

# TÄISKASVANUTE VARJUPAIGA JA PÄEVAKESKUSE SISEKORRAEESKIRI

Sisekorraeeskirjadega kehtestatakse ühtsed tingimused Pärnu linna asutuses Täiskasvanute Varjupaik ja Päevakeskus (edaspidi varjupaik ja päevakeskus) täiskasvanute varjupaigateenuse saajatele ööbimiskohtade ja teenuse osutamisega seotud muude ruumide kasutamisel ning üldise korra järgimisel. Sisekorraeeskirja sätted on kohustuslikud kõikidele teenuse saajatele eesmärgiga tagada varjupaigas ja päevakeskuses kord ning rahulik õhkkond.

## 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Täiskasvanute varjupaiga elanikeks (edaspidi -elanik) võetakse elama vähemalt 18-aastaseid või vanemaid isikuid kelle puudub kindel, regulaarne ja adekvaatne ööbimispaik.
- 1.2. Varjupaiga territooriumi ja sellel asuvate hoonete ning ruumide kasutamist korraldab teenuse osutaja. Teenuse osutaja ei vastuta teenuse saaja (edaspidises tekstis elanik) isiklike asjade eest.
- 1.3. Täiskasvanute varjupaika elama asumine on vabatahtlik.
- 1.4. Varjupaigateenust ja päevakeskuse kasutamist võimaldatakse ainult isikutele kelle abivajadusest on Pärnu Linna sotsiaalosakonna töötaja teenusepakkujat teavitanud (suunamiskirjaga) või kelle vältimatu abi vajaduse on teenuse pakkuja muul viisil kindlaks teinud
- 1.5. **Varjupaiga teenust on õigustatud saama ka vältimatut abi vajavad isikud (pagulased, sõjapõgenikud), tõendades võimalusel oma abivajadust vastava ametiasutuse suunamiskirjaga.**
- 1.6. Varjupaika elama asumisel peab teenuse saaja (elanik) varjupaiga korrapidajale esitama pildiga dokumendi või dokumendi puudumisel avaldama oma isikuandmed (sealhulgas vähemalt ees- ja perekonnanimi), sugu ja sünniaeg (**isikukood**) ja viimase elukoha.
- 1.7. Isikut tõendavate dokumentide puudumisel peab elanik ilmutama aktiivsust ning koostöötahet uute dokumentide hankimisel 7 päeva jooksul.
- 1.8. Varjupaika elama asumisel peab pöörduma meditsiinitöötaja poole, et selgitada välja oma tervisega seonduv seisund ning saada hinnang oma tervislikule seisundile. Samuti peab elanik järgima varjupaiga teenuse osutaja korraldusi, mis on suunatud tema tervisliku seisundi hindamisele, kui vastavaks hindamiseks on võimalused loodud (nakkushaiguste kontroll jms).
- 1.9. Teenuse osutamise algetapil peab elanik pöörduma sotsiaaltöötaja poole, täpsustamaks varjupaika sattumise asjaolusid ja tegemaks plaane edasise toimetuleku suhtes.
- 1.10. Enne varjupaiga elanikuks saamist peab teenuse saaja tutvuma varjupaiga sisekorraeeskirjaga ning tuleohutuse eeskirjaga ja kinnitab oma allkirjaga, et kohustub varjupaiga sisekorda järgima.
- 1.11. Sisekorraeeskiri ja tuleohutuseeskiri on varjupaigas ja päevakeskuses paigutatud nähtavale kohale ja varjupaiga elanikule tutvustab seda korrapidaja.
- 1.12. Sisekorraeeskiri on varjupaiga elanikele ja töötajatele täitmiseks kohustuslik.
- 1.13. Allkirjaga kinnitab isik, et ta on tutvunud sisekorraeeskirjaga ja kohustub seda järgima.

