

KAEBUSTE, ETTEPANEKUTE JA AVALDUSTE REGISTREERIMISE JA LAHENDAMISE KORD

Kõikidel Maarjamaa Hariduskolleegiumis (edaspidi kool) teenuse (rehabilitatsiooniteenus, kinnise lasteasutuse teenus, haridusteenus) saajatel (edaspidi õpilased) või nende seaduslikel esindajatel ning partneritel on õigus edastada ettepanekuid, avaldusi või kaebusi, sealhulgas avaldada arvamust võrdse kohtlemise, vabaduste ja õiguste piiramise ning kooli tegevuse osas.

Esitatud kaebusi käsitletakse sissetulnud kirjana ja registreeritakse ning neile vastatakse vastavalt koolis kehtestatud asjaajamise korrale. Vastusdokument sisaldab üldjuhul kas lahendust esitatud kaebustele või selgitusi vajadusest edastada probleemi lahendamise pädevale organile.

Kaebuste, ettepanekute ja muude avalduste edastamiseks on paigutatud lukustatavad postkastid kooli õppekeskuste sööklasse ja väikerühmade rühmaruumi. Kaebusi võib esitada ka elektroonselt, saates e-kirja kooli e-postile emajoe@mhk.edu.ee või vastava ametkonna esindaja e-postile.

1. KAEBUSTE, ETTEPANEKUTE JA AVALDUSTE REGISTREERIMINE

- 1.1. Iga tööpäeva hommikul tühjendab õppekeskuse sekretär sööklas ja väikerühma rühmaruumis asuvad postkastid.
- 1.2. Kaebused, ettepanekud ja avaldused, mis ei ole anonüümsed, registreeritakse elektroonilises dokumendihaldussüsteemis ja edastatakse märgitud adressaadile.
- 1.3. Registreerimise aluseks on kirjalikult esitatud vabas vormis või LISA 1 vormil esitatud kaebus, ettepanek või avaldus. Kui avalduse esitaja vajab abi, kohustub töötaja, kellele usaldati info, panema selle kirja õpilase sõnade järgi.

2. KOOLILE ESITATUD KAEBUSTE, ETTEPANEKUTE JA AVALDUSTE MENETLEMINE

- 2.1. Kaebused, ettepanekud ja avaldused vaadatakse üldjuhul juhtkonnas läbi üks kord nädalas. Lahenduse kohta tehakse kirjalik otsus. Kui kirja sisu nõuab kiiret lahendust, määratakse menetleja registreerimisel ja ülesanne edastatakse täitmiseks dokumendiregistri kaudu.
- 2.2. Lahenduse kohta tehakse kirjalik otsus. Otsustest teavitatakse avaldajat kirjalikult.
- 2.3. Kui olukorda selle iseloomu tõttu ei ole võimalik lahendada asutusesiseselt või kui lahendamine ei ole asutuse töötajate pädevuses, edastab kool sissetulnud kirja vastavale ametkonnale. Vastavast otsusest teavitatakse avaldajat kirjalikult.

2.4. Juhul, kui kaebuse, ettepaneku või avalduse Esitaja ei ole rahul kooli otsusega, saab ta oma vaidega (kaebuse või ettepanekuga) pöörduda:

Teema/valdkond	Asutus	Kontakt (e-post, telefon)
Kooli tegevust puudutavad küsimused	Haridus-ja Teadusministeerium	hm@hm.ee; 7350282
Inimõigused	Õiguskantsleri büroo	info@oiguskantsler.ee; 6938404
Sotsiaalteenused (kinnise lasteasutuse teenus, rehabilitatsiooniteenus)	Sotsiaalkindlustusamet	info@sotsiaalkindlustusamet.ee; 612360

2.5 Kõigi kaebuste, ettepanekute ja avalduste lahendamisel lähtutakse Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest. Vaided, milles osapooled ei jõua rahuldava lahenduseni, lahendab kohus.

Kaebuse, ettepaneku ja avalduse esitamine

1. Esitaja andmed (PALUN TÄITA TRÜKITÄHTEDEGA)

Ees- ja perekonnanimi *	
Õppe- või töökoht	
Kontaktaadress/e-posti aadress*	

* Kohustuslik täita

2. Esitamiseks (märkida sobiv)

- Kooli juhtkonnale, emajoe@mhk.edu.ee / valgejoe@mhk.edu.ee
- Õpilase seaduslikule esindajale
- Õpilase lastekaitsetöötajale
- Sotsiaalkindlustusametile, info@sotsiaalkindlustusamet.ee, Endla 8, 15092 Tallinn
- Sotsiaalministeeriumile, info@sm.ee, Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn
- Haridus- ja Teadusministeeriumile; hm@hm.ee; Munga 18, 50088 Tartu
- Õiguskantslerile, info@oiguskantsler.ee; Kohtu 8, 15193 Tallinn
- Muu (kirjutada kellele)

3. Olukorra kirjeldus

Kirjeldus asjaoludest. Millal ja milline juhtum aset leidis, kes olid asjaosalised. Tunnistajate olemasolul lisada andmed ja info nende kohta.

4. Oodatav tulemus

Kirjeldus selle kohta, mida esitaja taotleb.

5. Kuupäev ja allkiri

Kuupäev

Allkiri

6. Lisad

Lisatud dokumentide loetelu (tõendid, millega esitaja oma väiteid kinnitab).