



OPŠTA PRAVILA POSLOVANJA

LABORATORIJA INSTITUTA ZA STOČARSTVO, BEOGRAD, ZEMUN

U cilju osiguranja odgovornog i profesionalnog postupanja prema Korisniku, Laboratorija Instituta za stočarstvo, Beograd, Zemun (u daljem tekstu Laboratorija) primenjuje Opšte uslove poslovanja za sve ponuđene usluge/ugovore/aranžmane koje obavlja u dogovoru sa Korisnikom usluga. Opšta pravila poslovanja utvrđuju profesionalne principe ponašanja, kao i okvir poslovanja Laboratorije koji se primenjuje na zaposleno osoblje Laboratorije i sve zainteresovane strane.

1.0 Zakonski okviri i relevantni standardi

Sve poslovne aktivnosti se sprovode u skladu sa profesionalnim i etičkim pravilima uz poštovanje svih zakona i propisa iz date oblasti poslovanja. Laboratorija sprovodi ispitivanja koja su u skladu sa tehničkim propisima, važećim nacionalnim ili međunarodnim standardima i dokumentovanim validovanim metodama. Proces ispitivanja obavlja se u skladu sa akreditovanim metodama dostupnih u okviru Obima akreditacije na sajtu Akreditacionog tela Srbije (www.ats.rs) pod brojem 01-007, osim ukoliko korisnik nema specifične zahteve za izvođenje tražene analize. Aktivnosti koje laboratorija sprovodi van obima akreditacije dostupne su na sajtu Instituta za stočarstvo (u odeljku koji se odnosi na deo Laboratorije). U slučaju da korisnik zahteva metodu ispitivanja koja je neadekvatna ili zastarela, Laboratorija je dužna da o tome obavesti korisnika pisanim putem.

2.0 Poverljivost informacija

Sve informacije koje Laboratorija dobije od strane Korisnika pre ili tokom vršenja usluga predstavljaju poslovnu tajnu i kao takve se ne koriste u druge svrhe osim onih koje su prethodno dogovrene sa Korisnikom. Informacije dobijene ili nastale tokom laboratorijskih aktivnosti predstavljaju vlasništvo Korisnika i smatraju se poverljivim.

Odgovornost svakog zaposlenog je da informacije koje dobije od strane Korisnika koristi samo u svrhu profesionalnih potreba i ne sme ih otkrivati osim u slučajevima koji su predviđeni zakonom ili na zahtev pravosudnih ili drugih organa vlasti.

Laboratorija se obavezuje da obavesti korisnika o informacijama koje namerava da učini javno dostupnim, a prema Zakonu o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja ("Sl. glasnik RS", br. 120/2004, 54/2007, 104/2009, 36/2010 i 105/2021).

3.0 Prava i obaveze Korisnika

Korisnik usluge je u obavezi da blagovremeno, putem zahteva za ispitivanje obezbedi sve informacije neophodne za obavljanje ispitivanja i jedini je odgovoran za tačnost navedenih informacija. Korisnik se obavezuje da će rezultate obavljenog ispitivanja koristiti u namenjenu svrhu, tako da ne mogu biti pogrešno protumačeni ili na bilo koji način zloupotrebjeni.

Korisnik može zahtevati od Laboratorije da mu omogući pristup laboratorijskom prostoru u toku ispitivanja dostavljenog uzorka, uključujući i dokumentaciju u vezi primenjene metode, opremu i osoblje uključeno u postupak sprovođenja ispitivanja.

4.0 Priprijetanje zahteva o ispitivanju

Zahtev o ispitivanju upućen Laboratoriji od strane Korisnika će se razmotriti od strane rukovodioca laboratorije i saradnika u smislu sagledavanja kompletnih mogućnosti za obavljanje traženih analiza. Ukoliko ne postoji u obliku pisane forme, a na osnovu usmenog zahteva Korisnika, Laboratorija će sastaviti pisani zahtev za ispitivanje.

Rukovodilac Laboratorije izvršiti preispitivanje koje obuhvata: adekvatnost ili odabir metode ispitivanja, adekvatnost resursa za ispitivanje (izvršioći, oprema), pitanja vezana za rokove ispitivanja, kao i finansijsku opravdanost ispitivanja.