## **2. VARJUPAIGAS JA PÄEVAKESKUSES VIIBIMINE** **TEENUSESAAJA ON KOHUSTATUD:**

- 2.1. Täitma teenuse osutaja korraldusi teenuse osutamist, sh sisekorraeeskirja täitmist puudutavates küsimustes.
- 2.2. Elanikul on õigus kasutada varjupaigas pakutavaid võimalusi ööbimiseks, isiklike asjade hoiuks, isikliku hügieeni eest hoolitsemiseks ja päevaseks tegevuseks, kasutades päevakeskuses elanikele mõeldud teenuseid.
- 2.3. Tegema koostööd teenuse osutajaga, käituma viisakalt ja tegutsema vaikselt.
- 2.4. Tagama puhtuse ja korra varjupaiga territooriumil, üldkasutatavates ning teenusesaaja kasutuses olevates ruumides, sh **korrastama oma voodikoha**. Teenuse osutajal on õigus kontrollida ruumide korrasolekut ning nõuda vajadusel nende korrastamist.
- 2.5. Elanik kohustub **hoidma puhtust, vajadusel koristama oma ööbimiskohta ja üldkasutatavaid ruume ning tagama isikliku hügieeni, sealhulgas pesema iseennast ja oma riideid**.
- 2.6. Teenusesaaja on kohustatud **puhastama igakordse WC ruumi kasutamise järel WC poti ja poti ümbruse** ning teenusesaajal ei ole õigust WC poti puhastamise kohustust kellelki teiselt oodata.
- 2.7. Personali korraldusel tuleb varjupaika saabujal ennast pesta, ajada habet ja lõigata juuksed.
- 2.8. Personali korraldusel läbi tegema parasiiditõrje.
- 2.9. Teatama personalile eeskirja rikkumisest teise kliendi poolt.
- 2.10. Elanik on kohustatud teavitama esimesel võimalusel teenuse osutajat purunenud sisustusest või asjadest, riketest, avariiotlikest olukordadest ja sisekorraeeskirja rikkumistest.
- 2.11. Elanik peab kasutama Varjupaiga ja Päevakeskuse ruume ja inventari heaperemehelikult, kasutama säästlikult vett ja elektrienergiat.
- 2.12. Tagama elektriseadmete ja muude seadmete kasutamisel tuleohutuse.
- 2.13. Teenusesaaja on kohustatud hoidma puhtust ja korda Varjupaiga territooriumil asuvas päevakeskuses, **pesema nõud, koristama köögi ja köögipinnad, kraanikausid, pliidi .jne. Samuti hoidma puhtana külmkappi ja kooskõlastades personaliga külmkappi vastavalt vajadusele sulatama. Keelatud on jätta vedelema lahtisi toidupakendeid ja muud toitu. Iga elanik hoiustab oma toidupakendid ja külmkapis säilitamist vajavad toiduained selleks ettenähtud kohas**.
- 2.14. Elanik on kohustatud päevakeskusest lahkudes enese järelt koristama ja puhastama oma laua ja lauaaluse, keelatud on erinevate kottide, esemete jms ladustamine ühiskasutuses olevas ruumis ja laudade all.
- 2.15. Päevakeskusesse järelvalveta jäetud kotid, esemed jms, mis jäävad terveks päevaks ilma omanikuta on varjupaiga töötajal õigus utiliseerida. Korralduse peale ladustamine lõpetada võib kotid utiliseerida.
- 2.16. Elanik on kohustatud täitma tööl oleva korrapidaja ja teiste varjupaika vahetult teenindavate töötajate õigustatud nõudmisi.

## **TEENUSESAAJA ÕIGUSED:**

- 2.17. Elanikele tagatakse voodikoht (nari) või muu magamisase ning võimaldatakse puhas voodipesu ja vajadusel puhtad riided vastavalt võimalustele.
- 2.18. Kergema meditsiinilise kõrvalabi vajadusega elanikele võimaldatakse ööpäevaringselt kasutada põetuseks ettenähtud ruume.
- 2.19. Elanik saab Päevakeskuses oma riided, kotid, tööriided ning jalanõud hoiustada selleks ettenähtud ruumis.
- 2.20. **Varjupaiga elanik tasub ise oma eluasemega seotud kulud (söök, pesupulber, hügieenitarbed, pesumasina kasutamise kulu jne) teenuseosutaja poolt koostatud ja Pärnu Linnavalitsuse poolt kinnitatud hinnakirja alusel.**
- 2.21. Elanikul on võimalus hakata elamiseks kasutama varjupaigahoone teisel korrusel asuvaid ruume, kui ta on sotsiaaltöötaja abiga koostanud individuaalse toimetulekuplaani ning on saanud nõusoleku varjupaiga juhatajalt.
- 2.22. Elanikul on õigus kasutada varjupaigas pakutavaid võimalusi ööbimiseks, isiklike asjade hoiuks, isikliku hügieeni eest hoolitsemiseks ja päevaseks tegevuseks.
- 2.23. **Varjupaik on mõeldud ajutiseks elamiseks ja elanik peab tegema kõik endast oleneva oma elujärje parandamiseks ning püsiva elukoha leidmiseks.**

