



ЗАВОД ЗА  
ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
ЗРЕЊАНИН  
ЗДРАВЉЕ ЗА СВЕ

## ОПШТА ПРАВИЛА ПОСЛОВАЊА ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ЗРЕЊАНИН У ОКВИРУ ПРУЖАЊА УСЛУГА ЛАБОРАТОРИЈСКОГ ИСПИТАЊА

Laboratorijska ispitivanja koja sprovodi Zavod za javno zdravlje Zrenjanin (u daljem tekstu Zavod) obavljaju se pod sledećim uslovima:

Osnov za početak ispitivanja je podnošenje zahteva od strane korisnika pri čemu su korisniku dostupni opšti uslovi poslovanja ([www.zastitazdravlja.rs](http://www.zastitazdravlja.rs)). Korisnik je obavezan da obezbedi sve informacije neophodne za obavljanje ispitivanja i jedini je odgovoran za tačnost navedenih informacija. U slučaju formiranja pisanog ugovora, sva prava, obaveze i odgovornosti između korisnika usluga i laboratorije, sadržane su u ugovoru. Za interne i redovne korisnike, kao i pojedinačne zahteve preispitivanje zahteva može da se izvede na pojednostavljen način.

Laboratorije Zavoda se obavezuje da će sva ispitivanja obavljati profesionalno, nepristrasno, isključivo u skladu sa pravilima struke i zakonskim propisima.

Laboratorijska ispitivanja se sprovode u skladu sa zakonskom regulativom, tehničkim propisima, važećim nacionalnim i međunarodnom standardima, sopstvenim metodama, procedurama i instrukcijama. Ukoliko korisnik nema specifične zahteve, ispitivanje će se obaviti primenom akreditovanih metoda u okviru obima akreditacije dostupnim na [www.ats.rs](http://www.ats.rs), akreditacioni broj 01-119, ili prema drugim referentnim metodama ukoliko korisnik ne zahteva drugačije.

Zavod obaveštava korisnika usluga, kada je to neophodno, o eventualnom odstupanju, neusaglašenosti ili problemu u vezi sa predmetom ispitivanja. Tom prilikom se korisnik obaveštava o opcijama i dogovaraju se dalji postupci laboratorije. Ukoliko korisnik prihvata odstupanje od specifičnih uslova i zahteva da predmet bude ispitan, laboratorija izdaje Izveštaj o ispitivanju koji sadrži izjavu o odricanju od odgovornosti, ukazujući na rezultate na koje bi moglo da utiče ovo odstupanje.

Laboratorija obaveštava korisnika ukoliko korisnik zahteva da se ispitivanje vrši metodom koja je neadekvatna ili zastarela.

Zavod angažuje kompetentnog eksternog isporučioца usluga za deo ispitivanja koje ne može samostalno da sprovede uz predhodno obaveštenje i odobrenje korisnika usluga.

Za uzorak koji je dostavio korisnik, rezultati ispitivanja odnose se na uzorak onakav kakav je primljen, Zavod se odriče odgovornosti za poreklo uzorka, pripremu ambalaže, način uzorkovanja, način i uslove transporta i uslove čuvanja uzorka do dostavljanja na analizu.

Sve informacije dobijene ili nastale tokom realizacije ugovorenih aktivnosti predstavljaju vlasništvo korisnika i smatraju se poverljivim. U skladu sa zakonom kojim je uređena određena oblast, osim vlasnika ili korisnika predmeta ispitivanja, pravo uvida u rezultate ispitivanja imaju nadležne institucije kao i pravosudni ili drugi organi vlasti. Ukoliko se zakonom zahteva da se neke od poverljivih informacija učine jano dostupnim, laboratorija će unapred informisati korisnika osim ukoliko je to zabranjeno zakonom. Obaveza poverljivosti ne prestaje prestankom saradnje sa korisnikom.

U slučaju prigovora ili žalbe korisnika, primenjuje se postupak dokumentovan u Proceduri rešavanja prigovora (P.Z.17)

Kada korisnik zahteva izjavu o usaglašenosti rezultata ispitivanja prema specifikaciji Zavod će primeniti pravilo odlučivanja. Pravilo odlučivanja koje primenjuje laboratorija Zavoda , ukoliko korisnik ne zahteva drugačije je Pravilo odlučivanja broj 1-Pravilo zaštićenog odbijanja rezultata ispitivanja. Korisnik se može informisati o pravilima odlučivanja na sajtu Zavoda (Izvod iz izvoda Procedure P.H.06 i P.M.14) i na sajtu *Eurachem Decision rules applied to conformity assessment, Technical report No. 01/2017, EUROLAB, 2017* ([www.eurolab.org](http://www.eurolab.org)).