

Kaebuste ja/või ettepanekute lahendamise kord

1. Ettepanekuid ja/või kaebusi saab esitada vabas vormis nii kirjalikult kui ka suuliselt.
2. Suuliste kaebuste ja/või ettepanekute korral pakub spetsialist kliendile võimalust lahendada olukord koheselt või esitada kaebus kirjalikult.
3. Kirjalikult esitatud ettepanekud ja/või kaebused koostada vabas vormis ning panna asutuse välisukse kõrval olevasse postkasti, anda sekretäri kätte või edastada e-posti aadressil htk@htk.tartu.ee.
4. Kaebus ja/või ettepanek peab sisaldama kaebuse detailset kirjeldust juhtunust/ettepanekust, pöörduja nime ja kontaktandmeid (telefon, e-posti või postiaadress), mille kaudu saab anda tagasisidet.
5. Ettepanekule ja/või kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.
6. Juhul, kui kaebuse ja/või ettepaneku esitab laps, annab spetsialist sellest teada lapsevanemale või lapse saatjale, kes soovi korral esitab selle kirjalikult.
7. Kaebuste ja/või ettepanekute registreerimise, menetlemise ja säilitamise eest vastutab juhataja, tuginedes andmekaitse seadusele.
8. Ettepanekutele ja/või kaebustele ei vastata kirjalikult juhul kui:
 - a. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - b. puuduvad esitanud isiku sideandmed;
 - c. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
 - d. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.
9. Aastas korra analüüsitakse kaebusi ja/või ettepanekuid ning antakse ülevaade analüüsi tulemustest töötajate koosolekul. Vajadusel tehakse vajalikke muudatusi teenuse osutamise korralduses.

Hädaabinumber 112

Lasteabitelefoni 116111

Sotsiaalkindlustusameti Tartu büroo

Pepleri 35, 51003 Tartu

Telefon: 16106 või 612 1360

e-post: tartu@sotsiaalkindlustusamet.ee , info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Õiguskantsleri Kantslei

Kohtu 8, 15193 Tallinn

Tel: 693 8404

e-post: info@oiguskantsler.ee

Andmekaitse Inspeksioon

Väike-Ameerika 19

Telefon: 627 4135

e-post: info@aki.ee