## **3. ISIKLIKUD ASJAD**

- 3.1. Teenuse osutaja tagab lukustatava hoiuruumi või -kapi olemasolu teenuse saaja isiklike asjade hoidmiseks. **Isiklike asju hoitakse ainult selleks ette nähtud lukustatavas hoiukapis.** Riideid, kotte ja jalanõusid saab hoiustada **selleks ettenähtud ruumis varjupaigas** ja päevakeskusesse ei saa tuua asju, mis kappi ei mahu.
- 3.2. **Keelatud on asjade hoiustamine selleks mitte ette nähtud kohtades (hoiukapi pealsed, ööbimisruum jms).**
- 3.3. Teenuse osutaja ei vastuta teenuse saaja isiklike asjade eest.
- 3.4. Elanikul **on keelatud hoiustada hoiukapis toiduaineid,** kõik temale kuuluvad toiduained võib säilitada selleks ettenähtud kohas (külmkapp, kuivainete kapp).
- 3.5. Lahkudes varjupaigast võtab elanik endaga isiklikud asjad kaasa.
- 3.6. Teenuselt lahkumisel hoitakse teenuse saaja isiklike asju teenuse osutaja poolt 30 järjestikust kalendripäeva. Asjad, mida 30 järjestikuse päeva jooksul pärast teenuse osutamise lõpetamist ära ei viida, kuuluvad utiliseerimisele.

## **4. PESUPESEMINE VARJUPAIGAS JA PÄEVAKESKUSES**

- 4.1. Elanikud peavad tagama oma riiete puhtuse ning regulaarselt pesema oma riideid selleks ette nähtud ruumis, teavitades sellest varjupaiga korrapidajat. Pesumasina kasutamine on lubatud vaid varjupaiga korrapidaja teadmisel, pesupesemine on teenus ja selle eest tuleb maksta lisatasu. 1 kord = **1(üks) euro.** **Kui elanikul puuduvad rahalised vahendid teenuse eest tasumiseks, siis teenust kasutada ei saa ning teenuse eest hiljem tasumist ei võimaldata.**

- 4.2. Pesu kuivatamine on lubatud vaid selleks ette nähtud ruumis või õuealal.
- 4.3. Voodipesu, tekkide ja patjade pesu on korraldatud varjupaiga töötaja poolt.

## **5. TOIDUVALMISTAMINE JA PÄEVAKESKUSE KORD**

- 5.1. Varjupaiga hoonetes asuvaid köögi- ja söögiruumide kasutamist korraldab teenuse osutaja.
- 5.2. Elanik tagab endale ise toiduained söögi valmistamiseks, varjupaik võimaldab kasutada erinevaid köögiseadmeid ja toiduvalmistamise vahendeid ning toidunõusid.
- 5.3. Varjupaiga ööbimiseks ettenähtud 1. korruse köögiruumi on võimalik kasutada kell **6.00-9.00 ja õhtul kell 18.00-22.00.**
- 5.4. Varjupaiga päevkeskuses asuvat köögiruumi on võimalik kasutada kell **9.00-18.00.**
- 5.5. **Elanikud on kohustatud hoidma ühisköögis puhtust ja korda ning puhastama enda järelt tööpinnad, pliigid, ahjud, kraanikausid, jne ning pesema enda poolt kasutatud toidunõud.**
- 5.6. Elanikud on kohustatud hoidma puhtana külmkappi ja kooskõlastades personaliga külmkappi vastavalt vajadusele sulatama. Keelatud on jätta vedelema lahtisi toidupakendeid ja muud toitu. Iga elanik hoiustab oma toidupakendid ja külmkapis säilitamist vajavad toiduained selleks ettenähtud kohas.
- 5.7. **Kui asjad ei ole ettenähtud kohtades, siis on personalil õigus need ära visata.**
- 5.8. Elanik saab päevakeskuses oma riided, kotid, tööriided ning jalanõud hoiustada selleks ettenähtud ruumis.

