



Papaver

NÕUSTAMIS- JA KOOLITUSKESKUS

Nõustamis- ja koolituskeskus Papaver

ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE ESITAMISE KORD

1. **Kohaldumise ulatus.** Käesoleva Ettepanekute ja kaebuste menetlemise korra järgi menetletakse nii kirjalikke kui suulisi kaebuseid **MTÜ Papaveris**, registrikood 80238968, aadress Saarma tee 6 Uuesalu küla Rae vald 75331 Harju maakond Eesti (edaspidi **Papaver**) ning on mh mõeldud läbipaistvuse tagamiseks Papaveri klientidele, töötajatele ning koostööpartneritele. Ettepanekute ja kaebuste menetlemise korra koostamisel on lähtutud Eesti Vabariigis kehtivast seadusandlusest. Korra alusel ei menetleta väärteo- ning kriminaalmenetluse raames teostatavatest toimingutest tulenevaid kaebusi.

2. Kaebuste ja ettepanekute esitamine

2.1. Kaebused ja ettepanekud esitatakse kirjalikult vabas vormis.

2.2. Suulised kaebused tuleb menetlemiseks fikseerida kirjalikult kaebuse esitaja poolt, kuid vajadusel võib paluda abi erapooletult töötajalt olukorra kirja panemisel. Lapselt saadud tagasiside saab täiskasvanu samal tagasiside lehel kommenteerida, ametliku kaebuse esitamiseks tuleb täiskasvanu/lapsevanema abil esitada juhtumi kohta kirjeldus ja andmed vastavalt kaebuste esitamise protsessis toodule.

2.3. Kaebuse või ettepaneku esitaja peab kaebuse või ettepaneku kirjelduses välja tooma muuhulgas vähemalt alljärgnevad asjaolud:

2.3.1. kaebuse või ettepaneku esitaja nimi ja postiaadress;

2.3.2. kaebuse või ettepaneku esitaja sidevahendid ja e-posti aadress;

2.3.3. kaebuse või ettepaneku esitamise kuupäev ja koht;

2.3.4. kui kaebuse või ettepaneku esitab Kliendi esindaja, siis peab kaebuses olema ära märgitud ka esindaja kontaktandmed;

2.3.5. kaebuse või ettepaneku sisu, milles tuleb välja tuua järgmised asjaolud:

2.3.5.1. kelle või mille suhtes on kaebus või ettepanek esitatud;

2.3.5.2. millal juhtunu aset leidis;

2.3.5.3. täpne kirjeldus, milline juhtum aset leidis, mille osas kaebus või ettepanek esitatakse;

2.3.5.4. millised on tõendid, millega kaebuse või ettepaneku esitaja oma väiteid kinnitab;

2.3.5.5. kes on tunnistajad, kes kinnitavad juhtunu asjaolusid, lisada ka

tunnistajate kontaktandmed);

2.3.6. kaebuse või ettepaneku esitaja allkiri, allkirjastamise koht ja kuupäev.

2.4. Kaebused ja ettepanekud edastatakse paberkujul Papaveri juhi kätte ning digitaasel kujul aadressil kaebused@papaver.ee;

2.5. Anonüümselt esitatud kaebused ja ettepanekud esitatakse kirjalikult vastavalt tähistatud kogumiskasti Papaveri ruumides ning vaadatakse läbi Papaveri juhi või tema poolt volitatud isiku poolt, kuid need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

3. **Kaebuste ja ettepanekute menetlemine**

3.1. Kaebuste ja ettepanekute menetluse juhiks on Papaveri juht või tema poolt volitatud isik erapooletuse tagamiseks;

3.2. Kõik kaebused ja ettepanekud registreeritakse elektroonselt kaebuste ja ettepanekute kaustas;

3.3. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus või ettepanek lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga;

3.4. Kaebuse või ettepaneku lahendaja(d) edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga (vastuse projekt) tähtaegselt juhatajale ning materjalid lisatakse eelaminitud kaebuste ja ettepanekute kausta;

3.5. Menetluse juht vaatab esitatud materjalid üle ja kiidab heaks vastuse projekti, mille alusel vormistatakse ning saadetakse välja kaebuse/ettepaneku vastus. Kui vastuse projekti ei saa heaks kiita, korraldab menetluse juht vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse vaid peale vastus-projekti heakskiitmist;

3.6. Menetluse juht võib vajadusel kaebuse või ettepaneku lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdluse või moodustada komisjoni;

3.7. Kaebuste ja ettepanekute lahendamise aluseks on Eesti Vabariigi seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus“, mis sätestab, et kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest;

3.8. Kaebusele või ettepanekule vastatakse kirjalikult kaebuse või ettepaneku esitaja poolt antud e-posti või postiaadressile. Juhul, kui kaebuse või ettepaneku esitaja või tema esindaja osales koosolekul, siis väljastatakse isikule koosoleku protokoll koopia;

3.9. Kõik töötajad, kes osalevad kaebuste ja ettepanekute menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid;

3.10. Aasta jooksul laekunud ettepanekud ja kaebused kajastatakse Papaveri aastaplaanis.

Vajadusel viiakse Papaveri tööprotsessidesse ja töötamise korda sisse muudatused lähtuvalt menetletud kaebuste ja ettepanekute vastustest ning nendes kajastunud võimalikest soovitudest;

3.11. Kaebuste ja ettepanekute menetlemisega seotud lahkarvamused lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel. Kui see ei õnnestu, võib klient esitada pöördumise teenuse tellijale, kelleks on sotsiaalse rehabilitatsiooni puhul Sotsiaalkindlustusamet (kontaktid: info@sotsiaalkindlustusamet.ee; +372 640 8155) ja töölase rehabilitatsiooni puhul Eesti Töötukassa (kontaktid: info@tootukassa.ee; +372 669 6513), õiguskantslerile (kontaktid: info@oiguskantsler.ee; +372 693 8404) või soolise võrdõiguslikkuse ja võrdse kohtlemise volinikule (kontaktid: avaldu@volinik.ee; +372 6269 059).