

Ettepanekute ja kaebuste esitamise ning menetlemise kord

1. Saabunud pöördumist lahendatakse vastavalt selle sisule kas [märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seaduse](#) või [haldusmenetluse seaduse](#) kohaselt, arvestades [kutseseaduses](#) toodud erisusi.
2. Ettepanekuid ja kaebusi võib esitada kirjalikult või suuliselt.
3. Ettepanekud ja kaebused esitatakse kirjalikult vastaval vormil (lisa 1), mis on kättesaadav [Kutsekoja veebilehel](#) või Kutsekojas kohapeal.
4. Ettepanekud ja kaebused esitatakse kas e-posti teel (kutsekoda@kutsekoda.ee), kirja teel Mustamäe tee 16, Tallinn 10617 või tuuakse isiklikult kohale.
5. Kirjalikult esitatud pöördumisel peab olema märgitud:
 - 1) esitaja ees- ja perekonnanimi;
 - 2) kaebuse või ettepaneku aluseks olevad asjaolud;
 - 3) pöördumise esitamise kuupäev ja taotleja allkiri;
 - 4) tagasiside saamise soov ja viis (posti teel või e-postiga) ning selleks vajalikke kontaktandmeid;
 - 5) muid õigusaktidega ettenähtud andmeid.
6. Suuliselt esitatud pöördumine protokollitakse ning võimalusel võetakse sellele esitaja allkiri. Pöördumist toetavate dokumentide olemasolul esitatakse need dokumendid pöördumise juurde.
7. Juhul kui isiku pöördumine on võimalik lahendada suuliselt, ei pea seda registreerima ning kirjalikult pöördujale vastama. Protokollitud suulisele pöördumisele vastatakse kirjalikult õigusaktides toodud tähtaegadel.
8. Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei registreerita ega menetleta, kuid võetakse teadmiseks.

Ettepanekute ja kaebuste lahendamine

9. Kirjalikud pöördumised registreerib dokumendihaldur Kutsekoja dokumendiregistris.
10. Suulisi pöördumisi lahendab juhatuse liige või valdkonna koordinaator oma pädevuse piires ja kui vestluse käigus ei õnnestu probleemi lahendada, siis palutakse esitada ettepanek või kaebus kirjalikult.
11. Pöördumise esitajale vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest

võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni. Isikut teavitatakse vastamise tähtaja pikendamisest ja pikendamise põhjusest.

12. Isikule vastatakse pöördumisel märgitud aadressil (posti teel või e-postiga) või kokkuleppel muul viisil. Pöördumises esitatud seisukoha või ettepaneku mitteamvestamisel selgitatakse vastuses arvestamata jätmise põhjust. Selgitustaotlusele vastamisel antakse isikule taotluses soovitud teave või õiguslane selgitus või põhjendatakse selle andmisest keeldumist. Vastuvõtul viibinud isiku pöördumisele võib vastata suuliselt vastuvõtu ajal. Vastus esitatakse ettepaneku või kaebuse esitajale kirjalikult (posti teel või e-postiga).
13. Kui SA-I Kutsekoda ei ole võimalik kaebust sisuliselt lahendada, teavitatakse sellest kaebuse esitajat ja informeeritakse, kuhu pöörduda.
14. Ettepanekud ja kaebused võetakse võimalusel arvesse SA Kutsekoda töö korraldamisel.
15. SA Kutsekoda korraldab järelevalvet kutsenõukogude ja kutse andjate tegevuse õiguspärasuse üle. Kutsenõukogude ja kutse andjate tegevuse kohta esitatud ettepanekute ja kaebuste lahendamise puhul kontrollitakse esmalt dokumente, seejuures on kutsenõukogult ja kutse andjalt võimalik küsida ka selgitusi. Peale selgitustega tutvumist tehakse otsus, kas alustatakse haldusjärelevalve läbiviimise menetlus.

Ettepaneku/kaebuse esitamise vorm

Esitaja ees- ja perekonnanimi	
Kaebuse esitaja kontaktandmed (<i>aadress, e-post, telefon</i>)	
Kaebuse esitamise kuupäev	
Kaebuse või ettepaneku aluseks olevad asjaolud (<i>kaebuse kirjeldus</i>)	<i>Kirjeldus selle kohta, mis tingis vajaduse ettepaneku/kaebuse esitada</i>
	<i>Kirjeldus selle kohta, mida esitaja taotleb</i>
Tagasiside saamise soov ja viis (<i>posti teel või e-postiga</i>)	
Esitaja allkiri	
Lisatud dokumendid	1. ... 2. ... 3. ...