KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

1. Kaebuste esitamine

1.1. Kaebused saab esitada suuliselt või kirjalikult.

1.2. Suulised kaebuse puhul tutvustab administratsioon kaebuste lahendamise reegleid ning palub võimalusel esitada kaebus kirjalikult.

1.3. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.

1.4. Suuliselt kaebust või ettepanekut esitava isiku vastuvõtmisest võib keelduda, kui:

* + esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
	+ puuduvad esitanud isiku sideandmed;
	+ isik ei väljenda oma soove ning neid ei õnnestu küsimuste esitamise abil välja selgitada;
	+ Kui asutus leiab, et esitatud seisukoha, kaebuse või etttepaneku arvestamine, sellele vastamine või soovitud teabe ja selgituse andmine ei ole asutuse pädevuses, teatab ta sellest isikule ning nimetab asutuse või organi, kelle pädevusse küsimus kuulub.

1.5. Kirjalikud kaebused esitatakse kas e-maili või koduleheküljel oleva formaadi kaudu.

1. Kaebuste lahendamine

2.1. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetleb asutuse juhataja või administratsioon.

2.1. Kirjalikele kaebustele vastatakse kirjalikult esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 30 kalendipäeva jooksul.

2.2. Vajadusel kaasatakse lahendamisel vastava valdkonna asjatundjad.

2.3. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et ettepanekule/kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest.

Anu Kaasik

Spordiarstid OÜ