

## **Kaebuste lahendamise kord**

### **1. Sissejuhatus**

- 1.1. Kaebuste lahendamise korra eesmärk on kaebuste ja ettepanekute võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine.
- 1.2. Kaebuste lahendamise kord on kavandatud ja rakendatud klientide rahulolu ja teenuse osutamise kvaliteedi tagamiseks.
- 1.3. Kaebuste lahendamisel jälgivad töötajad konfidentsiaalsuse nõudeid.

### **2. Kaebuste esitamine**

- 2.1. Kaebuse saab esitada paber kandjal administraatori kätte või e-maili teel [info@innomedica.ee](mailto:info@innomedica.ee)
- 2.2. Suuliselt võib kaebuse esitada eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust.
- 2.3. Keskuse personal lahendab kaebusi oma pädevuse piires.
- 2.4. Kaebus peab sisaldama kliendi nime, isikukoodi, telefoni numbrit, e-maili, kuupäeva, kaebuse sisu ja ettepanekut lahenduse osas.

### **3. Kaebuste menetlemine**

- 3.1. Kaebus edastatakse keskuse juhatusele, kes kogub kokku kaebust puudutava informatsiooni. Kaebuses märgitud töötajatelt võetakse selgitused.
- 3.2. Keskuse juhatus koostab kaebusele vastuse ning informeerib sellest kaebuses märgitud töötajaid.

### **4. Kaebustele vastamine**

- 4.1. Kaebustele vastatakse 30 tööpäeva jooksul. Keerulisemate olukordade puhul informeeritakse kaebuse esitajat ja pikendatakse tähtaega maksimaalselt kuni kahe kuuni.
- 4.2. Kaebuse esitajale edastatakse vastus tema poolt antud e-mailile.
- 4.3. Kaebustele ei vastata juhul kui :
  - 4.3.1. Kaebuse esitanud isikut ei ole võimalik tuvastada;
  - 4.3.2. Kaebuse esitaja on kinnitanud, et ei vaja kirjalikku vastust;
  - 4.3.3. Kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav.

### **5. Dokumentide säilitamine**

- 5.1. Kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse keskses, kas siis paber kandjal või digitaalselt.