Lugupeetud *[märkige kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi] [märkige kirja kuupäev]*

**RE: *[MÄRKIGE UMR, POLIISI NUMBER VÕI KAEBUSE NUMBER]* TEIE KAEBUS**

Pöördume teie poole seoses kaebusega, mille kohta teile *[täpsustage kuupäeva, pp/kk/aaaa]*  kinnituskirja saatsime.

Me mõistame, et teie mure seisneb *[kirjeldage kaebuse sisu ja tõstatatud probleeme]*.

Oleme menetluse käigus analüüsinud asjasse puutuvat teavet ja olemasolevaid tõendeid ning seda, kas teid on koheldud õiglaselt. Oleme teie kaebuse asjaolud läbi vaadanud ja jõudnud järgmisele otsusele.

*[Kirjeldage uurimise tulemuse üksikasju ja põhjendage oma otsust]*

*[Lisage dokumendi lõpus olevast lisast sobiv lõiguvariant]*

Kui te meie vastusega rahule ei jää, võite pöörduda kaebusega mõne kohaliku vaidluste lahendamise organi poole, et saada kaebusele meist sõltumatu hinnang.

Teie kohaliku vaidluste lahendamise organi kontaktandmed on järgmised:

*[Esitage vaidluste lahendamise organi andmed asjaomase EMP riigi kohta]*

Kui olete lepingu sõlminud Interneti teel, võite kaebuse esitada ka Euroopa Liidu veebipõhise vaidluste lahendamise keskkonna kaudu ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Ülalkirjeldatud kaebuste esitamise kord ei välista teie seaduslikku õigust pöörduda kohtu poole.

Lugupidamisega

teie nimi

ametikoht

osakond

**Telefon:**

**E-posti aadress:**

**Lisa** *[Valige alljärgnevate variantide hulgast sobiv]*

*1. variant. Kaebus rahuldati*

Seetõttu rahuldame teie kaebuse ja pakume lahenduseks *[selgitage, kuidas kavatsete olukorra heastada].*

Usume, et jääte selle ettepanekuga rahule, kuid oleksime väga tänulikud, kui seda ka ise kinnitaksite, saates meile teate järgmistel kontaktandmetel: *[ülal/all]*.

*2. variant. Kaebust ei rahuldata ja hüvitist ei pakuta*

Seetõttu ei saa me kahjuks teie kaebust rahuldada. Kuigi te ei pruukinud sellist tulemust oodata, usume, et oleme oma otsust selgesti põhjendanud.

*3. variant. Kaebust ei rahuldata, kuid pakutakse hüvitist*

Seetõttu ei saa me kahjuks teie kaebust rahuldada. Ent hea tahte märgina me *[täpsustage, mida kavatsete kaebuse esitajale pakkuda].*

Usume, et jääte selle ettepanekuga rahule, kuid oleksime väga tänulikud, kui seda ka ise kinnitaksite, saates meile teate järgmistel kontaktandmetel:*[ülal/all]*.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |