

OPŠTA PRAVILA POSLOVANJA

ODSJEK ZA HIGIJENU I ZDRAVSTVENU EKOLOGIJU,

LABORATORIJA SANITARNE HEMIJE I LABORATORIJA SANITARNE MIKROBIOLOGIJE

ZU DOM ZDRAVLJA BAR

Sve ponuđene usluge i ugovore sa korisnicima Odsjeka za higijenu i zdravstvenu ekologiju, Laboratorije sanitarne hemije i Laboratorije sanitarne mikrobiologije, ZU Dom zdravlja Bar, (u daljem tekstu: Odsjek/Laboratorije) obavljaju se pod sljedećim opštim uslovima:

Član 1.

Odsjek/Laboratorije realizuju usluge uzorkovanja i ispitivanja usaglašenosti u okviru kojih sprovodi sljedeće aktivnosti:

- uzorkovanje,
- fizičko-hemijsko ispitivanja,
- mikrobiološko ispitivanja,
- izdavanje izvještaja o ispitivanju

Član 2.

Uzorkovanje/Ispitivanje se sprovodi u skladu sa:

-važećim nacionalnim i međunarodnim standardima,
-dokumentovanim metodama, procedurama i instrukcijama.

Ukoliko korisnik nema specificirane zahtjeve, ispitivanje će se obaviti primjenom metoda koje se koriste za utvrđivanje usaglašenosti predmeta ispitivanja, (akreditovane metode iz obima akreditacije koji je dostupan na sajtu: www.domzdravljabar.com ili prema drugim referentnim dokumentima) koje ispunjavaju zahtjeve korisnika.

Odstupanje od metoda za sve laboratorijske aktivnosti sprovodi se samo ako je odstupanje dokumentovano, tehnički opravdano, odobreno i ako ga je korisnik prihvatio.

Član 3.

Korisnik usluge je obavezan da blagovremeno, pisanim zahtjevom za ispitivanje, obezbijedi sve informacije neophodne za obavljanje ispitivanja i jedini je odgovoran za tačnost ovih informacija.

Član 4.

U slučaju da ne može samostalno da sprovede tražena ispitivanja, Odsjek/Laboratorije će angažovati kompetentnog eksternog isporučioća usluge laboratorijskog ispitivanja o čemu će prethodno obavijestiti korisnika i tražiti njegovo odobrenje a čiji su rezultati ispitivanja sastavni dio Izvještaja.

Član 5.

Sve informacije dobijene ili nastale tokom laboratorijskih aktivnosti predstavljaju vlasništvo korisnika i smatraju se povjerljivim. Ukoliko se zakonom zahtijeva da se neke povjerljive informacije otkriju, Odsjek/Laboratorije će učiniti te informacije dostupnim i o tome informisati korisnika, izuzev ako je to zakonom zabranjeno.

Član 6.

Odsjek/Laboratorije će obavijestiti korisnika o svakoj neusaglašenosti ili problemu koji se pojavi u toku ispitivanja, a u vezi je sa predmetom ispitivanja i po potrebi tražiti dalje instrukcije prije nego što nastavi sa radom.

Ukoliko korisnik zahtijeva da predmet bude ispitan prihvatajući odstupanja od specificiranih uslova, izvještaj o ispitivanju će sadržati izjavu o odricanju od odgovornosti, ukazujući na rezultate na koje bi moglo da utiče ovo odstupanje.

Član 7.

Odsjek/Laboratorije je odgovorna za sve informacije koje se daju u Izvještaju o ispitivanju, osim za informacije dobijene od korisnika. Ukoliko informacija koja se dobija od korisnika može da utiče na validnost rezultata, u Izvještaju će biti navedeno odricanje od odgovornosti.

Član 8.

Kada korisnik zahtijeva izjavu o usaglašenosti prema specifikaciji ili standardu za ispitivanje, a prepusti Laboratoriji sanitarne hemije odluku o tome koje se pravilo odlučivanja primjenjuje, primijenice se Pravilo 1: Pravilo podijeljenog rizika, osim ako nije sadržano u zahtijevanoj specifikaciji ili standardu ili je sa korisnikom drugačije dogovoreno, a uzimajući u obzir analizu rizika. Pravila odlučivanja nalaze se u Uputstvu Q3.7.8.00.02 i dostupna su na zahtjev korisnika.

Član 9.

Odgovornost osoblja Odsjek/Laboratorije je da kompetentno, stručno, nepristrasno i objektivno izvrši ugovoreno ispitivanje. Opis procesa postupanja sa prigovorima dostupan je zainteresovanim korisnicima usluga na zahtjev. Forma prigovora u pisanom obliku dostupna je na www.domzdravljabar.com i može se dostaviti na adresu: Jovana Tomaševića br. 42, Bar, a osim toga prigovori mogu biti upućeni i telefonom ili na drugi način o čemu će biti napravljen zapis.

Član 10.

Ova Opšta pravila su sastavni dio svakog dogovora, i/ili ugovora sa korisnikom usluga, javno su dostupna i pravno obavezujuća. Momentom zaključenja ugovora odnosno prihvatanjem ponude korisnik usluge potvrđuje da je informisan o ovim Pravilima i da je saglasan sa istima.

Rukovodilac kvaliteta

Direktor