

Puka Lasteaed

KAEBUSTE ESITAMISE KORD

Puka 2017

1. ÜLDINE

1.1. Kaebuste ja arvamuste menetlemise eesmärgiks on Puka Lasteaia esitatavate arvamuste ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.

1.2. Kõik töötajad, lapsed ja lapsevanemad, kes osalevad menetlemise protsessis, peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

1.3. Menetlused koostatakse põhimõttel, et lapse õigused, heaolu ja järelevalve lapse õiguste tagamise üle oleksid tagatud.

1.4. Kaebuste ja arvamuste arv ning temaatika kajastatakse õppeaasta juhtumite analüüsis (viiakse läbi kaebuste/arvamuste ülevaatus, selgitamaks kas probleemid on lahendatud)

2. KAEBUSTE JA ARVAMUSTE ESITAMINE

2.1. Kaebusi ja arvamusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.

2.2. Kirjalikud kaebused või arvamused esitatakse Puka Lasteaia direktorile isiklikult kohale tuues, kirjutades tema e-posti aadressile, või pannes koridoris asuvasse arvamuste postkasti.

2.3. Kaebuse/arvamuse saamine kinnitatakse kaebuse/arvamuse esitajale.

2.4. Suuliselt võib kaebusi ja arvamusi esitada Puka Lasteaia direktorile, millele järgneb ütluste üleskirjutamine, kaebuse/arvamuse esitaja allkiri, menetlemine ja lahendamine.

2.5. Suulisi kaebusi ja arvamusi ei registreerita juhul, kui kaebuse esitaja ei soovi kirjalikku vastust.

2.6. Anonüümsed esitatud kaebused ja arvamused on informatsiooniks lasteaia direktorile ja need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

3. LASTEAIAS VIIBIVA LAPSE ARVAMUSE JA KAEBUSE ESITAMISE ÕIGUS

3.1. Lasteaed tagab lapsele iseseisva ja sõltumatu võimaluse esitada lasteaia tegevuse kohta arvamust ja kaebusi, ning väljendada oma vaateid.

3.2. Laps esitab oma arvamuse/kaebuse suuliselt või kirjalikult (täiskasvanu kaasabil).

3.3. Lasteaia töötajad on kohustatud aitama igas vanuses last, kui laps soovib esitada kaebust temale osutatud ebavõrdõiguslikust käitumisest. Kui lapsel puudub kirjaoskus, on töötaja kohustus lapse kaebus fikseerida taasesitamist võimaldavas vormi, kinnitades see oma allkirjaga.

3.4. Lasteaed registreerib lapse arvamused ja kaebused Puka Lasteaia "Sissetulnud kirjade kaustas", mis asub direktori kabinetis.

3.5. Lapsel on õigus pöörduda ka Puka valla lastekaitse spetsialisti poole ning esitada oma arvamusi ja kaebusi lasteaia tegevuse kohta.

3.6. Lapse arvamuste/kaebuste kohta antakse lapsele suuliselt tagasiside, lapsevanema soovil ka kirjalikult.

3.7. Arvamuste/kaebuste lahendi tulemusel tuleb ette näha vajalikud muudatused lasteaia igapäeva elu korralduses või muus lapsele olulises eluvaldkonnas.

3.8. Lasteaed ei avalda lasteaiale arvamuse või kaebuse esitanud lapse isikut ega esitamise fakti, va süüteo menetluses.

4. KAEBUSTE JA ARVAMUSTE MENETLEMINE

4.1. Menetletavad kaebused ja arvamused registreeritakse Puka Lasteaia "Sissetulnud kirjade kaustas", mis asub direktori kabinetis.

