



**PALDISKI
LASTEAEED
SIPSIK**

Paldiski
August 2022

Paldiski lasteaia Sipsik kaebuste/arvamuste ja lahendamise kord

Kaebuste ja arvamuste menetlemise eesmärgiks on Paldiski lasteaia Sipsik esitatavate arvamuste ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.

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

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

1. Kaebuste ja arvamuste esitamine

- 1.1. Kaebusi ja arvamusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.
- 1.2. Kirjaliku kaebuse/arvamuse saab esitada vastaval vormil (lisa 1), mis on kättesaadav lasteaia kodulehel või lasteaias.
- 1.3. Kaebused või arvamused esitatakse Paldiski lasteaia Sipsik direktorile isiklikult kohale tuues või kirjutades lasteaia e-postiaadressile: direktor@lasipsik.edu.ee
- 1.4. Kaebuse/arvamuse saamine kinnitatakse kaebuse/arvamuse esitajale.
- 1.5. Suuliselt võib kaebusi ja arvamusi esitada Paldiski lasteaia Sipsik direktorile, millele järgneb ütluste üleskirjutamine, kaebuse/arvamuse esitaja allkiri, menetlemine ja lahendamine.
- 1.6. Suulisi kaebusi ja arvamusi ei registreerita juhul, kui kaebuse esitaja ei soovi kirjalikku vastust.
- 1.7. Anonüümsed esitatud kaebused ja arvamused on informatsiooniks lasteaia direktorile ja need ei kuulu personaalsele menetlemisele.

2. Kaebuste ja arvamuste menetlemine

- 2.1. Kaebuste ja arvamuste menetlemise juhiks on Paldiski lasteaia Sipsik direktor ja valitud komisjon, kuhu kuuluvad liikmed: hoolekogu esimees, õppealajuhataja, 2 õpetajat (vajadusel Lääne–Harju valla nõunik).
- 2.2. Kaebuste ja arvamuste lahendamisega tegeleb direktor ja valitud komisjon, kes nende lahendamiseks kogub täiendavaid andmeid ja seletuskirju.
- 2.3. Menetletavad kaebused ja arvamused registreeritakse AMPHORAS <https://laaneharjuvv.amphora.ee/index.aspx>

- 2.4. Menetlemisel lähtutakse Eesti Vabariigi seadustest ja Paldiski lasteaia Sipsik kodukorrast, mille käigus analüüsitakse vastava tegevuse vastavust õigusaktidele.
- 2.5. Iga juhtumit vaadeldakse nende tegeliku sisu järgi, osutades tähelepanu individuaalsetele erinevustele ja vajadustele.
- 2.6. Direktor kogub materjali, korraldab täiendava info kogumist, vormistab dokumendi.
- 2.7. Direktor võib, peale dokumendi valmimist edastada dokumenti osaliste lapsevanematele, sotsiaaltöötajale, lastekaitsetöötajale, politseijaoskonna noorsoopolitseinikule ja Lääne–Harju valla hariduse nõunikule.

3. Kaebustele ja arvamustele vastamine

- 3.1. Kaebuse ja arvamuste menetlemiseks on aega 30 kalendripäeva alates kaebuse registreerimisest.
- 3.2. Paldiski lasteaia Sipsik direktori ning komisjoni poolt heaks kiidetud dokumendid saadetakse asutuses välja menetluse osalistele e-posti vahendusel.
- 3.3. Vajaduse korral tuleb ette näha muudatused lasteasutuse igapäevaelu korralduses.
- 3.4. Kirjalikele kaebustele ja arvamustele ei vastata juhul, kui:
 - 3.4.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 3.4.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;
 - 3.4.3. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
 - 3.4.4. kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.

4. Kaebuse/arvamuse sulgemine

- 4.1. Kui kaebuse esitaja on nõus tehtud otsusega või tegevusega, tuleks see otsus või tegevus ellu viia ja dokumenteerida.
- 4.2. Kui kaebuse esitaja lükkab otsuse või tegevuse tagasi, siis peaks kaebus jääma avatuks. Kaebuse esitajat tuleks teavitada alternatiivsete abivormide võimalustest.
- 4.3. Paldiski lasteaed Sipsik peab jätkama kaebuse käigu seiret, kuni kaebuse esitaja on rahul.
- 4.4. Vajalik informatsioon antakse asjassepuutuvatele töötajatele.

5. Vaide esitamine

- 5.1. Isik, kes leiab, et haldusaktiga või haldusmenetluse käigus on rikutud tema õigusi või piiratud tema vabadusi, võib esitada vaide.
- 5.2. Vaie haldusaktile või toimingule tuleb esitada 30 päeva jooksul.

LISA 1.

1. Kaebuse /arvamuse esitaja andmed

Kaebuse/arvamuse esitaja nimi	
Postiaadress	
Telefoni number	
E-post	

2. Probleemi kirjeldus

3. Nõutav tulemus

Kuupäev:

Allkiri

Lisatud dokumentide loetelu (tõendid, millega kaebuse/arvamuse esitaja oma väiteid kinnitab)

Õppenõukogu (pedagoogilise nõukogu) koosoleku protokoll

Hoolekogu kooskõlastus

Paldiski lasteaed Sipsik, juhtkond

Kaebuste ja lahendamise kord avalikustatakse lasteaia veebilehel.