## **6. KEELATUD TEGEVUSED VARJUPAIGAS JA PÄEVAKESKUSES**

- 6.1. Suitsetamine on keelatud varjupaiga ja päevakeskuse ruumides, selleks on ettenähtud koht väljaspool varjupaiga ja päevakeskuse ruume. Elanikel, kes suitsetavad selleks mitte ettenähtud kohas võib varjupaiga personal rakendada teenusele juurdepääsu piiramist tuginedes teenuse osutaja poolt koostatud ja Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnaga kooskõlastatud korrale.
- 6.2. **Alkoholi, narkootilise, psühhotroopse või muu toksilise joobe tekitamiseks kasutatava aine omamine, tarvitamine ja müümine.** Ohukahtluse korral nimetatud ainete tarvitamise kohta, mida tarvitatakse narkootilise joobe tekitamiseks, edastab teenuse osutaja politseile andmed ohu väljaselgitamiseks.
- 6.3. Omada ja tarvitada ravimeid, mille tarbimine ei ole kliendile vajalik ning mille tarbimise kohustust ei ole määranud arst.
- 6.4. Tuua varjupaiga ruumidesse lemmikloomi.
- 6.5. Teiste varjupaigas viibivate isikute häirimine ja nende suhtes vägivaldse ja agressiivse käitumise ülesnäitamine.
- 6.6. Relvade, külmrelvade ja muu asja kaasa võtmine, mis võib kujutada ohtu nii teenusesaajale endale kui ka teistele varjupaigas viibivatele isikute elule ja tervisele.
- 6.7. Teha ruumides ümberseadistusi ja täiendusi ilma varjupaiga juhataja loata.

## **7. TEENUSE OSUTAJA ESINDAJAL EHK PERSONALIL ON ÕIGUS:**

- 7.1. Nõuda elanikelt sisekorraeeskirjade ja tuleohutusnõuete täitmist varjupaiga territooriumil ja päevakeskuses.
- 7.2. Nõuda elanike nimekirja mitte kantud isikute lahkumist varjupaiga ja päevakeskuse territooriumilt.
- 7.3. Nõuda elanikult andmeid, mis on vajalikud tema isiku tuvastamiseks ja säilitada vastavaid andmeid planeerimaks teenuse korraldamiseks vajalikke tegevusi.
- 7.4. Selgitada välja varjupaika pöördunud elaniku vältimatu abi vajadus.
- 7.5. Määrata elanikule majutuskoht (voodikoht) ja isiklike asjade hoiukoht.
- 7.6. Suunata elanikku hügieenitoimingutele sh pesema, habet ajama ja juukseid lõikama.
- 7.7. Personalil on õigus keelduda tasulise teenuse (nt pesupesemine) osutamisest, kui elanikul puuduvad selleks rahalised vahendid
- 7.8. Korraldada vajadusel teenusesaajale parasiiditõrje.
- 7.9. Korraldada elaniku asjade läbivaatust tuvastamiseks keelatud ainete või asjade olemasolu.
- 7.10. Ära visata teenusesaaja nõusolekul räpased, antisanitaarsed ja ära kantud riided asendades need puhaste ja kandmiskõlblikega.
- 7.11. Kohustada varjupaiga elanikku alkoholihoobe mõõtmiseks (alkomeetrit kasutades) enne varjupaiga ruumidesse sisenemist.
- 7.12. Kasutada teiste osapoolte (politsei, turvateenistus, kiirabi) abi korra tagamiseks ja ohu ennetamiseks.
- 7.13. Registreerida kõik varjupaiga ja päevakeskuse territooriumil aset leidnud vahejuhtumid.
- 7.14. Paigutada ilmselgete joobetunnustega või määratud ja enda pesemisega mitte nõustuvad elanikud teistest elanikest eraldi üksusesse (tuppa).
- 7.15. Varjupaiga vahetul korrapidajal on õigus nõuda alkoholihoobes varjupaiga ja päevakeskuse teenusesaajatelt päevakeskusest lahkumist.
- 7.16. Kutsuda kohale turvateenistus või olukorra ohtlikkust hinnates politsei, kui elanik on rikkunud varjupaigas ja päevakeskuses turvalisele ja korrektsele käitumisele esitatud nõudeid ja eiranud sisekorraeeskirju.
- 7.17. Varjupaiga vahetul korrapidajal on õigus kontrollida hoiukappide sisu ja korrasolekut (elaniku juuresolekul).
- 7.18. Pidada varjupaigas ja päevakeskuses korda, jälgida sisekorraeeskirjade täitmist ja turvmeetmete järgimist, sealhulgas tuleohutuseeskirjade täitmist varjupaiga territooriumil ja päevakeskuses ning rakendada teenusele juurdepääsu piiramist selleks ettenähtud korras.
- 7.19. Vajadusel kutsuda kiirabi või saata teenusesaaja arsti juurde.

