



Pärnu Laste ja Noorte Tugikeskuse ettepanekute, märkamiste lahendamise ja tagasiside kord

Mõiste:

Ettepanek, märkamine- mõte/idee, plaan, soovitus, mis esitatakse kaalumiseks, heakskiitmiseks, teostamiseks, teenuste/töö parendamiseks, igapäevaelu tõhustamiseks.

Eesmärk:

Tagasiside kogumine igapäevaelus üles kerkinud küsimustele, sooviga tõsta kõigi osapoolte rahulolu ning kaasatust, parendades osutatavaid teenuseid.

Ettepanekute ja märkamiste menetlemise protsessis peavad osapooled kinni konfidentsiaalsuse tagamise nõuetest. Kord kuulub üle vaatamisele mõistliku aja jooksul, kuid mitte harvem, kui kord aastas üldkoosoleku raames.

1. Ettepanekute ja märkamiste esitamine

1.1 Ettepanekuid ja märkamisi saab esitada nii kirjalikult (vorm tegelusmajas teadete tahvli kõrval) kui ka suuliselt.

1.2. Kirjaliku ettepaneku, märkamise võib saata postiga Pärnu Laste ja Noorte Tugikeskuse aadressile või e-posti teel; asetada asutuse postkasti, mis asub 1. maja uksele või tuua isiklikult kohale. Teated /postkast tühjendatakse igal tööpäeval hommikul.

1.3. Lisaks kirjalikule pöördumisele, on meelsasti oodatud suuliselt esitatud ettepanekud / märkamised, mis edastatakse asutuse juhatajale ja/või tema asetäitjale eeldusel, et sellele ei soovita kirjalikku vastust ja seda menetletakse esimesel võimalusel. Neid ei registreerita.

1.4. Anonüümselt esitatud ettepanekud, märkamised edastatakse informatsiooniks Pärnu Laste ja Noorte Tugikeskuse juhatajale ja/või tema asetäitjale, neile ei vastata.

2. Ettepanekute ja märkamiste menetlemine, vastamine

2.1 Ettepanekute ja märkamiste vastamise ja lahendamise aluseks on EV seadus "Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus", mis sätestab ettepanekule/märkamisele vastamise aja, mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. <https://www.riigiteataja.ee/akt/820158?leiaKehtiv>

2.2 Vormikohased avaldused ning nende vastused registreeritakse ettepaneku saamisele või vastuse esitamisele **samal** tööpäeval Pärnu Laste ja Noorte Tugikeskuse kirjavahetuse kaustas ja vastatakse esimesel võimalusel 10 tööpäeva jooksul.

2.3 Asutuse juhataja lahendab juhtumi vastavalt ettepanekute, märkamiste lahendamise ja tagasiside korrale

2.4 Vastuolude puhul, mida asutusesiseselt ei õnnestu lahendada, kaasatakse vastav spetsialist/ekspert