



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks



EQUASSi kaebuste menetluskord

© 2012 Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedimärk (EQUASS)

Kõik õigused kaitstud. Ühtegi selle dokumendi osa ei ole lubatud ilma EQUASSi eelneva kirjaliku loata mistahes vormis või vahenditega paljundada, kopeerida ega salvestada, olgu siis elektrooniliselt, mehaaniliselt või muul viisil.

Vastuvõetavate kaebuste liigid

Nr	Kaebuse liik
1	Kaebus audiitori tegevuse kohta
2	Kaebus kohaliku esinduse tegevuse kohta
3	Kaebus EQUASSi Euroopa üksuse tegevuse kohta
4	Kaebus auditeerimise/tegevuskorra/dokumentide kohta
5	Kolmas pool vaidlustab teenuseosutajale EQUASSi sertifikaadi omistamise

EQUASSi põhiosaliste kirjeldused

Taotleja	Organisatsioon, mis taotleb EQUASSi sertifikaati
EQUASSi Euroopa üksus- EQUASSi Brüsseli juhtmeeskonna koosseis	EQUASSi koordinaator – equass@equass.be EQUASSi peaekspert – equass@xs4all.nl EQUASS tegevjuht- ljones@epr.eu
Kohalik esindus (litsentsiomanik)	Kohalik organisatsioon, mis vastutab EQUASS Assurance'i auditeerimiskorra rakendamise ja EQUASS Assurance'i edendamise eest konkreetses riigis.
Audiitor	Kvalifitseeritud isik, kes on koolitatud kontrollima, kas organisatsioonid vastavad EQUASSi nõuetele. Audiitorid määrab ametisse EQUASSi valikukomisjon.
EQUASSi Awarding Committee (edaspidi EAC)	Komisjon, mis koondab Euroopa tasandil eri valdkondade huvirühmade – teenusekasutajate ja -osutajate, sotsiaalvaldkonna partnerite, rahastajate ja poliitikakujundajate – esindajaid. EAC kiidab heaks EQUASSi sertifitseerimisprogrammide nõuded, tegevuskorrad ja valikukriteeriumid EQUASSi sertifitseerimisel.

Märkus: lahkarvamused sertifikaadi mittesaamise kohta ei anna alust kaebuse esitamiseks. Sellised lahkarvamuse lahendatakse eraldi apellatsioonimenetluse käigus.

Vastuvõetavate kaebuste liigid	Kes ¹ saab kaebuse esitada	Tähtaeg	Kellele kaebus esitada	Vastamise aeg	Vastuse laad
1 – Kaebus audiitori tegevuse kohta	Sertifikaati taotleva asutuse direktor või isik, kes allkirjastas taotluse	30 päeva jooksul alates auditi tagasisidet sisaldava kirja saamisest	EQUASSi tegevjuhile või kohaliku EQUASSi esinduse juhile, kes edastab kaebuse EQUASSi tegevjuhile	Kättesaamise kinnitus edastatakse 10 päeva jooksul. Täielik vastus edastatakse 30 päeva jooksul pärast kättesaamise kinnitust	EQUASSi tegevjuhi korraldatud juurdluse tulemused, mille puhul on viimane konsulteerinud audiitori ja EACga. Nii audiitori kui ka kaebuse esitaja (sertifikaadi taotleja) seisukohtade ja selgituste kohta tehakse kokkuvõtte, mis edastatakse otsuse langetamiseks valikukomisjonile. Nii kaebuse esitajale kui ka audiitorile saadetakse kiri, milles selgitatakse, millised argumendid on põhjendatud ja millised mitte ning milliseid meetmeid on kaebuse alusel kasutusele võetud.
2 – Kaebus kohaliku esinduse (litsentsihoidja) tegevuse kohta	Sertifikaati taotleva asutuse direktor või isik, kes allkirjastas taotluse	Tähtaeg puudub	EQUASSi tegevjuhile	Kättesaamise kinnitus edastatakse 10 päeva jooksul. Täielik vastus edastatakse 30 päeva jooksul pärast kättesaamise kinnitust	EQUASSi tegevjuhi korraldatud juurdluse tulemused. Vastuses selgitatakse, millised argumendid on põhjendatud ja millised mitte ning milliseid meetmeid on kaebuse alusel kasutusele võetud. EAC-d teavitatakse lõplikust otsusest.

