

Kinnitatud  
juhatuse liikme otsusega  
26.11.2015

## **Ridiradiralla OÜ ettepanekute, kiituste ja kaebuste esitamise ja lahendamise kord**

Ettepanekute, kiituste ja kaebuste menetlemise eesmärgiks on RIDIRADIRALLA OÜle esitatavate ettepanekute, kiituste ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine. Lahendamise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti. Kõik ettevõtte töötajad, kes osalevad ettepanekute, kiituste ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

### **1. Ettepanekute, kiituste ja kaebuste esitamise kord**

- 1.1. Ettepanekuid, kiitusi ja kaebusi saab esitada vabas vormis nii kirjalikult kui ka suuliselt.
- 1.2. Kirjaliku kaebuse, kiituse või ettepaneku saab panna kaebuste, kiituste ja ettepanekute postkasti/raamatusse, mis asub igas osakonnas välisukse läheduses ja on sildistatud.
- 1.3. Postkasti tühjendab kord nädalas osakonna juhataja.
- 1.4. Kirjaliku kaebuse, kiituse või ettepaneku võib esitada kodulehel [www.lastehoid.ee](http://www.lastehoid.ee).
- 1.5. Suuliselt võib ettepaneku, kiituse ja kaebuse esitada otse osakonna juhatajale, kes ise paneb kaebuse, kiituse või ettepaneku kirja kvaliteedi käsiraamatusse. Aastaplaani koostamisel vaadatakse kõik üle ja tehakse muudatusettepanekud.
- 1.6. Kiireloomuliste kaebustega pöörduda otse osakonna juhataja poole.

### **2. Ettepanekute, kiituste ja kaebuste menetlemine**

- 2.1. Ettepanekuid, kiitusi ja kaebusi menetlevad osakonna juhatajad.
- 2.2. Osakonnajuhataja registreerib kõik kirjalikud ja suulised ettepanekud, kiitused ja kaebused kaebuste, kiituste ja ettepanekute registreerimislehele ning säilitab ettepanekute, kiituste ja kaebuste kaustas.
- 2.3. Juhataja tegeleb kaebuse/ ettepaneku lahendamisega ja langetab otsuse.

### **3. Ettepanekutele, kiitustele ja kaebustele vastamine**

- 3.1. Kaebuste ja ettepanekute avaldajatele vastatakse suuliselt 15-päeva jooksul kaebuse või ettepaneku esitamise kuupäevast alates.
- 3.2. Kiitus avalikustatakse esimesel võimalusel peale selle saamist.

3.3. Juhataja vaatab kaebuse üle ja langetab otsust, mille alusel vormistatakse ning saadetakse välja kaebuse/ettepaneku vastus.

3.4. Kui Isik ei ole rahul asutusest saadud vastusega, võib pöörduda Ridiradiralla OÜ juhatuse liikme poole.

#### **4. Dokumentide säilitamine**

4.1. Ettepanekute, kiituste ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumentide säilitatakse osakonnas.

#### **KONTAKTID:**

##### **Õiguskantsleri Kantselei**

Kohtu 8, 15193 Tallinn

Tel: (+372) 693 8404

e-post: [Info@oiguskantsler.ee](mailto:Info@oiguskantsler.ee)

##### **Sotsialministeerium**

Gonsiori 29, 15027 Tallinn

e-post: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee)

Tel: 626 9301, faks: 699 2209

Tööaeg: 8:30-17:00

##### **Politsei- ja Piirivalveamet**

Pärnu mnt 139

tel: 612 3300 (E-R 8.00-18.00)

e-post: [ppa@politsei.ee](mailto:ppa@politsei.ee)

##### **Politsei hädaabinumber 110**

##### **Põhja Päästekeskus**

Raua 2, Tallinn 10124

Telefon 628 2100

E-post: [pohja@rescue.ee](mailto:pohja@rescue.ee)

##### **Terviseamet**

Paldiski mnt 81

Tel 6943500

E-mail: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)

##### **Andmekaitse Inspeksioon**

Väike-Ameerika 19

Telefon 627 4135

e-post: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee)

##### **RIDIRADIRALLA OÜ**

Viljandi mnt. 53, Rapa 79511

Mob. 59047872

e-post: [janne@lastehoid.ee](mailto:janne@lastehoid.ee)