

KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE ESITAMISE JA MENETLEMISE KORD

MTÜ Eesti Toitumisteraapia Assotsiatsiooni eesmärk on reageerida ettepanekutele ja kaebustele kiirelt ning tagada ettepanekute ja kaebuste käsitlemisel avatus.

Ettepanekud ja kaebused tuleb esitada kirjalikult meilile info@toitumisterapeudid.ee. Kaebusele tuleb lisada tõendusdokumendid, mis toetavad kaebuse sisu ja põhjust.

Igale kaebusele ja ettepanekule reageeritakse 10 tööpäeva jooksul.

Ettepanekud toitumisteraapia eriala, töötajate jm ühingu tegevusega seonduva kohta arutatakse läbi, kas juhatuse tasemel või üldkoosolekul. Vajadusel viiakse ettepanekust tulenevad muudatused sisse ETTA dokumentidesse/süsteemidesse ning muutustest teavitatakse kõiki asjassepuutuvaid isikuid.

Kaebused vaadatakse läbi erapooletu *Toitumisteraapiateenuse kvaliteedimeeskonna* poolt, mille liikmed on pädevad küsimuse üle otsustama. Kui kaebus tuleb ühe kvaliteedimeeskonnaliikme vastu, ei kuulu tema otsustamisel komisjoni või luuakse juhatuse poolt erandkorras uus komisjon. Komisjon võib vajadusel täpsustada tõendusdokumentide sisu ja päritolu ning kaasata menetlusse kolmandaid osapooli, kellel võib olla asjassepuutuvat informatsiooni seoses kaebusega.

Komisjon võib jätta kaebuse käsitlemata, kui kaebaja ei lisa kaebusele tõendusdokumente või kui komisjoni päringu peale tõendusdokumente ei saadeta või dokumentide päritolu on tõendamata.

ETTA säilitab esitatud ettepanekud ja kaebused teenuse kvaliteedi tõstmise eesmärgil. Tehtud ettepanekuid ja esitatud kaebuseid koos otsuste/vastustega salvestatakse ETTA sisevõrgus 2 aastat.