	<b>Zavod za javno zdravlje Valjevo</b> <b>Ul. Vladike Nikolaja 5, 14000 Valjevo</b>	O001
	<b>Opšta pravila poslovanja Zavoda za javno zdravlje Valjevo u okviru pružanja usluga laboratorijskih ispitivanja</b>	

## **Opšta pravila poslovanja Zavoda za javno zdravlje Valjevo u okviru pružanja usluga laboratorijskih ispitivanja**

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

### Član 1.

Laboratorijska ispitivanja se sprovode u skladu sa:

Relevantnim zakonima, tehničkim propisima, važećim nacionalnim i međunarodnim 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) ili prema drugim referentnim dokumentima.

### Član 2.

Korisnik ispitivanja je obavezan da blagovremeno, pisanim zahtevom obezbedi sve informacije neophodne za obavljanje ispitivanja i jedini je odgovoran za tačnost navedenih informacija U slučaju kada se zahteva da se ispitivanja obave neadekvatnom metodom Zavod će obavestiti korisnika da će umesto zahtevanom ispitivanje obaviti akreditovanom metodom.

### Član.3

U slučaju da ne može samostalno da sprovede tražena ispitivanja, Zavod će angažovati kompetentnog eksternog isporučiooca usluga ispitivanja, o čemu će prethodno obavestiti korisnika i tražiti njegovo odobrenje.

### Član 4.


Sve informacije dobijene ili nastale tokom realizacije ugovorenih aktivnosti predstavljaju vlasništvo korisnika i smatraju se poverljivim. Ukoliko se zakonom zahteva da se neke poverljive informacije otkriju, Zavod će učiniti te informacije dostupnim i o tome informisati korisnika, izuzev ako je to zabranjeno zakonom. Obaveza poverljivosti ne prestaje da važi raskidom ugovora, odnosno prestankom saradnje sa korisnikom.

### Član 5.

Kada je neophodno, Zavod će obavestiti korisnika o svakoj neusaglašenosti ili problemu koji se pojavi u toku ispitivanja, a u vezi je sa predmetom ispitivanja. Ukoliko korisnik zahteva da predmet bude ispitan prihvatajući odstupanja od specificiranih uslova, izveštaj o ispitivanju će sadržati izjavu o odricanju od odgovornosti, ukazujući na rezultate na koje bi moglo da utiče ovo odstupanje.

### Član 6.

Kada korisnik zahteva izjavu o usaglašenosti rezultata ispitivanja prema specifikaciji, Zavod će primeniti pravilo odlučivanja definisano prema uputstvu UP Pravilo odlučivanja za ocenu usaglašenosti rezultata ispitivanja, koje je objavljeno na internet stranici Zavoda. Ovo pravilo će se primenjivati u svim slučajevima osim ako je ono sadržano u zahtevanoj specifikaciji ili standardu ili je sa korisnikom drugačije dogovoreno.

	<b>Zavod za javno zdravlje Valjevo</b> <b>Ul. Vladike Nikolaja 5, 14000 Valjevo</b>	O001
	<b>Opšta pravila poslovanja Zavoda za javno zdravlje Valjevo u okviru pružanja usluga laboratorijskih ispitivanja</b>	

Član 7.

Odgovornost osoblja Zavoda je da kompetentno, stručno i nepristrasno izvrši ugovoreno ispitivanje. U cilju sprečavanja sukoba interesa laboratorija obezbeđuje da niko od učesnika u procesu ni na koji način, koji može da ugrozi nepristrasnost, povezan sa korisnikom i da nije izložen bilo kojoj vrsti pritiska koji bi mogao da ima uticaja na nepristrasnost ispitivanja. U slučaju prigovora, korisnik je u obavezi da isti dostavi pisanim putem na adresu Zavoda za javno zdravlje Valjevo, ul, Vladike Nikolaja br.5 ili na mail adresu office@zzjzvaljevo.co.rs U slučaju zahteva zainteresovanih strana, Zavod će obezbediti da im procedura sa prigovorom korisnika bude dostupna.

Član 8.


