**SA Tilsi Perekodus kaebuste/ettepanekute ja tänuavalduste lahendamise kord**

1. SA Tilsi Perekodus on loodud kaebuste juhtimise süsteem, mille eesmärgiks on informatsiooni kogumine perekodus osutatavate teenuste kvaliteedi kohta ning asenduskodueenuse tarbijate, nende lähedaste ja külastajate rahulolu tagamine.
2. Kaebuste juhtimise süsteem põhineb ettepanekute, tänuavalduste ja kaebuste kogumisel, käsitlemisel, lahendamisel ja tagasisidel kaebuste esitajatele ning parandusmeetmete rakendamisel.
3. Ettepanekute, tänuavalduste ja kaebuste esitamise õigus on kõigil SA Tilsi Perekodu asenduskoduteenuse tarbijatel, nende esindajatel ja ka külastajatel. Ettepanek, tänuavaldus koostatakse vabas vormis,, kuid kaebus esitatakse vormikohaselt vabas vormis ning edastatakse järgmiselt:
   1. võimalus panna vastava märgistusega kaebuste, ettepanekute ja tänuavaldamise kogumise kasti, mis asuvad aadressil Pesamuna 1 ja Pesamuna 2 ( paigaldatud postkastid on märgistatud);
   2. postitatakse kas käsipostina ja/või e-maili- teel.
4. Vormikohastele kaebustele vastatakse 10 tööpäeva jooksul alates kaebuse esitamisest. Vormikohane kaebus on kui kaebusel kajastub
   1. selgelt ja arusaadavalt on toodud välja kaebuse sisu (juhtumi kirjeldus) koos kuupäeva ja aastaga;
   2. kaebuse avaldaja ees- ja perenimi;
   3. telefon ning võimalusel e- maili aadress;
   4. postiaadress ja/või aadress kuhu soovitakse kirjalikku vastust.
5. Teenuste osutamise ja kättesaadavusega rahulolematuse korral on teenuse tarbijatel õigus pöörduda :
   1. SA Tilsi Perekodu juhatuse liikme poole Tilsi küla, Laheda vald ( telefon 5175868);
   2. saata e- maili teel kaebus/ettepanek aadressile tilsi.perekodu@gmail.com
   3. Kasutada perekodus kaebuste, ettepanekute ja tänuavaldamiste postkasti, Tilsi, Laheda vald, SA Tilsi Perekodu 63012
   4. Põlva Maavalitsuse poole Kesk 20, Põlva 63308 ( peaspetsialist laste- ja sotsiaalhoolekanne), telefon 799 8934;
   5. Õiguskantsleri Kantseleisse, Kohtu 8 Tallinn 15193
   6. Lasteombudsman, telefon 693 8400, e-mail: info@oiguskantsler.ee
   7. Sotsiaalministeeriumisse Gonsiori 29, Tallinn.
6. Kord jõustub alates 08. veebruaril 2016 aasta.