

Kaebuste ja/või ettepanekute lahendamise kord

1. Kaebusi ja/või ettepanekuid saab esitada vabas vormis tehes seda nii kirjalikult kui ka suuliselt.
2. Suulisi kaebusi ja/või ettepanekuid saab esitada sel juhul, kui ei soovita kirjalikku vastust ja olukorra saab koheselt lahendada ning see ei vaja edasist käsitlemist.
3. Kirjalikult esitatud kaebusi ja/või ettepanekuid võib koostada vabas vormis ning panna need kooli postkasti, anda juhiabi kätte või edastada e-posti aadressil: tahtvere@tahtvererk.ee
4. Kaebus ja/või ettepanek sisaldab kaebuse kirjeldust/ettepaneku sisu, esitaja nime ja kontaktandmeid (telefon, e-posti aadress), mille kaudu saab anda tagasisidet.
5. Kaebusele ja/või ettepanekule vastatakse koheselt, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.
6. Juhul, kui kaebuse ja/või ettepaneku esitab laps, annab asutuse töötaja sellest teada lapsevanemale või lapse saatjale, kes soovi korral esitab selle kirjalikult.
7. Kaebuste ja/või ettepanekute registreerimise, menetlemise ja säilitamise eest vastutab asutuse juht, tuginedes andmekaitse seadusele.
8. Kaebustele ja/või ettepanekutele ei vastata kirjalikult juhul kui:
 - 1) kaebust ja/või ettepanekut esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 2) puuduvad esitanud isiku sideandmed;
 - 3) kaebust ja/või ettepanekut esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
 - 4) kaebuse või ettepaneku sisu ei ole loetav või arusaadav.
9. Aastas korra analüüsitakse kaebusi ja/või ettepanekuid ning antakse ülevaade analüüsi tulemustest töötajate koosolekul. Vajadusel tehakse vajalikke muudatusi teenuse osutamise korralduses.

Kaebusi on õigus esitada ka Sotsiaalkindlustusametile, info@sotsiaalkindlustusamet.ee, infotelefon +372 612 1360 ja Sotsiaalkindlustusameti Tartu klienditeeninduse kontorisse Pepleri 35, 51003 Tartu