	ÚRAD VEREJNÉHO ZDRAVOTNÍCTVA SLOVENSKEJ REPUBLIKY	
	Odbor lekárskej mikrobiológie	Číslo vydania: 1
		Dátum vydania: 8.3.2024
	Vybavovanie sťažností	Číslo zmeny:
		Dátum zmeny:
Dátum vyradenia:		
Info/LM/05	Strana: 1 / 3	

1.0 Úvod


- Cieľom OLM je výkon akreditovanej aj neakreditovanej činnosti na vysokej profesionálnej úrovni tak, aby boli zákazníci s činnosťou odboru spokojní a účinne predchádzať ich nespokojnosti s poskytovanými službami;
- OLM postupuje pri riešení sťažností podľa Zákona o sťažnostiach č. 9/2010 Z.z, podľa požiadaviek medzinárodnej normy ISO 15189: 2022, podľa ktorej je OLM akreditovaný a podľa smernice ÚVZ SR SM 04 Smernica na vybavovanie sťažností;
- V zmysle zákona o sťažnostiach na ÚVZ SR sú vytvorené všetky potrebné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti;
- Tento dokument upravuje postup OLM pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb.

2.0 Skratky

Skratka	Vysvetlenie
LM	Lekárska mikrobiológia
OLM	Odbor lekárskej mikrobiológie
OKDSA	Odbor kontroly, dozoru a sťažností a auditu
PrZ	Pracovný zošit
SM	Systém manažérstva
ÚVZ SR	Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky

3.0 Proces

- Sťažnosť týkajúca sa činnosti pracovísk OLM musí byť podaná písomnou formou cez podateľňu úradu alebo elektronicky na adresu podatelna@uvzsr.sk;
- Centrálnu evidenciu prijatých sťažností, ktorá sa vedie oddelene od ostatných písomností, zabezpečuje na ÚVZ SR OKDSA. Sťažnosti je po zaevidovaní do centrálnej evidencie pridelené spisové číslo, pod ktorým sa s ňou nakladá až do jej úplného vybavenia;
- Každý odbor/útvar ÚVZ SR, ktorému bola sťažnosť z vecnej príslušnosti postúpená na priame vybavenie alebo na predloženie stanoviska, je povinný priradené poradové číslo uvádzať v názve veci;

	ÚRAD VEREJNÉHO ZDRAVOTNÍCTVA SLOVENSKEJ REPUBLIKY	
	Odbor lekárskej mikrobiológie	Číslo vydania: 1
		Dátum vydania: 8.3.2024
	Vybavovanie sťažností	Číslo zmeny:
		Dátum zmeny:
Dátum vyradenia:		
Info/LM/05	Strana: 2 / 3	

- d) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti;
- e) V prípade postúpenia sťažnosti vedúcej OLM, zaznamená vedúca OLM sťažnosť a spôsob riešenia do Knihy sťažností (PrZ/LM/104), vrátane prijatých činností na jej riešenie a odstránenie;
- f) V zmysle zákona sa musí sťažnosť vybaviť najneskôr do 60 dní.

4.0 Prijem sťažnosti


- a) Po prijatí sťažnosti vedúca OLM ju zaznamená a preskúma, či je sťažnosť relevantná a či súvisí s činnosťou odboru. Ak áno, informuje o podanej sťažnosti manažéra kvality OLM;
- b) Vždy, ak je možné a relevantné, OLM potvrdí príjem sťažnosti sťažovateľovi a ak je potrebné a vhodné, aj s postupom prípravy správy.

5.0 Riešenie sťažnosti

Ak je potrebné, manažér kvality určí a vedúca OLM schváli troch pracovníkov, ktorí vykonajú mimoriadny audit zameraný na zistenie skutočností, ktoré viedli k podaniu sťažnosti. Mimoriadny audit sa vykoná najneskôr do piatich pracovných dní. Zistenia auditu spolu s ostatnými dostupnými informáciami vyhodnotí vedúca odboru v súčinnosti s manažérom kvality a podľa dokumentovaných dôkazov sa určí opodstatnenosť a spôsob riešenia sťažnosti. Za odstránenie zistení z prešetrovania je zodpovedný príslušný pracovník, ktorého činnosti sa sťažnosť týka.

6.0 Záver prešetrovania sťažnosti

- a) Závery z prešetrovania sťažnosti vykoná, preskúma a schváli vedúca odboru v prípade, ak sa jej činnosti sťažnosť netýka, aby bola zabezpečená objektivita a nezávislosť. Ak by personálne zdroje odboru toto neumožňovali, zvolí sa alternatívny postup riešenia napríklad zapojením iných relevantných pracovníkov OLM alebo úradu;
- b) Z vybavovania sťažnosti sa zhotoví zápisnica o prešetrovaní a vybavení sťažnosti a sťažovateľovi sa napíše správa obsahujúca závery.

	ÚRAD VEREJNÉHO ZDRAVOTNÍCTVA SLOVENSKEJ REPUBLIKY	
	Odbor lekárskej mikrobiológie	Číslo vydania: 1
		Dátum vydania: 8.3.2024
	Vybavovanie sťažností	Číslo zmeny:
		Dátum zmeny:
Dátum vyradenia:		
Info/LM/05	Strana: 3 / 3	

7.0 Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

- Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice.
- Písomné oznámenie sa vyhotovuje v súčinnosti s OKDSA ÚVZ SR.
- V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

8.0 Záver

- Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti;
- Sťažovateľ môže k sťažnosti predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na jej vybavovanie;
- Prešetrovanie a záver hodnotenia sťažnosti nemajú za následok akúkoľvek diskrimináciu zákazníka/sťažovateľa;
- Výklad týkajúci sa SM-04 „Smernice na vybavovanie sťažností“ zaradeného v SM úradu je oprávnený podávať len OKDSA.

9.0 Súvisiaca dokumentácia

- Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach
- Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám
- Smernica ÚVZ SR na vybavovanie sťažností SM-04
- STN EN ISO 15189

Vypracovala: RNDr. Katarína Juríková, PhD.

Preskúmala a schválila: Mgr. Edita Staroňová, PhD.