Valitusprosessi

Avustajakoira - Assistenthund ry sitoutuu avoimeen, oikeudenmukaiseen ja läpinäkyvään valitusten käsittelyyn. Valitusprosessin tavoitteena on ratkaista esiin tulleet asiat rakentavasti sekä kehittää toimintaa.

1. Valituksen tekeminen

- Valituksen voi tehdä asiakas, hakija, yhteistyökumppani, vapaaehtoinen tai muu sidosryhmän edustaja
- Valitus tehdään kirjallisesti (sähköposti, lomake tai kirje)
- Valituksessa tulee kuvata:
    - tapahtuma tai asia, johon valitus liittyy
    - ajankohta ja osapuolet
    - mahdolliset liitteet tai todisteet

2. Valituksen vastaanotto

- Valitus kirjataan viipymättä
- Valituksen vastaanottamisesta lähetetään kuittaus **14 vuorokauden** kuluessa
- Valittajalle kerrotaan käsittelyaikataulu ja yhteyshenkilö

3. Käsittely ja selvitys

- Valitus käsitellään puolueettomasti ja luottamuksellisesti
- Tarvittaessa kuullaan kaikkia osapuolia
- Käsittelyssä huomioidaan:
    - yhdistyksen arvot ja eettiset periaatteet
    - voimassa oleva lainsäädäntö
    - yhdistyksen sisäiset ohjeet ja sopimukset

4. Päätöksenteko

- Valituksen käsittelee yhdistyksen hallitus tai erikseen nimetyt henkilöt
- Päätös tehdään kirjallisesti
- Päätöksessä kuvataan:
    - tehdyt selvitykset
    - ratkaisu ja perustelut
    - mahdolliset jatkotoimenpiteet

5. Vastaus valittajalle

- Kirjallinen vastaus toimitetaan kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti **30–60 vuorokauden** kuluessa
- Mikäli käsittely viivästyy, ilmoitetaan asiasta

6. Jatkotoimenpiteet

- Tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin
- Toimintatapoja päivitetään valituksen perusteella
- Henkilöstöä tai yhteistyötahoja ohjeistetaan uudelleen

7. Oikaisupyyntö

- Ilmoituksen tekijällä on mahdollisuus pyytää oikaisua päätökseen
- Oikaisupyyntö käsitellään yhdistyksen hallituksessa

8. Dokumentointi ja seuranta

- Kaikki valitukset ja niiden käsittely dokumentoidaan
- Valitukset huomioidaan osana laadunhallintaa
- Tietoja käytetään toiminnan kehittämiseen