



Kinnitatud: 27.09.2017

Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord

Mittetulundusühing Reipa Sammuga

1. Sissejuhatus

- 1.1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemise eesmärgiks on MTÜ Reipa Sammuga (edaspidi *asutus*) esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.
- 1.2. Menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti.
- 1.3. Kõik asutuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.
- 1.4. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord kuulub üle vaatamisele koos töötajatega üks kord aastas.

2. Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord

- 2.1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
- 2.2. Kirjaliku kaebuse või ettepaneku täidetud vorm pannakse vastavasse postkasti, mis asub asutuse välisukse kõrval.
- 2.3. Kirjaliku kaebuse võib saata postiga asutuse aadressile Elva Valga mnt.7 või e-mailile reipasammuga@hotmail.com
- 2.4. Kõik kirjalikud kaebused registreeritakse ettepanekute ja kaebuste registreerimisraamatus.
- 2.5. Kaebusel peab olema märgitud järgmised andmed: kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi, kontaktandmed ja kaebuse aluseks olevad asjaolud.
- 2.6. Suulisi kaebusi ei registreerita.
- 2.7. Ettepanekud ja kaebused vaatab läbi MTÜ Reipa Sammuga juhatus (edaspidi *asutuse juhatus*).

3. Ettepanekute ja kaebuste menetlemine

- 3.1. Ettepanekuid ja kaebusi menetleb asutuse juhatus.
- 3.2. Kirjalike ettepanekute ja kaebuste postkasti tühjendatakse iga nädala viimasel tööpäeval. Meili teel esitatud ettepanekuid vaadatakse läbi igapäevaselt.

- 3.3. Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused registreeritakse registreerimisraamatus ning säilitatakse ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra kaustas, mis asub asutuse vastuvõtu kabinetis.
- 3.4. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.
- 3.5. Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga tähtaegselt asutuse juhatusesele ning materjalid lisatakse kaebuste ja ettepanekute kausta.
- 3.6. Asutuse juhatus vaatab esitatud materjalid üle ja kiidab heaks vastuse projekti.

4. Ettepanekutele ja kaebustele vastamine

- 4.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on Eesti Vabariigi seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et ettepanekule/kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.
- 4.2. Asutuse juhatus vaatab kaebuse lahendaja esitatud materjalid üle ja kiidab heaks vastuse projekti, mille alusel vormistatakse ning saadetakse välja kaebuse/ettepaneku vastus.

5. Dokumentide säilitamine

- 5.1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab asutuse juhatus.

Koostajad ja allkirjastajad:

Anu Taal ja Rita Pöör

MTÜ Reipa Sammuga juhatus