1. **ETTEPANEKUTE JA/VÕI KAEBUSTE LAHENDAMINE**
   1. Ettepanekuid ja/või kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui ka suuliselt;
   2. Suuliste ettepanekute ja/või kaebuste korral pakutakse lapsevanemale võimalust lahendada olukord koheselt või esitada kaebus kirjalikult;
   3. Kirjalikult esitatud ettepanekud ja/või kaebused koostatakse vabas vormis või kodukorra lisas olevale blanketile (lisa 1) ning lastehoiu e-posti aadressile kaebused@mommipesa.eu
   4. Ettepanek ja/või kaebus peab sisaldama:
      1. pöörduja nime ja kontaktandmeid (telefon, e-posti aadress), mille kaudu saab anda tagasisidet;
      2. detailset kirjeldust juhtunust/ettepanekust;
      3. eeldatavat tulemust (millise lahendini peaksid osapooled koostöös jõudma).
   5. Ettepanekule ja/või kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest;
   6. Ettepanekute ja/või kaebuste registreerimise, menetlemise ja säilitamise eest vastutab lastehoiu juhatuse liige, tuginedes andmekaitse seadusele;
   7. Ettepanekutele ja/või kaebustele ei vastata kirjalikult juhul kui:
      1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
      2. puuduvad esitanud isiku kontaktandmed;
      3. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
      4. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.
   8. Ettepanekuid ja/või kaebusi analüüsitakse korra aastas ning antakse ülevaade analüüsi tulemustest töötajate või pedagoogilise nõukogu koosolekul.

**MÕMMIPESA LASTEHOID JUHATUSE LIIGELE**

Ettepanek / Kaebus

*(Palun märgista õige ära)*

1. Ettepaneku / kaebuse esitaja andmed

|  |  |
| --- | --- |
| Pöörduja nimi |  |
| Telefoni number |  |
| E-post |  |

1. Detailne kirjeldust juhtunust/ettepanekust

|  |
| --- |
|  |

1. Tulemus

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Kuupäev |  |
| Allkiri |  |

Ettepanekule / kaebusele lisatud dokumentide loetelu (tõendid, millega ettepaneku/kaebuse esitaja oma

väiteid kinnitab)

1.

2.

3.