## **8. JOOBES OLEKU TUVASTAMINE**

8.1 Teenuse osutajal on õigus keelduda joobetunnustega isikute päevakeskusesse lubamisest.

8.2 **Varjupaika on KEELATUD ilmuda joobeseisundis, tuua varjupaika kaasa ning tarbida seal alkoholi, narkootikume ja teisi uimastavaid aineid.** Joobeseisund on alkoholi, narkootilise või psühhotroopse aine tarvitamisest põhjustatud terviseseisund, mis avaldub häiritud või muutunud kehalisest või psüühilisest funktsioonides ja reaktsioonides. **Alkoholisaldus ühes liitris kontrollitava varjupaiga elaniku poolt väljahingatavas õhus ei tohi olla rohkem kui 0,00 milligrammi.**

8.3 Joobeseisundi tuvastab ja mõõdab varjupaiga korrapidaja kasutades selleks vastavaid indikaatorvahendeid, alkomeetrit ja vajadusel visuaalset vaatlusest lähtudes korrakaitse seaduses viidatud joobe välistest tunnustest.

8.4 Korrapidajal on õigus ilmselgete joobetunnustega või määrdunud ja enda pesemisega mitte nõustuvad elanikud paigutada teistest elanikest eraldi üksusesse (tuppa) ning tagada neile visuaalse jälgimise abil võimalike riskide maandamise elanike ja personali tervisele.

8.5 Korrapidajal on õigus ja kohustus regulaarselt registreerida kõik varjupaiga ja päevakeskuse territooriumil toimunud vahejuhtumid. Korrapidajal on õigus nõudeid ja eeskirju rikkuvatele elanikele rakendada teenusele juurdepääsu piiramist tuginedes teenuse osutaja poolt koostatud ja Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnaga kooskõlastatud korrale.

## **9. VARJUPAIGATEENUSELE JUURDEPÄÄSU PIIRAMISE KORD SISEKORRAEESKIRJADE RIKKUMISE KORRAL**

9.1 Varjupaiga sisekorra rikkumisel elaniku poolt on vahetul teenindajal õigus:

- ✓ Reegleid rikkuva elaniku eemaldamisele varjupaiga või päevakeskuse territooriumilt;
- ✓ Päevakeskuse teenuse osutamise peatamine;
- ✓ Valida elanikule ööbimiseks mõeldud ruumi asukohta;
- ✓ Teenuse osutamise peatamine.

9.2 Varjupaigateenuse osutaja esindaja peab elanikku teavitama rakendatud piirangute põhjuse ning piirangute kehtivuse aja osas.

9.3 Kolme tööpäeva jooksul piirangu teatavaks tegemisest on elanikul õigus esitada taotlus piirangu mitterakendamiseks. Kaebuste ja ettepanekute esitamisel tuleb elanikel lähtuda „Pärnu Täiskasvanute varjupaiga ja päevakeskuse kaebuste ja ettepanekute esitamise korrast” (vt Lisa 2).

## **10. VARJUPAIGAS ÖÖBIMINE**

10.1 Kui abivajaja on võetud varjupaiga esimese korruse elanikuks, peab ta saabuma varjupaika igal õhtul kell **18.00-20.00** ning fikseerima oma tuleku vahetu korrapidaja juures. Õigeaegselt varjupaika saanud esimese korruse elanik saab säilitada endale endise magamiskoha. **Peale 20.00 vabaks jäänud kohad antakse kasutusse uutele elanikele või hiljem varjupaika jõudnud elanikele.**

10.2 Kui Varjupaiga elanik lahkub varjupaiga hoonest pärast kella 20.00, siis ei ole teenuseosutaja kohustatud talle sel ööl varjupaigateenust osutama.

10.3 Varjupaiga elanikul on õigus kasutada talle ööbimiseks määratud ruumi kell **18.00-9.00**, teistesse tubadesse sisenemine on keelatud. Suhtlemine teiste elanikega esimese korruse toimub ühistoas.

