi lähedasel, töötajal ning koostööpartneril on õigus teha ettepanekuid, anda tagasisidet ja esitada kaebusi.
2. Asutusesiseste ettepanekute ja kaebuste blankett on paberkandjal kättesaadav MTÜ Iseisev Elu II korruse fuajees Peetri tn 26, Tartus selleks ette nähtud blanketihoidjas.
3. Ettepanekuid ja kaebusi saab postitada selleks ette nähtud postkasti MTÜ Iseisev Elu II korruse fuajees (postkast kirjaga „Arvamused ja ettepanekud“) Peetri tn 26, Tartus või saata postiga aadressile MTÜ Iseisev Elu, Peetri tn 26, Tartu 50303.
4. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada ka e-kirjaga MTÜ Iseisev Elu e-posti aadressil: info@iseisev-elu.ee
5. Ettepanek või kaebus sisaldab:
 - kirjutaja seotust nimetatud sündmusega,
 - võimalusel sündmusega seotud isikute nimesid,
 - sündmuse toimumise aega,
 - sündmuse toimumise asukohta,
 - oma arvamuse selgesõnalist väljendamist.
6. Ettepanekute ja kaebuste postkasti eest vastutab igapäevaelu toetamise teenuse osakonna juhataja.
7. Laekunud ettepanekud ja kaebused vaadatakse läbi üks kord nädalas, kolmapäeviti kell 14:00.
8. Laekunud ettepanekutele ja kaebustele vastab kirjeldatud teemaga seotud osakonnajuhataja või asutuse juhataja kirjalikult.
9. Kirjaliku vastuse laekunud ettepanekule või kaebusele annab osakonnajuhataja või asutuse juhataja kirjutajale isiklikult üle või postitab hiljemalt 14 päeva jooksul e-kirjana või tavakirjana.
10. Kiireloomuliste probleemide lahendamiseks on igal kliendil, kliendi lähedasel, töötajal ning koostööpartneril võimalus pöörduda osakonnajuhatajate või asutuse juhataja poole.
11. Iga kuu 10 kuupäevaks esitab osakonnajuhtaja saabunud ja vastatud ettepanekute või kaebuste olemasolul vastavasisulise aruande asutuse juhatajale.
12. Vajadusel on võimalik kõigil MTÜ Iseisev Elu klientidel esitada ettepanekuid ja kaebusi ka teistesse asutustesse, näiteks:
 - Sotsiaalkindlustusamet
Lembitu 12, Tallinn 15092
Infotelefon 16106 või 612 1360
Referent 640 8118
e-post: ska@ensib.ee
 - Sotsiaalkindlustusameti Lõuna Pensioniamet
Põllu 1a, Tartu 50303
Infotelefon 16106 või 612 1360
Üldtelefon 744 7436
e-post: info@tartu.ensib.ee
Juhtumikorraldaja 744 7465
Põllu 1a, kabinet 112, Tartu
Vastuvõtt E ja R 8.30 – 13.30; N 12.00 – 16.30
e-post: Krista.Normak@tartu.ensib.ee
 - Terviseamet
Paldiski mnt 81, Tallinn 10617
Üldtelefon 694 3500
e-post: kesk@terviseamet.ee
 - Eesti Vabariigi Õiguskantsler
Kohtu 8, Tallinn 15193
Info, isikute vastuvõtt 693 8404
Õiguskantsler 693 8400
e-post: info@oiguskantsler.ee

- Tartu Halduskohus
Kalevi 1, Tartu 51010
Üldtelefon 750 0580
e-post: trthktartu.menetlus@kohus.ee
- Eesti Patsientide Esindusühing
Kaupmehe 14, Tallinn 10114
Üldtelefon 656 6429
e-post: epe@epey.ee

13. Asutuseväliste ettepanekute ja kaebuste täpse vormi ja nõuete kohta annab informatsiooni vastav asutus.
14. Asutusesisesed kaebused ja ettepanekud hoiustatakse osakondades.