INSTITUT ZA STOČARSTVO

LABORATORIJA ZA HEMIJU I MIKROBIOLOGIJU

Beograd - Zemun, Autoput Beograd – Zagreb 16

U slučaju spornih pitanja uočenih prilikom preispitivanja zahteva korisnika, rukovodilac Laboratorije obavlja dodatne razgovore sa Korisnikom u cilju pojašnjenja zahteva. Korisnik će biti obavешten ukoliko se zahtev odbije po postupku preispitivanja. Primiđen i preispitan zahtev smatra se ugovorom između Laboratorije i Korisnika, a isti se smatraju ugovorenim stranama. U slučaju formiranja pisanog ugovora sva prava, obaveze i odgovornosti Korisnika i Laboratorije su sadržani u Ugovoru.

5.0 Način izveštavanja

Laboratorija je odgovorna za sve informacije iskazane u izveštaju o ispitivanju, osim za informacije dostavljene od strane korisnika. Rezultati analiza navedenih u izveštaju o ispitivanju se odnose samo na dostavljeni uzorak. Ukoliko informacija dobijena od korisnika može da utiče na validnost rezultata, u izveštaju će biti navedno odricanje od odgovornosti. Ukoliko u toku ispitivanja dođe do određenih odstupanja u uslovima rada, Laboratorija je dužna da o tome izvesti Korisnika i zahteva informaciju o daljem postupanju sa predmetom ispitivanja. Ukoliko korisnik zahteva da predmet bude ispitan uprkos odstupanju od specificiranih uslova, izveštaj o ispitivanju će sadržati izjavu o odricanju od odgovornosti.

6.0 Izjava o usaglašenosti

Korisnik može zahtevati od Laboratorije Izjavu o usaglašenosti prema specifikaciji/normativnom dokumentu dostavljenog od strane Korisnika, odnosno prema odgovarajućem Pravilniku pri čemu Laboratorija primenjuje jedno od pravila odluke za koje se Korisnik odlučuje prilikom popunjavanja zahteva za ispitivanje. Ako je pravilo sadržano u zahtevanoj specifikaciji ili standardu, a Korisnik zahteva Izjavu o usaglašenosti, primeniće se pravilo sadržano u zahtevanoj specifikaciji ili standardu. Pravila odluke koje Laboratorija primenjuje su navedena u **IS-LU-3-115** Uputstvu za pravila odlučivanja i izjave o usaglašenosti rezultata ispitivanja, a dokument je dostupan na sajtu Instituta za stočarstvo.

Korisnik može tražiti od Laboratorije da prilikom izdavanja Izveštaja o ispitivanju, uz rezultat ispitivanja dostavi i podatke o mernoj nesigurnosti koji se odnose na dobijeni rezultat, bez obaveze izdavanja Izjave o usaglašenosti.

Izuzetak navođenja rezultata merenja bez merne nesigurnosti je samo u onim slučajevima gde specifikacija ili zakonski propis to izričito naglašava (npr. gde se napominje da je merna nesigurnost uračunata pri određivanju granica).

7.0 Eksterno ugovaranje usluga

U slučaju da nije u stanju da sprovede tražena ispitivanja, Laboratorija može angažovati kompetentnog eksternog isporučioca usluge ispitivanja o čemu će prethodno obavestiti Korisnika i tražiti njegovo odorenje.

8.0 Rešavanje prigovora

Laboratorija je dužna da, po obavljanju analiza, uzorke čuva 30 dana u slučaju nastanka eventualnih prigovora. Korisnik je u obavezi da dostavi prigovor pisanim putem na adresu: Beograd – Zemun, Autoput Beograd – Zagreb 16, ili putem e-maila rukovodiocu laboratorije dostupnom na sajtu Instituta za stočarstvo ili na mail **laboratorija.izs@gmail.com**. U slučaju prigovora na uslugu, Laboratorija je u obavezi da postupa prema **IS-LP-2-04** Proceduri o sprovođenju korektivnih mera i rešavanju prigovora dostupnoj na sajtu Instituta za stočarstvo.

9.0 Finalna odrednica

Korisnik je saglasan sa zahtevima iz Opštih pravila poslovanja, što potvrđuje prihvatanjem prilikom popunjavanja Zahteva za ispitivanje. Opšta pravila poslovanja predstavljaju sastavni deo svakog dogovora, ponude/ugovora sa korisnikom, javno su dostupni i pravno obvezujuć.

U Beogradu, 08.07.2024.

Direktor Instituta za stočarstvo
Dr Nikola Delić, Viši naučni saradnik