**Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord**

* Ettepanekute ja kaebuste esitamise õigus on kõigil asutuse klientidel, nende seaduslikel esindajatel, lähedastel, koostööpartneritel ja külastajatel.
* Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada ainult kirjalikult.
* Kirjalik kaebus või ettepanek edastada kas vahetult kliendiga tegelevale spetsialistile või saata see [agrenska@agrenska.ee](mailto:agrenska@agrenska.ee) või [info@agrenska.ee](mailto:info@agrenska.ee) aadressile.
* Suuliselt võib kaebuse esitada ainult vahetule spetsialistile ning eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
* Suulisi kaebusi ei registreerita.
* Kirjalikud ettepanekud ja kaebused esitatakse kas paberkandjal või elektroonselt.
* Kõigile kirjalikele ettepanekutele ja kaebustele vastatakse mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödudes ettepaneku või kaebuse registreerimisest, avaldajale sobival viisil.
* Kirjalikke ettepanekuid ja kaebusi menetleb asutuse juhataja või juhataja poolt määratud isik, kaasates asjasse puutuvaid isikuid.
* Kõik kaebuste vormil esitatud kaebused kogutakse lahendamise järgselt kaebuste lahendamise kausta.
* Kaebuste lahendamise kaust asub juhataja kabinetis.
* Ettepanekud ja kaebused võetakse arvesse nii asutuse töö üldisel korraldamisel kui ka sotsiaalteenuste kvaliteedi parandamiseks.
* Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei registreerita ega menetleta üldises korras. Kui ettepanek või kaebus on arusaadav ja põhjendatud, siis antakse see tutvumiseks ja arvestamiseks  asjasse puutuvale spetsialistile.