¹ Kaebuse võib esitada inglise keeles või muus kohalikus keeles. EQUASSi üksuse vastused koostatakse inglise keeles.

Vastuvõetavate kaebuste liigid	Kes ¹ saab kaebuse esitada	Tähtaeg	Kellele kaebus esitada	Vastamise aeg	Vastuse laad
3 – Kaebus EQUASSi Euroopa üksuse tegevuse kohta	Sertifikaati taotleva asutuse direktor või isik, kes allkirjastas taotluse	Tähtaeg puudub	EQUASSi tegevjuhile või kohaliku EQUASSi esinduse juhile, kes edastab kaebuse EQUASSi tegevjuhile	Kaebuse kättesaamise kinnitus edastatakse 10 päeva jooksul. Täielik vastus edastatakse 30 päeva jooksul pärast kättesaamise kinnitust	EQUASSi tegevjuhi korraldatud juurdluse tulemused. Vastuses selgitatakse, millised argumendid on põhjendatud ja millised mitte ning milliseid meetmeid on kaebuse alusel kasutusele võetud.
4 – Kaebus auditeerimiskorra või menetluse rikkumise kohta	Sertifikaati taotleva asutuse direktor või isik, kes allkirjastas taotluse	30 päeva jooksul alates auditi tagasisidet sisaldava kirja saamisest	EQUASSi tegevjuhile või kohaliku EQUASSi esinduse juhile, kes edastab kaebuse EQUASSi tegevjuhile	Kättesaamise kinnitus edastatakse 10 päeva jooksul. Täielik vastus edastatakse 30 päeva jooksul pärast kättesaamise kinnitust	EQUASSi tegevjuhi korraldatud juurdluse tulemused. Juhul kui kaebus on seotud sertifikaadi mittesaamisega ja on põhjendatud, korraldab EQUASSi üksus tasuta kordusauditi. Vastuses selgitatakse, millised argumendid on põhjendatud ja millised mitte ning milliseid meetmeid on kaebuse alusel kasutusele võetud

Vastuvõetavate kaebuste liigid	Kes ¹ saab kaebuse esitada	Tähtaeg	Kellele kaebus esitada	Vastamise aeg	Vastuse laad
5 – Kolmas pool vaidlustab teenuseosutajale EQUASSi sertifikaadi omistamise	Kõik huvirühmad (kliendid, töötajad, riiklikud, piirkondlikud ja kohalikud ametiasutused, rahastajad, teised asjassepuutuvad partnerid)	Sertifikaadi kehtivusaja lõpuni	EQUASSi tegevjuhile või kohaliku EQUASSi esinduse juhile, kes edastab kaebuse EQUASSi tegevjuhile	Kättesaamise kinnitus edastatakse 10 päeva jooksul. Vastus edastatakse 30 päeva jooksul pärast kättesaamise kinnitust	<p>EQUASSi tegevjuht teavitab valikukomisjoni kaebusest ja selle sisust.</p> <p>EQUASSi tegevjuht esitab sertifitseeritud organisatsioonile, audiitorile ja kohalikule esindusele esialgse järelepärimise (telefoni või e-posti teel).</p> <p>Saadab enne tähtaja lõppu kaebuse esitajale ühe alljärgnevatest vastusevariantidest:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Süüdistused pole põhjendatud, piisavalt tõsised, piisaval määral tõendatud või EQUASSiga seotud, nii et sertifikaat jääb jõusse ja juhtum lõpetatakse. - Süüdistused on tõsised ja/või leidub tõsiseid viiteid sellele, et sertifitseeritud organisatsioon on rikkunud EQUASSi põhimõtteid ja kriteeriume ning kohalikul esindusel võidakse paluda teha juurdlus või kordushindamine või teeb selle EQUASSi tegevjuht ise. <p>Tagajärjeks võib olla sertifikaadi tühistamine.</p> <p>EQUASSi tegevjuht vajab süüdistuste kohta juurdluse läbiviimiseks lisaaega 30 päeva</p>