

## Klientide tagasiside käsitlemise teenusstandard

Klienditagasiside on kliendi kirjalik või suuline pöördumine, mis väljendab rahulolu või rahulolematust PRIA teenuse, teenindusbüroo, ametniku tegevuse kvaliteedi, infokanali või töökorralduse üle.

Tagasisidena antud informatsiooni ei käsitle me vaide või teabenõudena.

### **Tagasiside esitamine**

Tagasisidet saab PRIAle esitada paber kandjal ja elektrooniliselt.

Oma tagasiside on Teil võimalik esitada:

- postitades tagasiside vormi teenindusbüroos selleks mõeldud postkasti. Teenindusbürood on avatud esmaspäeval 08.30-18.00, teisipäevast reedeni 08.30-16.00.
- saates posti teel aadressil Narva mnt 3, Tartu, 51009, märgusõnaga „tagasiside“
- täites tagasiside vormi PRIA kodulehel [www.pria.ee](http://www.pria.ee)
- andes tagasiside vormi kontrollkäigul olevale inspektorile
- saates vabas vormis tagasiside e-kirjaga aadressil [teenindus@pria.ee](mailto:teenindus@pria.ee). Sel juhul palume Teil kindlasti märkida, kas soovite oma tagasisidele vastust.

Paber kandjal tagasiside vorme on võimalik saada kõikidest PRIA teenindusbüroodest tööpäeviti teenindusaegadel ning kontrollkäigul olevalt inspektorilt.

Tagasiside vormi täitmisel palume sõnastada oma küsimused, ettepanekud, soovitusel võimalikult täpselt, selgelt ja lühidalt.

### **Tagasisidele vastamine**

Tagasisidele vastamine:

- kui Te soovite enda esitatud tagasisidele vastust, siis vastame hiljemalt 30 päeva jooksul alates saadud tagasiside registreerimisest
- kui informatsioon vajab täpsustamist ja vastuse koostamine on aeganõudev, siis võime vastuse esitamise tähtaega pikendada. Tähtaja pikendamisest koos põhjenduse ja uue tähtajaga teatame Teile 20 päeva jooksul alates tagasiside registreerimisest.
- kui Teie tagasisides jääb meile midagi selgusetuks, siis pöördume Teie poole informatsiooni täpsustamiseks 20 päeva jooksul alates tagasiside registreerimisest.
- vastuse koostamisel lähtume Teie antud seletustest ja kirjeldustest ning suhtleme Teiega eesti keeles.

## **Tagasisidele vastamisest loobumine**

Me ei saa vastata Teie tagasisidele, kuigi olete vastust palunud, juhul kui:

- meil puuduvad Teie kontaktandmeid
- Teie tagasisidele on juba vastatud ning Te ei põhjenda vajadust vastust teistkordselt saada
- vastuse andmine pole võimalik, kuna Teie antud informatsioonist ei selgu, millele Te vastust soovite
- kui vastus või töökorralduse muudatus ei kuulu meie asutuse kompetentsi, teavitame Teid sellest ning võimalusel ütleme Teile pädeva asutuse nime ja kontaktandmed.

Kui meil ei ole ülalmainitud põhjustel võimalik Teile vastata, teavitame Teid sellest 10 päeva jooksul alates tagasiside registreerimisest. Seda välja arvatud juhul, kui Te ei ole esitanud oma kontaktandmeid.

Teie arvamus on meile oluline ja aitab meil korraldada oma tööd Teie ootustele vastavaks.

Ootame Teilt tagasisidet ka käesoleva teenusstandardi osas, et saaksime tulevikus kõik oma teenusstandardid koostada selliselt, et nad oleksid kliendile lihtsalt mõistetavad. Tagasisidet teenusstandardi kohta ootame [teenindus@pria.ee](mailto:teenindus@pria.ee) või täites tagasiside vormi.