Ova pravila su sastavni deo svakog dogovora, ponude, ugovora sa korisnikom, javno su dostupna i pravno obavezujuća.

U Valjevu 02.03.2020.

Direktor ZZJZ Valjevo

Dr Marija Gavrilović



	<b>Zavod za javno zdravlje Valjevo</b> <b>Ul. Vladike Nikolaja 5, 14000 Valjevo</b>	O001
	<b>OPŠTA PRAVILA I POLITIKA NEPRISTRASNOSTI</b>	

Laboratorije Zavoda za javno zdravlje Valjevo (U Odeljenju za sanitarnu hemiju pri Centru za higijenu i humanu ekologiju i Odeljenju za sanitarnu mikrobiologiju pri Centru za mikrobiologiju) su organizovane i rade kao nepristrasna, kompetentna i odgovorna organizacija, tako da kod svojih korisnika obezbeđuju potpuno poverenje u kvalitet usluga koje pružaju. Principi na kojima se bazira naše poslovanje su:

### **Princip nepristrasnosti**

Nepristrasnost predstavlja osnovu za sticanje i održavanje poverenja u proces laboratorijskih ispitivanja koje zainteresovane strane očekuju. Stoga, obezbeđenje nepristrasnosti je osnovni prioritet na svim nivoima funkcionisanja unutar ZZJZ Valjevo. Poštujući uspostavljena pravila, ZZJZ Valjevo osigurava da celokupno osoblje uključeno u aktivnosti ispitivanja obavlja poslove objektivno bez komercijalnih, finansijskih i drugih pritisaka koji bi ugrozili nepristrasnost. Da bi se osigurala nepristrasnost, tačnost i pouzdanost podataka o ispitivanju, direktor i rukovodstvo nikada neće intervenisati u laboratoriji, a laboratorija će obavljati nezavisne aktivnosti ispitivanja u skladu sa relevantnim zakonima i propisima, kao i tehničkim standardima. Sve odluke u laboratoriji se donose na osnovu objektivnih dokaza i na odluke ne mogu da utiču drugi interesi ili druge strane. Nepristrasnost laboratorije garantuje i njihova finansijska nezavisnost ostvarena sopstvenim finansiranjem na osnovu pružanja usluga ispitivanja.

U cilju sprečavanja sukoba interesa laboratorija obezbeđuje da niko od učesnika u procesu nije ni na koji način, koji može da ugrozi nepristrasnost, povezan sa korisnikom i da nije izložen bilo kojoj vrsti pritisaka koji bi mogao da ima uticaja na nepristrasnost ispitivanja. ZZJZ Valjevo vrednuje potencijalne rizike po nepristrasnost. Ukoliko se takvi rizici identifikuju, Zavod će preduzeti odgovarajuće mere kako bi se isti uklonili ili smanjili na najmanju moguću meru. Svaki preostali rizik se preispituje da bi se utvrdilo da li je on na nivou prihvatljivog rizika. U slučaju da se identifikuje neprihvatljiv rizik po nepristrasnost, usluga neće biti pružena. Stoga, očuvanje nepristrasnosti je osnovno opredelje ZZJZ Valjevo.

### **Princip Poverljivosti**



Sve informacije o korisniku, dobijene u postupku ispitivanja, laboratorija tretira kao poslovnu tajnu. Nijednu informaciju laboratorija ne sme da objavi ili prenese trećoj strani bez saglasnosti korisnika na koga se ona odnosi. Informacije o korisniku dobijene iz drugih izvora se smatraju poverljivim između laboratorije i korisnika, a informacije o izvoru se ne daju korisniku, poštujući princip poverljivosti izvora i Laboratorije. Osoblje potpisuje, lično, izjave o čuvanju informacija dobijenih u laboratorijskim aktivnostima kao strogo poverljive.

U Valjevu, 12.03.2020.

