

Kaebuse, vaide läbivaatamine

Teie isikuandmeid kasutame asja lahendamiseks. Teisele osapooltele avaldame kaebuse/vaide esitaja isikuandmeid üksnes minimaalselt, asja lahendamiseks hädavajalikus mahus.

Kui olete saatnud meile kaebuse/vaide, mille läbivaatamine on teise asutuse pädevuses, siis edastame selle sinna. Edastamisest teatame kindlasti ka Teile.

Kaebust/vaiet ja selle läbivaatamise materjale võime kasutada ka asutuse-siseselt oma töö kvaliteedi hindamiseks. Statistikat ja kokkuvõtteid avaldame umbisikuliselt, ilma nimedeta.

Menetlusdokumentide osapooltele kättetoimetamine toimub:

- e-posti teel (reeglina me e-kirju ei krüpteeri);
- posti teel liht- või tähitud kirjana (postirisk on postiteenuse osutajal ning kirja saajal);
- faksi teel (üldjuhul isiku soovil).

Kasutame kättetoimetamisel aadressandmeid, mida menetlusosaline on ise meile avaldanud või mis on kättesaadavad rahvastiku- või äriregistrist.

Kui kättetoimetamine ei õnnestu, palume politseilt või välisesinduselt ametiabi. Samuti võime avaldada ettekirjutuse või vaideotsuse resolutiivosa internetipõhises väljaandes „[Ametlikud Teadaanded](#)“. Resolutiivosa on haldusakti see osa, millega kedagi kohustatakse midagi tegema. Kui resolutiivosa avaldamine võib liigselt riivata Teie kui kaebuse/vaide esitaja eraelu, küsime enne avaldamist Teie seisukohta.

Kaebuste/vaiete andmestik on seaduse kohaselt nähtav meie internetipõhises dokumendiregistris. Sealt on näha dokumendi saatja või saaja initsiaalid, mitte nimi. Dokumendi pealkirjaks näitame internetis vastavalt „Kaebus“ või „Vaie“. Täpsem pealkiri on näha üksnes asutuse-siseselt. Teeme nii Teie eraelu kaitseks, kuna meile kirjutatakse sageli tundlikel teemadel.

Kaebused/vaided ja sellealane kirjavahetus on üldise juurdepääsupiiranguga (sarjapiiranguga). Kui keegi tahab sellega tutvuda ja esitab teabenõude, siis sarjapiirang tähendab, et teabenõude saamisel vaatame üle, kas küsitud dokumenti saab osaliselt või täielikult välja anda. Kindlasti katame kinni Teie isiklikud kontaktandmed nagu (e)-posti aadress või telefoninumber (v.a. kui peate kirjavahetust juriidilise isiku või asutuse esindajana). Muus osas sõltub juurdepääsu piiramine dokumendi sisust. Võimalikud juurdepääsupiirangute alused on toodud [avaliku teabe seaduse](#) §-s 35.

Hoolimata juurdepääsupiirangust väljastame dokumendi asutusele või isikule, kellel on otsene seadusest tulenev õigus seda küsida (nt kohtueelne menetleja või kohus).

Kaebusi/vaideid ja sellealast kirjavahetust säilitame 5 aastat. Selle tähtaja ületanud dokumendid kuuluvad hävitamisele.

Seadus lubab meil järelevalvemenetlustega seotud asjaolusid avalikustada, kui esineb ilmne avalik huvi ([avaliku teabe seaduse](#) § 38 lg 1, § 30 lg 4). Seda õigust kavatsime kasutada üksnes väga erandlikel juhtudel ja hoidudes asjaosaliste eraelu ülemääraselt riivamast. Muuhulgas jätame endale õiguse, kui isik viib ise menetluslase info avalikkuse ette, anda vajadusel oma tegevuse kohta avalikkusele selgitusi.