

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord

ENVL Tallinna Naiste Tugikeskus

1.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra (edaspidi *Kord*) eesmärgiks on Eesti Naiste Varjupaikade Liidu Tallinna Naiste Tugikeskusele laekuvate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.

1.2. Kõik tugikeskuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

2. Ettepanekute ja kaebuste esitamine.

2.1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.

2.2. Kirjaliku ettepaneku või kaebuse võib saata:

2.2.1. tavapostiga Eesti Naiste Varjupaikade Liidu Tallinna Naiste Tugikeskuse postiaadressile Tuukri põik 10a-9 Tallinn 10120.

2.2.2. elektronpostiga aadressidele: tallinnaaistetugi@gmail.com

2.3. **Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada tugikeskuse juhatajale** eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

2.4. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.

2.5. Suuliselt kaebust või ettepanekut esitava isiku vastuvõtmisest võib keelduda, kui:

2.5.1. isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;

2.5.2. isik ei väljenda oma soove ning neid ei õnnestu küsimuste esitamise abil välja selgitada;

2.5.3. isik oma agressiivse käitumisega võib ohustada iseennast või teisi isikuid.

2.6. Isiku vastuvõtmisest keeldumisel käesoleva peatüki punkt 2.5. loetletud alustel teavitatakse isikut võimalusest pöörduda asutuse poole kirjalikult.

2.7. Kui tugikeskuse juhataja isiku vastuvõtul leiab, et esitatud seisukoha, kaebuse või ettepaneku arvestamine, sellele vastamine või soovitud teabe ja selgituse andmine ei ole asutuse pädevuses, teatab ta sellest isikule ning nimetab asutuse või organi, kelle pädevusse küsimus kuulub.

3. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine.

3.1. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetleb Tallinna Naiste Tugikeskuse juhataja.

3.2. Anonüümseid kaebusi ei menetleta.

3.3. Kui ettepanekule vastata või soovitud teavet või selgitust anda ei ole juhataja pädevuses, edastab ta kaebuse või ettepaneku pädevale asutusele või organile vastamiseks viivitamata, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul ettepaneku või kaebuse registreerimisest ning teavitab sellest ettepaneku või kaebuse esitajat.

3.4. Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused ning nende vastused säilitatakse ettepanekute ja kaebuste kaustas, mis asub asutuse juhataja käes.

4. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine.

4.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et ettepanekule või kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni, millest teavitatakse ettepaneku või kaebuse esitajat.

4.2. Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:

4.2.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;

4.2.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;

4.2.3. esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;

4.2.4. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;

4.2.5. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;

4.2.6. vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

5. Dokumentide säilitamine.

Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest.