

KEHTNA PÕHIKOOILILE ESITATUD KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE LAHENDAMISE KORD

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Õiguslikuks aluseks käesoleva korra kehtestamisel on PGS § 6 „Õppe korraldamise põhimõtted“ lg 3, mille kohaselt kool lähtub oma tegevuse korraldamisel riiklikes õppekavades väljendatud ühiskonna ootustest, õpilaste vajadustest ja huvidest, arvestades võimaluse korral õpilaste ja seaduslike esindajate ettepanekuid ja piirkonna eripära ning „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus“.
- 1.2. Koolile esitatud kaebuste ja ettepanekute lahendamise korra kirjeldamisel ja rakendamisel on eesmärgiks kaebuste ja ettepanekute mõistliku aja jooksul läbivaatamine ning lahenduste leidmine, mis toetab õpirahu ja töörahu püsimist ning õpilaste ja töötajate rahulolu säilimist.
- 1.3. Koolivälistel asutustel, isikutel ning õpilastel ja töötajatel on õigus teha koolile ettepanekuid või esitada kaebusi.
- 1.4. Kõik töötajad, kes osalevad kaebuste ja ettepanekute menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõuet.

2. KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE ESITAMINE

- 2.1. Kaebused ja ettepanekud saab esitada kirjalikult (paberkandjal või digitaalselt) või suuliselt vabas vormis.
- 2.2. Kaebused ja ettepanekud esitatakse kooli sekretäri e-posti aadressile sekretar@kehtnakool.ee, kirja teel kooli postiaadressile Staadioni tn. 16, Kehtna 79001 või tuuakse isiklikult kooli kantseelisse.
- 2.3. Kõik kirjalikud kaebused ja ettepanekud registreerib kooli sekretär dokumendihaldussüsteemis ning edastab menetlemiseks kooli direktorile.
- 2.4. Anonüümselt esitatud kaebused ja ettepanekud vaadatakse läbi, kuid ei kuulu menetlemisele. Anonüümset kaebust käsitletakse vihjena võimalikule probleemile, mille puhul võib direktor läbi viia probleemvaldkonna sisehindamise.
- 2.5. Suuliselt võib kaebuse või ettepaneku esitada direktorile või tema poolt volitatud isikule eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita.

3. KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE MENETLEMINE

- 3.1. Kaebuste ja ettepanekute menetlemist juhib kooli direktor.
- 3.2. Direktor või tema volitatud isik kogub kaebuse menetlemiseks täiendavaid andmeid või seletuskirju.

- 3.3. Direktor võib vajadusel kaebuse lahendamiseks ja materjalide kogumiseks moodustada komisjoni, korraldada sisejuurdlust või kaasata kolmandaid isikuid, kes aitaks kaasa olukorra lahendamisele.
- 3.4. Ettepanekule või kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 15 kalendripäeva jooksul peale selle registreerimist. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuu võrra. Isikut teavitatakse vastamise tähtaja pikendamisest ja pikendamise põhjusest.
- 3.5. Vastus registreeritakse dokumendihaldussüsteemis.
- 3.6. Anonüümsetele kirjadele ei vastata.
- 3.7. Kui vastata või selgitust anda ei ole direktori pädevuses, siis edastab ta kaebuse või ettepaneku pädevale asutusele 5 tööpäeva jooksul ettepaneku või kaebuse registreerimisest ja teavitab sellest kaebuse või ettepaneku esitajat.

4. DOKUMENTIDE SÄILISTAMINE

- 4.1. Kaebuste ja ettepanekute menetlemisel kogutud dokumentide säilitamist korraldatakse vastavalt kooli dokumendihaldussüsteemile ning õigusaktidele.

5. EDASIKAEBAMISE ÕIGUS

- 5.1. Otsusega mitte nõustumisel on kaebuse või ettepaneku esitajal õigus esitada vaie. Kui menetlemise tulemusena tegi otsuse kooli direktor, siis läbitakse vaidemenetlus kooli tegevuse üle järelevalvet teostavas Haridus- ja Teadusministeeriumis.

6. KONFIDENTSIAALSUSNÕUDED

- 6.1. Kaebuste ja ettepanekute menetlemisel lähtub kool konfidentsiaalsusnõuetest ja isikuandmete kaitse põhimõtetest.

7. LÕPPSÄTTED

- 7.1. Kaebuste ja ettepanekute lahendamise kord vaadatakse üle üks kord aastas ja vajadusel tehakse muudatused.