

KAEBUSTE MENETLEMISE KORD

ÜLDSÄTTED

Kaebuste menetlemise korra kehtestamise eesmärgiks on Avahoole OÜ klientide esitatavate kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja õige lahendamise tagamine, kaebuses sisalduvate etteheidete põhjendatuse korral klientide õiguste rikkumise ärahoidmine ja rikutud õiguste taastamine. Samuti kaebuse esitamise põhjastanud töökorraldusliku puuduse kõrvaldamine. Kaebus on esitatud ettevõtte tegevuses puudusele osutav suuline või kirjalik pretensioon koos osutatud puudusest tuleneva nõudega ettevõtte vastu või ilma sellela. Kaebuste menetlemisel lähtutakse ettevõttes dokumentide koostamiseks, töötlemiseks, registreerimiseks, süstematiseerimiseks ja säilitamiseks kehtestatud korrast arvestades kaebuste menetlemise korras sätestatud erisusi. Kaebuste menetlemise reegleid tutvustatakse ettevõtte veebilehel, kus on avaldatud ka kaebuse soovituslik vorm.

1. KAEBUSE ESITAMINE JA VASTUVÕTMINE

1.1 Igal ettevõtte kliendil on õigus teha või esitada kaebusi tema poolt valitud vormis kas isiklikult või esindaja kaudu.

1.2 Kliendi suulise kaebusega seonduva selgitab välja ja lahendab selle vastuvõtnud klienditeenindaja võimalusel koheselt kliendi juuresolekul. Vajadusel pöördub töötaja täiendava selgituse saamiseks juhataja poole.

1.3 Kui kliendi tõstatatud küsimused vajavad täiendavat kontrolli või väljub probleemistik vastava töötaja tegevusvaldkonnast, tuleb teha kliendile ettepanek kaebuse kirjalikuks vormistamiseks soovitatavalt Avahoole OÜ plangil (lisa 1). Kliendile soovitatav kaebuse vorm on leitav kontorist ning veebilehel.

1.4 Kontoris kirjalikult esitatava kaebuse vastu- võtmisel tuleb esitaja isikusamasus tuvastada.

1.5 Kaebuse vastuvõtja peab kontrollima, kas kaebuses on märgitud pöörduja nimi, sünniaeg või isikukood, kontaktandmed; samuti kas on lisatud kaebuses lisadena nimetatud dokumendid.

1.6 Vastuvõetud kaebused edastatakse hiljemalt vastuvõtmisele järgneval päeval registreerimiseks ja lahendamise korraldamiseks juhatajale koos asjasse puutuvate töötajate selgitustega.

1.7 Kirjalikult vormistatud kaebuse vastuvõtnud töötaja annab kliendile selle vastuvõtmist kinnitava teatise. Vastuvõtmise kinnituse võib märkida ka kaebuse koopiale, mis tagastatakse esitajale.

1.8 Kirjalikus või elektroonilises (digitaalselt allkirjastatud e-kiri) vormis esitatud kaebused edastatakse kaebuse vastuvõtja poolt juhatajale registreerimiseks. Elektroonilises vormis laekunud kaebused edastatakse elektrooniliselt.

1.9 Juhataja registreerib kaebuse, märgib sellele saabumise kuupäeva ja registreerimise numbrit ning määrab menetleja.

2. KAEBUSE MENETLEMINE

Kaebuse menetlemise eelduseks on kaebuse esitaja isiku tuvastamise võimalus. Kaebused, milles kajastatud andmed isiku tuvastamist ei võimalda, jäetakse

tähelepanuta. Kaebuse menetlemisel lähtutakse järgnevalt:

2.1 Kaebuse esitajasse ja tema väidetesse tuleb suhtuda eelarvamusteta ja lugupidavalt.

2.2 Kaebuses esile toodud asjaolud selgitab menetleja välja põhjalikkusega, mis võimaldab jõuda tõstatatud probleemi olemuseni. Menetleja teeb vajadusel avaldajale ettepaneku täiendavate, kaebuse lahendamiseks vajalike andmete esitamiseks. Menetlejal on õigus kuulata ära asjasse puutuvad isikud ja/või nõuda neilt kirjalikke selgitusi ning uurida elektroonilistes andmebaasides kajastatud andmeid. Menetleja kaasab vajadusel kaebuse menetlemisse spetsialiste.

2.3 Asjaolude selgumisel analüüsitakse toimunu õiguspärasust asjakohaste lepingute, tootejuhendite, tüüpitingimuste jm. kehtestatud reglementide alusel.

2.4 Kaebuse lahendamisel saadud kogemus tuleb suunata ettevõttes edasiselt samalaadsete probleemide ärahoidmisele. Kui kaebuse menetlemisel avastatakse ettevõtte lepingutingimustes, tegevust reguleerivates juhindes, ettevõtte programmis või töötaja teadmistes puuduseid, peab kaebuse me-netleja tegema salongi juhile ettepaneku puuduste kõrvaldamiseks või töötaja täiendkoolituseks.

3. KAEBUSELE VASTAMINE

3.1 Kaebuse menetlemise tähtaeg on 10 arvel-duspäeva arvates kaebuse vastuvõtmisest. Kui märgitud tähtaja jooksul kogutud teave ei ole lahendamiseks piisav, saadetakse kliendile sellekohane teade.

3.2 Kaebusele tuleb vastata motiveeritult. Esile toodud etteheidete põhjendatuse korral tuleb asuda kliendi rikutud õiguste viivitamatule taastamisele. Tarbijale suunatud vastuses tuleb põhjendada tema nõudmise osaline või täielik rahuldamata jätmine tõeselt ja arusaadavalt. Tarbijale tuleb anda tema majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet.

3.3 Kaebuse menetleja kooskõlastab vastuse juhatajaga, allkirjastatud vastus edastatakse kaebuse esitajale ning koopia arhiveeritakse. Vastus elektrooniliselt laekunud kaebusele kooskõlastatakse ja allkirjastatakse elektrooniliselt. Vastus edastatakse kaebuse esitaja e-posti aadressile krüpteeritult.

3.4 Kaebuse vastuse allkirjastab kaebuse menetleja kooskõlastades selle enne juhatajaga.

3.5 Vastuses tuleb selgitada, et kaebuse esitajal on õigus vastuses sisalduvaga mittenõustumise korral pöörduda vaidluse lahendamiseks kohtusse. Kui kaebuse esitaja on tarbija, võib ta oma rikutud õiguste või kahjustatud huvide kaitseks esitada kaebuse kohtu asemel tarbijakaebuste komisjonile Tarbijakaitseameti kaudu, Tervishoiuteenuste kvaliteedi ja järelevalve komisjonile Terviseameti kaudu või Eesti Haigekassasse kui tegemist on Haigekassa lepigulise teenusega.

4. DOKUMENTIDE SÄILITAMINE

Kaebuse ja selle menetlemisel kogutud dokumentide säilitamise korraldab juhataja, dokumendid säilitatakse selleks avatud kaustas. Juhataja vastutab kaebuste registreerimise kantud andmete õigsuse eest.