



REHABILITI OÜ
Kooli 1C
Tabasalu 76901

Tel. (+372)5550 5759
E-post: info@rehabiliti.ee
www.rehabiliti.ee

KAEBUSTE ESITAMISE JA LAHENDAMISE KORD

1. SISSEJUHATUS

- 1.1. Kaebuste lahendamise korra eesmärk on kaebuste ning ettepanekute võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine.
- 1.2. Kaebuste lahendamise kord on kavandatud ja rakendatud klientide rahulolu ja teenuse osutamise kvaliteedi tagamiseks.
- 1.3. Kaebuste lahendamisel jälgivad töötajad konfidentsiaalsuse nõudeid.
- 1.4. Kaebused fikseeritakse ja lahendatakse jooksvalt.

2. KAEBUSTE ESITAMINE

- 2.1. Kaebuse saab esitada paber kandjal kohapeal või e-kirjaga aadressil info@rehabiliti.ee
- 2.2. Suuliselt võib kaebuse esitada eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ja probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist. Suulisi kaebusi ei registreerita.
- 2.3. Kaebus peaks sisaldama kliendi nime ja isikukoodi, telefoni numbrit, e-maili aadressi, kuupäeva, kaebuse sisu ning soovitud lahendit.

3. KAEBUSTE MENETLEMINE

- 3.1. Kaebuste menetlemine toimub üldjuhul 10-ne tööpäeva jooksul. Kui kaebuse lahendamine ei ole võimalik selle aja jooksul, siis sellest teavitatakse kaebajat. Kaebusele tuleb igal juhul vastata 30 kalendripäeva jooksul.
- 3.2. Kaebuse läbivaataja algatab menetlemise.
- 3.3. Menetleja selgitab kaebuse asjaoud, vajadusel võetakse seotud töötajatelt kirjalikud selgitused.
- 3.4. Kui kaebus on suunatud mõne asutuse töötaja vastu, tuleb talle kaebust näidata, et ta saaks omapoolse seisukoha välja tuua. Isikule tuleb teatavaks teha tema õigus saada abi ametiliidu poolt, kui kaebus põhjustab distsiplinaarseid aktsioone.
- 3.5. Kaebusele koostab vastuse juhatuse liige.
- 3.6. Kaebuse lahendamise tulemustest informeerib menetleja kaebuse esitajat kirjalikult. Juhul, kui kaebuse esitaja pole lahendusega rahul, tuleb teda teavitada tema õigusest edasi kaevata.

4. KAEBUSTELE VASTAMINE

- 4.1. Kaebustele vastatakse 30 tööpäeva jooksul. Kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et kaebustele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. Väga keeruliste situatsioonide puhul võib tähtaega pikendada kuni kahe kuuni.
- 4.2. Kaebuse lahendamise tulemusest informeeritakse kaebuse esitajat e-kirja teel või kaebaja soovil saadetakse vastus tema poolt esitatud aadressile.
- 4.3. Kaebustele ei vastata juhul kui:
 - 4.3.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 4.3.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;

- 4.3.3. esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;
- 4.3.4. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
- 4.3.5. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;
- 4.3.6. vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

5. DOKUMENTIDE SÄILITAMINE

- 5.1. Kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest ning nende säilitamise korraldab ettevõtte juhatuse liige.

Kaebusi on õigus esitada ka Sotsiaalkindlustusametile info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Infotelefon +372 612 1360