

### 1. Podnošenje pritužbe

Korisnici usluga Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije (NZZJZ PGŽ) mogu podnijeti pritužbu telefonskim putem, pismenim putem, putem QR koda, e-maila ili službene web stranice Zavoda.

Ukoliko je osoba maloljetna, pritužbu može uputiti roditelj ili skrbnik.

### 2. Rješavanje pritužbi

Nastavni zavod za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije se obvezuje riješiti sve pristigle pritužbe u što kraćem roku, te podnositelja pritužbe obavijestiti o tijeku rješavanja iste u roku od 7 radnih dana.

Ishode svake zaprimljene pritužbe koji se priopćavaju podnositelju pritužbe izrađuje, preispituje i odobrava stručna osoba koja nije uključena u proces ili aktivnost na koji se odnosi pritužba.

Pritužbe zaprimljene usmenim putem moguće je obrazložiti podnositelju pritužbe usmenim putem.

Ukoliko pritužbu nije moguće riješiti u kraćem vremenskom razdoblju, podnositelj pritužbe će o navedenome biti obaviješten. Podnositelj pritužbe će redovito biti informiran o poduzetim radnjama od strane Zavoda.

### 3. Čuvanje dokumentacije

Svaki zaprimljeni zapis vezan uz pritužbe, kao i dokumentacija vezana za rješavanje pritužbi čuva se u Odsjeku za kvalitetu i kod predstavnika za kvalitetu organizacijske jedinice koji je zaprimio pritužbu.

Odsjek za kvalitetu Ureda ravnateljstva prikuplja pritužbe i ostale povratne informacije korisnika usluga temeljem kojih se ocjenjuje učinkovitost sustava upravljanja za ocjenjivanje sustava upravljanja.