

Kaebuste lahendamise kord

1. Üldised põhimõtted kliendikaebuste lahendamisel

- 1.1. Kaebused käesoleva korra tähenduses on vallavalitsuse, kui kliente teenindava asutuse tegevuse peale suuliselt või kirjalikult esitatud rahulolematuse väljendused, nt teenistuja käitumise suhtes, teenistuja poolt tehtud vea või täitmata kohustuse kohta. Kaebusena ei käsitleta ettepanekuid teenuste tingimuste muutmiseks või töökorralduse parendamiseks.
- 1.2. Kaebuste menetlemise eesmärgiks on saada infomatsiooni kaudu parendada ja täiendada vallavalitsuse juhtimissüsteemi ning pakutavate teenuste ja teeninduse kvaliteeti, mis toob kokkuvõttes kasu nii vallavalitsusele kui kliendile.
- 1.3. Klient käesoleva korra mõistes on iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada vallavalitsuse teenuseid.
- 1.4. Kaebuste lahendamise eest vastutab vastava osakonna juhataja.
- 1.5. Juhul kui kaebus puudutab osakonnajuhatajat, lahendab kaebuse vastava valdkonna juht (vallavanem või abivallavanem).
- 1.6. Anonüümseid kaebusi ei menetleta.

2. Kaebuse vastuvõtmine

- 2.1. Kaebust on võimalik esitada suuliselt (telefoni teel või kohapeal) või kirjalikult (e-posti, posti, käsiposti teel).
- 2.2. Telefoni teel esitatava kaebuse puhul tuleb helistajale selgitada kaebuse esitamise ning menetlemise korda. Kõnele vastav isik peab küsima piisavalt andmeid, et täita kaebuse esitamise vorm.
- 2.3. Suuliselt esitatava kaebuse korral on teenistujad kohustatud kaebustega seotud probleeme lahendama oma pädevuse piires. Juhul, kui vestluse käigus ei õnnestu probleemi lahendada, täidetakse kaebuse vorm kirjalikult.
- 2.4. Kaebus täidetakse vormil, millel on näidatud:
 - 2.4.1. kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi;
 - 2.4.2. kaebuse esitaja aadress, e-posti aadress või telefoninumber (sõltuvalt sellest, kuidas kaebaja vastust soovib);
 - 2.4.3. kaebuse esitamise kuupäev;
 - 2.4.4. kaebuse sisu ja selgelt väljendatud rahulolematuse põhjus.
- 2.5. Kaebus registreeritakse DHS-is, kasutades selleks vastavat vormi ning suunatakse vastutavale isikule lahendamiseks.

3. Kaebuse menetlemine

- 3.1. Kaebuse registreerimisel DHS-i saadab DHS dokumendi saatjale info dokumendi registreerimise kohta (dokumendi number, vastamistähtaeg, pealkiri ning vastutav isik).
- 3.2. Kaebuse menetlemine toimub üldjuhul 15 tööpäeva jooksul. Kui kaebuse lahendamine ei ole selle aja jooksul võimalik, teavitatakse sellest kaebajat. Kaebusele tuleb igal juhul vastata 30 kalendripäeva jooksul.
- 3.3. Menetleja selgitab välja kaebusega seotud asjaolud, nõudes vajadusel teenistujalt, kelle tegevuse/tegevusetuse kohta kaebus esitati, kirjalikku selgitust.
- 3.4. Kirjaliku selgituse nõudmisel edastab menetleja teenistujale ka laekunud kaebuse. Teenistuja on kohustatud selgituse andma menetleja poolt määratud tähtajaks, mis ei või olla pikem kui 5 tööpäeva
- 3.5. Menetleja otsustab, kas ja millised meetmed võtta tarvitusele.
- 3.6. Kõik kaebuse uurimise käigus võetud selgitused jms dokumenteeritakse DHS-is.
- 3.7. Kaebajale edastatakse vastus, mis, mis peab sisaldama:
 - 1) kaebuse esitaja nime ja kontaktandmed;
 - 2) kaebuse sisu kokkuvõtet;
 - 3) kaebuse rahuldamine või rahuldamata jätmine;
 - 4) vajadusel tarvitusele võetud meetmeid (sh nt seletuskirja küsimine, hoiatuse tegemine, distsiplinaarmenetluse algatamine jne)
- 3.8 Vastust kaebusele säilitatakse 5 aastat.

4. Kaebustest tulenevad vallavalitsuse sisesed järeltegevused

- 4.1. Järeltegevuse eesmärgiks on kaebuste perioodilise analüüsimise tulemusena muuta vallavalitsuse töökorralduslikke sise-eeskirju, rakendada täiendavaid koolitusi või muid meetmeid tegevuse ja klienditeeninduse kvaliteedi parendamiseks.
- 4.2. Järeltegevus eeldab kliendikaebuste perioodilist analüüsimist, tuvastamaks võimalikud probleemkohad vallavalitsuse poolt pakutavate teenuste ja teeninduse osas, samuti puudused sise-eeskirjades ning teenistujate teadlikkusest nendest.

Kaebuse vorm:

Kaebuse esitaja nimi:	
Kaebuse esitaja aadress (kui vastust soovitakse paber kandjal)	
E-posti aadress:	
Telefon:	
Kaebuse esitamise kuupäev:	

Kaebuse sisu:

--