10.4 **Öörahu algab kell 22.00 ja kestab kuni 6.00.** Selleks ajaks lõpetatakse kõik tegevused, mis segavad varjupaiga elanike und (raadio kuulamine, ühistoa kasutamine, valjuhäälnest vestlus jms.) Kokkuleppel vahetu teenindajaga võib ühistuba kasutada kuni 23.59, kui sellega ei häirita teisi elanikke.

10.5 **Elanik peab eelnevalt teavitama varjupaiga korrapidajat, kui ta peab oma töökohustuste tõttu lahkuma varjupaigast hommikul enne kella 6.00 või saabub töölt varjupaika pärast kella 24.00.**

## **11.VIIBIMINE PÄEVAKESKUSES**

11.1 Varjupaiga elanik saab päevakeskuse teenuseid kasutada **ainult suunamiskirja olemasolul.** Kui teenuse kasutamine on elanikule mingil põhjusel peatatud Pärnu linna sotsiaalosakonna vastava töötaja poolt, siis teenuse taastamiseks peab ta taotlema uut saatekirja.

11.2 Päevasel ajal kell **9.00-18.00** võib elanik viibida **Suur-Posti 18** aadressil asuvas **päevakeskuse hoones** raamatute lugemiseks, massiteabevahendite kasutamiseks, suhtlemiseks, huvitegevuseks, toiduvalmistamiseks jms.

11.3 Elanik ei tohi oma käitumisega teistele päevakeskuses viibijatele tekitada varalist, moraalset või füüsilist kahju või häirida neid muul moel.

11.4 Elanik peab kasutama päevakeskuse ja varjupaiga ruume, inventari, vett ja elektrit heaperemehelikult ning säästlikult. varjupaiga ja päevakeskuse inventari hulka kuuluvaid esemeid (toolid, raamatud, voodipesu, toidunõud jm.) ei tohi ilma korrapidaja loata hoonest välja viia.

11.5 Elanik kohustub täitma tööl oleva korrapidaja ja teiste töötajate õigustatud nõudmisi.

11.6 **Teenuse osutajal on õigus keelduda joobetunnustega isikute päevakeskusesse lubamisest.**

11.7 Päevakeskuse teenusesaaja on kohustatud koristama oma laua ja lauaaluse, pesema enda järelt nõud ja hoiustama toiduained selleks ettenähtud kohta.

## **12.VAIDLUSTAMISE KORD**

12.1 **Varjupaiga sisekorra rikkumisel on vahetul teenindajal õigus reegleid rikkuva elaniku eemaldamisele varjupaiga või päevakeskuse territooriumilt, elaniku paigutamisele selleks ettenähtud ruumi või teenuse osutamise peatamine.** Elanikule teatatakse talle rakendatud piirangute põhjus ning piirangute kehtimise aeg. Teenusele juurdepääsu piiramist rakendades tuginetakse teenuse osutaja poolt koostatud ja Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnaga kooskõlastatud korrale.

12.2 Varjupaiga sisekorra osas on õigus mööndusi teha ainult varjupaiga juhatajal.

12.3 Elanikul on õigus teenuse osutaja esindaja poolt tehtud otsuse vaidlustamiseks. Otsuse vaidlustamiseks peab elanik pöörduma teenuse koordinaatori poole (Kaja Mägi, [kaja@sotsiaalnekaasatus.eu](mailto:kaja@sotsiaalnekaasatus.eu), 58103114) või esitama MTÜ-le Sotsiaalne Kaasatus kirjaliku avalduse otsuse vaidlustamiseks.

## **13.LÕPPSÄTTED**

- 13.1 Varjupaika ei lubata isikuid, kes on rikkunud varjupaigas ja päevakeskuses kehtivat sisekorda ning neile kehtestatud piirangud varjupaika või päevakeskusesse pääsemise osas ei ole lõppenud.
- 13.2 **Varjupaik on mõeldud ajutiseks elamiseks ning elanik teeb kõik endast oleneva oma elujärje parandamiseks ning püsiva elukoha leidmiseks.**
- 13.3 **Kui elanik keeldub teenuse osutaja või elukohajärgse omavalitsuse poolt pakutava eluruumi vastuvõtmisest ilma mõjuva põhjusega, siis on teenuse osutajal pärast Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnaga kooskõlastamist õigus lõpetada elanikule varjupaiga teenuse osutamine.**
- 13.4 Varjupaiga teenuse osutajal on õigus paigutada teenuse saajaid ümber teise ruumi teenuse osutamise paremaks korraldamiseks.
- 13.5 Õnnetuste või seaduse rikkumiste korral kohustub varjupaiga elanik sellest viivitamatult teatama vahetule korrapidajale või pädevale ametiisikule (**HÄIREKESKUSE telefon 112**)

