

## ETTEPANEKUTE JA ARVAMUSTE ESITAMISE JA MENETLEMISE KORD

1. Igal MTÜ Iseisev Elu kliendil, kliendi lähedasel, töötajal ning koostööpartneril on õigus teha ettepanekuid, anda tagasisidet ja esitada oma arvamusi.
2. Asutusesiseste ettepanekute ja arvamuste blankett on paber kandjal kättesaadav MTÜ Iseisev Elu kõikides keskustes; Tartus, Elvas, Rõngus, Kaareperes. Blanketid asuvad nähtaval kohal blanketihoidjas.
3. Ettepanekuid ja arvamusi saab postitada selleks ette nähtud postkasti (postkast kirjaga „Arvamused ja ettepanekud“) või saata postiga aadressile MTÜ Iseisev Elu, Ilmatsalu tn 5, Tartu 50412.
4. Ettepanekuid ja arvamusi saab esitada ka e-kirjaga MTÜ Iseisev Elu e-posti aadressil: [info@iseisev-elu.ee](mailto:info@iseisev-elu.ee)
5. Ettepanek või arvamus sisaldab:
  - kirjutaja seotust nimetatud sündmusega,
  - võimalusel sündmusega seotud isikute nimesid,
  - sündmuse toimumise aega,
  - sündmuse toimumise asukohta,
  - sündmuse suhtes oma arvamuse või ettepaneku selgesõnalist väljendamist.
6. Ettepanekute ja arvamuste postkasti tühjendamise eest vastutab juhataja poolt määratud keskuse töötaja.
7. Laekunud ettepanekud ja arvamused vaadatakse läbi kaks korda kuus.
8. Laekunud ettepanekutele ja arvamustele vastab asutuse tiimi- ja kvaliteedijuht kirjalikult.
9. Kirjaliku vastuse laekunud ettepanekule või arvamusele annab asutuse tiimi- ja kvaliteedijuht kirjutajale isiklikult üle või postitab hiljemalt 14 päeva jooksul e-kirjana või tavakirjana.
10. Kiireloomuliste probleemide lahendamiseks on igal kliendil, kliendi lähedasel, töötajal ning koostööpartneril võimalus pöörduda asutuse juhataja poole.
11. Iga kuu 10 kuupäevaks esitab arvamuste ja ettepanekute postkasti eest vastutav töötaja saabunud ja vastatud ettepanekute või arvamuste olemasolul vastavasisulise aruande asutuse juhatajale.
12. Vajadusel on võimalik kõigil MTÜ Iseisev Elu klientidel esitada ettepanekuid ja arvamusi ka teistesse asutustesse, näiteks:

Sotsiaalkindlustusameti  
Tartu klienditeenindus  
Pepleri 35, 51003 Tartu  
Infotelefon: 612 1360  
e-post: [info@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:info@sotsiaalkindlustusamet.ee)

Eesti Vabariigi Õiguskantsler  
Kohtu 8, Tallinn 15193  
Isikute vastuvõtt: 693 8404  
e-post: [info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee)

Terviseameti Lõuna regionaalosakond  
Paju 2, 50603 Tartu,  
Üldtelefon: 794 3500  
e-post: [info@terviseamet.ee](mailto:info@terviseamet.ee)

Tartu Halduskohus  
Kalevi 1, Tartu 51010  
Üldtelefon: 620 0100  
e-post: [Trthktartu.menetlus@kohus.ee](mailto:Trthktartu.menetlus@kohus.ee)

Eesti Patsientide Liit  
Telefon: 50 48 508  
e-post: [info@patsiendid.ee](mailto:info@patsiendid.ee)

13. Asutuseväliste ettepanekute ja arvamuste täpse vormi ja nõuete kohta annab informatsiooni vastav asutus.
14. Asutusesisised ettepanekud ja arvamused hoiustatakse konfidentsiaalselt vastutava töötaja kabinetis.

**KINNITANUD** juhataja M. Koppel 12.03.2025