- 4.2. Kaebuste ja arvamuste menetlemise juhiks on Puka Lasteaia direktor või tema poolt volitatud isik.
- 4.3. Isiku(te)le, kellele suunatakse kaebus lahendamiseks ja/või täiendavate andmete ning seletuskirjade kogumiseks, väljastatakse kaebuse koopia koos resolutsiooniga.
- 4.4. Kaebuste ja arvamuste lahendamisega tegelev isik kogub nende lahendamiseks täiendavaid andmeid ja seletuskirju.
- 4.4. Kaebuse lahendaja edastab kogutud materjalid koos omapoolse kirjaliku seisukohaga tähtaegselt Puka Lasteaia direktorile ning vastuskiri registreeritakse kirjavahetuse kausta.
- 4.5. Kui vastukirja ei saa heaks kiita, korraldab lasteaia direktor vajadusel täiendava andmete kogumise, arutelu ja vastuse korrigeerimise ning vastus väljastatakse peale vastukirja projekti heakskiitmist üldises korras.
- 4.6. Menetlemisel lähtutakse Eesti Vabariigi seadustest ja Puka Lasteaia kodukorrast, mille käigus analüüsitakse vastava tegevuse vastavust õigusaktidele.
- 4.7. Iga juhtumit vaadeldakse nende tegeliku sisu järgi, osutades tähelepanu individuaalsetele erinevustele ja vajadustele.
- 4.8. Kaebuste ja arvamustega seotud dokumentatsiooni vormistab direktor.
- 4.9. Direktor võib peale dokumendi valmimist edastada selle osaliste lapsevanematele, sotsiaaltöötajale, politseijaoskonna noorsoopolitseinikule ja piirkonna konstaablile.
- 4.10. Lasteaia direktor võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks, ning lahenduse leidmiseks korraldada sisejuurdluste või moodustada komisjoni. Lahenduste leidmiseks võib vajadusel kaasata kolmanda isiku, haldusorgani.
- 4.11. Kaebuste menetlemise dokumendid hoitakse toimikutes vastavalt asjaajamiskorrale.

5. KAEBUSTELE JA ARVAMUSTELE VASTAMINE

- 5.1. Kaebuse ja arvamuste menetlemiseks on aega 30 kalendripäeva alates kaebuse registreerimisest.
- 5.2. Puka Lasteaia direktori poolt heaks kiidetud dokumendid saadetakse asutuses välja menetluse osalistele ja nende lapsevanematele e-posti vahendusel.
- 5.3. Vajaduse korral tuleb ette näha muudatused lasteasutuse igapäevaelu korralduses.
- 5.4. Kirjalikele kaebustele ja arvamustele ei vastata juhul, kui:
 - 5.4.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 5.4.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;
 - 5.4.3. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
 - 5.4.4. kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.

6. KAEBUSTE/ARVAMUSTE SULGEMINE

- 6.1. Kui kaebuse esitaja on nõus tehtud otsusega või tegevusega, tuleks see otsus või tegevus ellu viia ja dokumenteerida.
- 6.2. Kui kaebuse esitaja lükkab otsuse või tegevuse tagasi, siis peaks kaebus jääma avatuks. Kaebuse esitajat tuleks teavitada alternatiivsete abivormide võimalustest.
- 6.3. Puka Lasteaed peab jätkama kaebuse käigu seiret, kuni kaebuse esitaja on rahul.
- 6.4. Vajalik informatsioon edastatakse kõigile kaebusega seotud isikutele.

7. VAIDE ESITAMINE

7.1. Isik, kes leiab, et haldusaktiga või haldusmenetluse käigus on rikutud tema õigusi või piiratud tema vabadusi, võib esitada vaide.

7.2. Vaie haldusaktile või toimingule tuleb esitada 30 päeva jooksul.

Juhul, kui isik ei ole rahul oma asutusest saadud vastustega, saab ta oma kaebusega pöörduda:
NB! Kaebuse tekkimisel kindlasti esimesena pöörduda lasteaia poole,

Asutus	Kontakt
Valga Maavalitsuse haridus - ja sotsiaalosakonna juhataja	Kalle Vister kalle.vister@valga.maavalitsus.ee 766 6120
Valga Maavalitsuse haridus - ja sotsiaalosakonna peaspetsialist hariduse alal	Ivi Tigane ivi.tigane@valga.maavalitsus.ee 766 6122
Valga Maavalitsuse haridus - ja sotsiaalosakonna peaspetsialist noorsootöö alal	Merike Soomets merike.soomets@valga.maavalitsus.ee 766 6121
Valga Maavalitsuse haridus - ja sotsiaalosakonna juhataja sotsiaal - ja tervishoiu alal	Ülla Visnapuu ulla.visnapuu@valga.maavalitsus.ee 766 6170
Valga Maavalitsuse haridus - ja sotsiaalosakonna peaspetsialist terviseedenduse alal	Leili Saluveer leili.saluveer@valga.maavalitsus.ee 766 6176
Haridus - ja Teadusministeerium	hm@hm.ee 735 0222
Õiguskantsleri Kantslei	info@oguskantsler.ee 693 8404

8. DOKUMENTIDE SÄILITAMINE

Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab Puka Lasteaia direktor vastavalt asjaajamiskorrale.