# **1. PÄRNU TÄISKASANUTE VARJUPAIGA KAEBUSTE ESITAMISE JA LAHENDAMISE KORD**

Kaebuste ja ettepanekute esitamise korra eesmärkideks on:

- ✓ tagada varjupaigateenuse saajatele võimalus esitada arvamusi ja ettepanekuid teenuseosutamise korraldamise osas;
- ✓ korraldada ettepanekute ja kaebuste edastamine teenuse toimimise eest vastutavatele isikutele;
- ✓ kaebustele vastamine sisuliselt, õigeaegselt ja kohases vormis;
- ✓ põhjendatud kaebuste ja ettepanekute arvesse võtmine täiskasvanute varjupaiga töö korraldamisel;
- ✓ teenuse saajate kaasatuse ja rahulolu tagamine;
- ✓ varjupaiga töötajatele tagasiside andmine ja töötajate tunnustamine.

## **2. KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE ESITAMINE**

2.1 Kaebused ja ettepanekud tuleb esitada kirjalikult, vabas vormis. Pöördumise esitamise hõlbustamiseks võib kasutada asutuse poolt väljatöötatud formulari (Lisa 2.1). Vastavat formulari on võimalik saada täiskasvanute varjupaiga korrapidaja käest.

2.2 Kaebusele või ettepanekule peavad olema märgitud pöörduja nimi, vastuse edastamiseks vajalikud kontaktandmed (telefon, meili- või postiaadress), pöördumise kuupäev ning situatsiooni ja/või pretensiooni detailne kirjeldus.

2.3 Suulisi kaebusi ja ettepanekuid võib esitada ja võimalusel leitakse neile ka lahendus, kuid suulisi avaldusi ei registreerita. Töötaja, kellele suuline avaldus esitatakse, pakub pöördujale võimalust esitada avaldus kirjalikult.

## **3. KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE MENETLEMINE**

3.1 Kirjaliku kaebuse ja/või ettepaneku võib edastada varjupaiga korrapidajale Suur-Posti 18b, Pärnu aadressile või saata e-posti teel aadressile [sotsiaalnekaasatus@gmail.com](mailto:sotsiaalnekaasatus@gmail.com). Kõik kaebused ja ettepanekud registreeritakse varjupaiga personali juures kaebuste ja ettepanekute kaustas.

3.2 Teenuse saajate kaebuste ja ettepanekuid menetleb täiskasvanute varjupaiga juhataja või MTÜ Sotsiaalne Kaasatus või Pärnu Linnavalitsuse kodutute hoolekande ja toetuste peaspetsialist.

3.3 Kaebuste lahendamise aluseks on „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul, selle registreerimisest. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni, millest teavitatakse ettepaneku/kaebuse esitajat.

3.4 Kirjalikele kaebustele vastatakse kliendile sobival moel telefoni, e-posti või kirja teel.

3.5 Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:

- esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
- puuduvad esitanud isiku sideandmed;
- esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
- ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;
- vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

3.6 Teenuse saajatel on õigus pöörduda kaebustega ka muude, asutusest väljaspool asuvate kontrollametkondade või institutsioonide poole (näiteks kohalik omavalitsus, kohtud, õiguskantsler jne).

#### **4. KAEBUSTEGA SEOTUD DOKUMENTIDE SÄILITAMINE**

4.1 Kaebuste ja ettepanekute originaalid, märkmed, seletuskirjad ja vastuskirjad, mis on seotud kaebuste lahendamisega säilitatakse eraldi kaustas. Kaustade säilitamine toimub vastavalt arhiiviseadusele.

4.2 Kaebused, mis ei ole esitatud vormikohaselt registreeritakse, kuid ei kuulu menetlemisele ja säilitatakse asutuse arhiivis.

### **Avaldus Pärnu linna täiskasvanute varjupaigateenuse korraldamise osas**

Probleemi või olukorra kirjeldus

---

---

---

---

Oodatav lahendus, ettepanek

---

---

---

---

Ettepaneku/kaebuse esitaja kontaktandmed

Ees-ja perekonnanimi:.....

Postiaadress:.....Telefon:.....

E-posti aadress:.....

Ettepaneku/kaebuse

esitamise

kuupäev:.....

