

## 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@tartu.ee](mailto: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**

Põllu 1A, 50303 Tartu

Telefon: 16106 või 612 1360

e-post: [tartu@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:tartu@sotsiaalkindlustusamet.ee)

### **Õiguskantsleri Kantslei**

Kohtu 8, 15193 Tallinn

Tel: 693 8404

e-post: [info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee)

### **Andmekaitse Inspektsioon**

Väike-Ameerika 19

Telefon: 627 4135

e-post: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee)