



**PALDISKI
LASTEAEED
SIPSIK**

Paldiski
August 2022

Порядок разрешения жалоб/претензий в детском саду Сипсик Палдиски

Целью обработки жалоб и претензий, поданных детскому саду Сипсик г. Палдиски, является обеспечение как можно быстрого их рассмотрения и разрешения.

Участвующие в процессе обработки данных ее сотрудники, дети и родители должны соблюдать требования конфиденциальности.

Количество жалоб и претензий и их тематика отражаются в анализе случаев учебного года (проводится обзор жалоб/мнений для выяснения, решены ли проблемы).

1. Подача жалоб и претензий

1.1. Жалобы и претензии могут быть поданы как в письменной, так и в устной форме.

1.2. Письменную жалобу/ претензию можно подать по соответствующей форме (Приложение 1), которая доступна на сайте детского сада или в детском саду.

1.3. Жалобы или претензии подаются лично директору детского сада Палдиски Сипсику или в письменной форме на адрес электронной почты детского сада: direktor@lasipsik.edu.ee

1.4. Получение жалобы/ претензии подтверждается подателю жалобы/ претензии.

1.5. Жалобы и претензии можно подавать в устной форме директору детского сада Палдиски Сипсик с последующим письменным фиксированием жалобы, подписью лица, подавшего жалобу/ претензии и разрешением.

1.6. Устные жалобы и мнения не регистрируются в случае, если заявитель не ждет письменного ответа.

1.7. Анонимные жалобы и мнения доводятся до сведения директора детского сада и не подлежат личному рассмотрению.

2. Обработка жалоб и претензий

2.1. Обработкой жалоб и претензий руководит директор детского сада Палдиски Сипсик и выбранная комиссия, в состав которой входят председатель попечительского совета, завуч, 2 учителя (при необходимости, советник волости Ляэне-Харью).

- 2.2. Разрешением жалоб и претензий занимаются директор и выбранная комиссия, которая собирает дополнительные данные и объяснительные письма для их разрешения.
- 2.3. Обработанные жалобы и претензии регистрируются в AMPHORA <https://laaneharjuvv.amphora.ee/index.aspx>
- 2.4. Процедура основывается на законах Эстонской Республики и регламенте Палдисского детского сада Сипсик, в ходе которого анализируется соответствие соответствующей деятельности законодательству.
- 2.5. Каждый случай рассматривается по существу, с учетом индивидуальных различий и потребностей.
- 2.6. Директор собирает материал, организует сбор дополнительной информации, оформляет документ.
- 2.7. После оформления документа директор может передать документ родителям участников, социальному работнику, работнику по защите детей, инспектору полиции по делам несовершеннолетних полицейского участка и советнику по вопросам образования волости Ляэне-Харью.

3. Ответы на жалобы и мнения

- 3.1. Срок рассмотрения жалобы и претензии составляет 30 календарных дней с момента регистрации жалобы.
- 3.2. Документы, одобренные директором детского сада Сипсик г. Палдиски и комиссией, рассылаются по электронной почте участникам процедуры.
- 3.3. При необходимости должны быть предусмотрены изменения в организации повседневной жизни детского учреждения.
- 3.4. Письменные жалобы и претензии не будут рассмотрены, если:
 - 3.4.1. невозможно определить лицо, подавшее ее;
 - 3.4.2. отсутствуют контактные данные отправителя;
 - 3.4.3. лицо, подавшее его, ясно высказалось, что не хочет ответа на письмо;
 - 3.4.4. содержание жалобы невозможно прочитать или понять.

4. Закрытие жалобы/претензии

- 4.1. Если заявитель согласен с принятым решением или действием, это решение или действие должно быть реализовано и задокументировано.
- 4.2. Если заявитель отклоняет решение или действие, жалоба должна оставаться открытой. Заявитель должен быть проинформирован о возможностях альтернативных форм помощи.

4.3. Детский сад Палдиски Сипсик должен продолжать наблюдать за ходом рассмотрения жалобы до тех пор, пока заявитель не будет удовлетворен.

4.4. Необходимая информация доводится до соответствующих сотрудников.

5. Подача возражения

5.1. Жалобу может подать лицо, установившее, что его права нарушены или его свободы ограничены административным актом или в ходе административного производства.

5.2. Возражение против административного акта или действия должно быть подано в течение 30 дней.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

1. Сведения о лице, подающем жалобу/претензию

| | |
|------------------------------------|--|
| Имя лица, подающего жалобу /мнение | |
| Почтовый адрес | |
| Номер телефона | |
| Адрес электронной почты | |

2. Описание проблемы

3. Требуемый результат

Число:

Подпись

Перечень прилагаемых документов (доказательства, которыми заявитель/заявитель подтверждает свои требования)

Протокол собрания педагогического совета 21.11.2022 nr 1–6/4

Согласовано с попечительским советом

Paldiski lasteaed Sipsik, juhtkond

Порядок подачи жалоб и решений опубликован на сайте детского сада.