

## **SILLAMÄE GÜMNAASIUMILE ESITATUD KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE LAHENDAMISE KORD**

### **1. Üldsätted**

- 1.1. Õiguslikuks aluseks on käesoleva korra kehtestamisel on PGS §6 „Õppe korraldamise põhimõtted“ p 3, mille kohaselt kool lähtub oma tegevuse korraldamisel riiklikes õppekavades väljandatud ühiskonna ootustest, õpilaste vajadustest ja huvidest, arvestades võimaluse korral õpilaste ja vanemate ettepanekuid ja piirkonna eripära; ning Märjukirjade ja selgitustaotluste vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus 10.11.2004.
- 1.2. Sillamäe Gümnaasiumile (edaspidi kool) esitatud kaebuste ja ettepanekute lahendamise korra (edaspidi KELK) kirjeldamisel ja rakendamisel on eesmärgiks koolile esitatavad kaebuste ja ettepanekute hästi kaalutud ja mõistliku aja jooksul läbivaatamise ning lahenduse leidmine, mis toetab õpirahu või töörahu püsimist ja õpilaste ja töötajate rahulolu säilimist.
- 1.3. Koolivälistel asutustel, ettevõtjatel ja isikutel ning gümnaasiumi õpilastel ja töötajatel on õigus teha ettepanekuid või esitada kaebusi Sillamäe Gümnaasiumile.
- 1.4. Kõik töötajad, kes osalevad kaebuste ja ettepanekute menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõuet.

### **2. Kaebuste ja ettepanekute esitamine**

- 2.1. Kaebusi ja ettepanekuid saab esitada kirjalikult (paberkandjal või digitaalselt) ja suuliselt vabas vormis.
- 2.2. Kaebusi ja ettepanekuid esitatakse Sillamäe Gümnaasiumi direktorile e-maili teel aadressil *kantselei@sillamaegymn.edu.ee*, kirja teel kooli postiaadressil Tallinna mnt 13, Sillamäe või tuuakse isiklikult kooli kantseleisse.
- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. Kõik kirjalikud kaebused ja ettepanekud registreeritakse sissetuleva kirjvana.
- 2.6. Anonüümsetele kirjadele ei vastata.

### **3. Kaebuste ja ettepanekute menetlemine**

3.1. Kaebuste menetlemist juhib kooli direktor.

3.2. Direktor või kaebuse lahendamiseks volitatud isik kogub täiendavaid andmeid ja seletuskirju, mis lisatakse kaebuse või ettepaneku kausta.

3.3. Kooli direktor võib vajadusel kaebuse või ettepaneku lahendamiseks ja materjalide kogumiseks ning lahenduse leidmiseks moodustada komisjoni, korraldada sisejuurdlust või kaasata kolmandaid isikuid, vms, mis aitab kaasa olukorra lahendamisele.

3.4. Kogutud andmete, analüüsi ja/või lahenduse põhjal vormistatakse vastus kaebusele või ettepanekule, mis saadetakse kaebuse või ettepaneku esitajale.

3.5. Kaebuste menetlemise algatamise kohta vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva peale kaebuse registreerimist.

3.6. Kui ettepanekule vastata või selgitust anda ei ole kooli direktori pädevuses, siis edastab ta kaebuse või ettepaneku pädevale asutusele või organile 5 tööpäeva jooksul ettepaneku või kaebuse registreerimisest ning teavitab sellest kaebuse või ettepaneku esitajat.

### **4. Dokumentide säilitamine**

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

### **5. Edasikaebamise õigus**

5.1. Isikul, kelle ettepanek või kaebus jäi rahuldamata või kelle õigusi kaebuse menetlemise käigus rikuti, on õigus esitada vaie.

### **6. Gümnaasiumi tegevuse üle järelvalvet teostavad asutused ja ametid**

- Haridus- ja Teadusministeerium
- Terviseamet
- Päästeamet
- Õiguskantsler

### **7. Konfidentsiaalsusnõuded**

7.1. Kaebuste ja ettepanekute menetlemisel lähtub gümnaasium konfidentsiaalsusnõudest, isikuandmete kaitse põhimõtetest.

### **8. Lõppsätted**

8.1. Kaebuste ja ettepanekute lahendamise kord vaadatakse üle üks kord aastas.