Direktor ZZJZ Valjevo

Dr Marija Gavrilović



	<b>Zavod za javno zdravlje Valjevo</b> <b>Vladike Nikolaja br. 5, Valjevo</b>			<b>Politika</b>
	<b>POLITIKA KVALITETA LABORATORIJE</b>			
Strana <b>1</b> od <b>1</b>	Izdanje: <b>5</b>	Važi od: <b>16.03.2020.</b>	Odobrio direktor: 	Kopija broj <b>0</b>

Politika kvaliteta Laboratorije je sastavni deo ukupne poslovne politike Zavoda, zasnovana je na ispunjavanju zahteva standarda **SRPS ISO17025:2017** u domenu pružanja usluga hemijskih, fizičko-hemijskih, bioloških i mikrobioloških ispitivanja.

Jedna od osnovnih misija Zavoda za javno zdravlje Valjevo je da svojim radom doprinosi očuvanju i unapređenju zdravlja stanovništva i kontroli faktora životne sredine koji utiču na zdravlje ljudi.

Naša vizija je da dostignemo maksimum u aktivnostima za poslove kojima se bavimo, kako bi postali regionalni lider i pružili najkvalitetniju uslugu u poslovima ispitivanja za teritoriju za koju smo osnovani.

Zavod za javno zdravlje Valjevo, prati, istražuje i proučava zdravstveno stanje i zdravstvenu kulturu stanovništva, stanje i kvalitet životne sredine, zdravstvenu ispravnost vode, hrane i vazduha, uzroke, pojavu i širenje zaraznih i drugih bolesti od socijalno medicinskog značaja, uticaja ekoloških faktora na zdravlje kao i organizaciju, rad i razdvoj zdravstvene službe. Zavod obavlja poslove koji su od opšteg društvenog značaja. Principi rada se zasnivaju na prikupljanju podataka od značaja i njihovoj analizi, izveštavanju, predlaganju i preduzimanju mera, za potrebe i u saradnji sa lokalnom samoupravom i Republikom. Zainteresovane strane Zavoda su: Ministarstvo zdravlja, Instituti/Zavodi za javno zdravlje, Lokalna samouprava grada Valjeva, Kolubarski upravni okrug, RFZO, zdravstvene ustanove okruga, škole, predškolske ustanove, fizička i pravna lica.

Jedan od primarnih interesa Laboratorije za ispitivanje u oblasti kvaliteta je zasnovan na uspostavljanju i održavanju tržišno orjentisanog poslovnog sistema sa ciljem potpunog zadovoljenja zahteva, potreba i očekivanja korisnika naših usluga.

Realizacija ovih ciljeva omogućava se kroz sledeće principe:

- Uspostavljanje, primenu i stalno poboljšanje održavanje sistema menadžmenta kvalitetom i ciljeva kvaliteta prema zahtevima standarda SRPS ISO 17025:2017;

- Obavezu rukovodstva laboratorije da stvaruje dobru laboratorijsku praksu i kvalitet usluga u skladu sa propisanim metodama i zahtevima korisnika što će dovesti do smanjenja troškova, povećanja produktivnosti i profitabilnosti;

- Stalno unapređenje odnosa sa korisnicima naših usluga, podgovaračima i isporučiocima kao i zasnivanje novih partnerskih odnosa, treba da bude stalna orjentacija laboratorije;

- Pružanje mogućnosti korisniku da izabere različite nivoe provere kvaliteta usluga laboratorije;

- Osiguranje zaštite poverljivih informacija i vlasničkih prava naših korisnika kao i sprečavanju aktivnosti koje bi dovele do slabljenja poverenja u njenu kompetentnost, nepristrasnost ili poslovnost;

- Poštovanje rokova, primena standarda, metoda ispitivanja, dokumenata sistema kvaliteta, kodeksa ponašanja i drugih dokumenata značajnih za rad laboratorije;

- Sprovođenje ove politike i dostizanje nove kulture kvaliteta će se podržavati sa odgovarajućim programima obrazovanja, obuke i motivacije;

- Dodatna mera obezbeđenja kvaliteta rada je saradnja sa nadležnim stručnim i naučnim institucijama.

Zaposleni su u obavezi da poznaju dokumentaciju kvaliteta i da sprovode politiku i procedure u svom radu.

U ostvarivanju postavljenih ciljeva očekuje se od svakog zaposlenog Laboratorije za ispitivanje maksimalno angažovanje i lični doprinos.

