

Алгоритм рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в ИООО «Независимая лаборатория ИНВИТРО» для пациентов

(выдержка из СОП ВУ ОУК 74)

В ИООО «Независимая лаборатория ИНВИТРО» установлен порядок рассмотрения обращений пациентов, разработанный на основе Закона Республики Беларусь от 18.07.2011г. №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»

ИООО «Независимая лаборатория ИНВИТРО» рассматривает вопросы, изложенные в обращениях, в рамках компетенции, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

В ИООО «Независимая лаборатория ИНВИТРО» рассматриваются обращения, поступившие в:

- письменной форме (по Белпочте, в Книге замечаний и предложений, оставленные в отделении медицинского обслуживания)
- устной форме (в ходе личного приема)
- при звонке по телефону в контакт-центр
- электронной форме (форма обратной связи на сайте <https://invitro.by/>, по электронной почте info@invitro.by).

! Обращаем внимание, что ИООО «Независимая лаборатория ИНВИТРО» не зарегистрирована в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, т.к. данная система предназначена для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них.

Обязательному приему и регистрации подлежат обращения, поданные в порядке, установленном Законом Республики Беларусь от 18.07.2011г. №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Письменные обращения рассматриваются не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений. Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

Обращения, оставленные через контакт-центр, форму обратной связи на сайте, направленные по электронной почте рассматриваются в порядке очереди в срок 3 рабочих дня.

Личный прием проводится заместителем директора по управлению качеством услуг Общества один раз в месяц (второй четверг месяца с 11.00 до 13.00). Запись осуществляется через контакт-центр. Личный прием Заявителей осуществляется в порядке, установленным статьей 6 Закона Республики Беларусь 18.07.2011г. №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Рассмотрение обращения проводится специалистом по работе с обращениями граждан, по итогам рассмотрения заявителю предоставляется ответ в установленные сроки.

В результате рассмотрения обращения определяется его обоснованность, при необходимости проводятся корректирующие и предупреждающие мероприятия.