



PQ
Prilog 8

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
ZAVODA ZA JAVNO ZDRAVLJE SUBOTICA,
PRI PRUŽANJU USLUGA LABORATORIJSKIH ISPITIVANJA**

Prilog 8



Poslovnik o kvalitetu (PQ) - Prilog 8.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZAVODA ZA JAVNO ZDRAVLJE SUBOTICA, PRI PRUŽANJU USLUGA LABORATORIJSKIH ISPITIVANJA

Opšti uslovi poslovanja sadrže standardne uslove koji se primenjuju na sve korisnike usluga prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa između korisnika i laboratorije Zavoda za javno zdravlje Subotica.

Osnov za pristupanje poslu je zahtev korisnika, pri čemu su korisniku dostupni opšti uslovi poslovanja (www.zjzs.org.rs). U slučaju formiranja pisanog ugovora, sva prava, obaveze i odgovornosti između korisnika usluga i laboratorije, sadržane su u ugovoru, dok se za interne ili redovne korisnike, kao i pojedninačne zahteve bez sklapanja ugovora, preispitivanje zahteva može da izvede na pojednostavljen način.

Laboratorija Zavoda za javno zdravlje Subotica se obavezuje da će po svim pitanjima koja su predmet ispitivanja, postupati profesionalno, isključivo u skladu sa pravilima struke i zakonskim propisima, nepristrasno, prema dobrim poslovnim običajima.

Laboratorijska ispitivanja se, u Zavodu za javno zdravlje Subotica, obavljaju u skladu sa važećim nacionalnim, međunarodnim i regionalnim standardima i tehničkim propisima, ili verifikovanim, ili validovanim metodama. Laboratorijska ispitivanja se obavljaju akreditovanim metodama iz Obima akreditacije (www.ats.rs, akreditacioni broj 01-054), ili drugim referentnim metodama, ukoliko korisnik ne zahteva drugačije.

Zavod za javno zdravlje Subotica angažuje kompetentnog eksternog isporučioća usluga za deo ispitivanja koje ne može samostalno da pruži, uz prethodno obaveštavanje i odobrenje korisnika usluga.

Zavod za javno zdravlje Subotica obaveštava korisnika usluga o svakom eventualnom odstupanju, neusaglašenosti, ili problemu u vezi sa predmetom ispitivanja, kojom prilikom se korisnik obaveštava o opcijama i dogovaraju se dalji postupci laboratorije. Ukoliko korisnik zahteva ispitivanje, a prihvata odstupanja od specificiranih uslova, laboratorija izdaje Izveštaj o ispitivanju koji sadrži odricanje od odgovornosti za deo koji odstupa od specificiranih uslova.

Na zahtev korisnika, uz Izveštaj o ispitivanju koji sadrži rezultate ispitivanja, izdaje se izjava o usaglašenosti sa zahtevima ili specifikacijama. Ukoliko pravilo odlučivanja nije definisano u standardu, ili zahtevu korisnika, laboratorija Zavod za javno zdravlje Subotica će dogovoriti sa korisnikom pravilo odlučivanja, uzimajući u obzir specifičnost predmetnog ispitivanja i analizu rizika. Korisnik se može informisati o mogućim pravilima odlučivanja na sajtu Zavoda (www.zjzs.org.rs; ZU23), ili www.ilac.org (ILAC G8:09/2019 Guidelines on Decision Rules and Statements of Conformity). Korisnik je dužan, ukoliko zahteva izjavu o usaglašenosti, da obezbedi sve neophodne informacije vezane za proizvod, osim ako normativnim dokumentom nisu date dodatne smernice za tumačenje rezultata. Ukoliko laboratorija Zavod za javno zdravlje Subotica ne raspolaže svim neophodnim informacijama u izveštaju o ispitivanju neće biti data izjava o usaglašenosti, iako je ona zahtev korisnika usluge.

Pravilo odlučivanja koje primenjuje laboratorija Zavod za javno zdravlje Subotica, ukoliko stranka drugačije ne odabere je sledeće (jednostavno pravilo prihvatanja – ZU23):

Slučaj	OPIS	IZJAVA O USAGLAŠENOSTI
1.	Rezultat merenja je u propisanim graničnim vrednostima: - na granici ili ispod gornje granice specifikacije; - na granici ili iznad donje granice specifikacije; - unutar propisanog intervala uključujući i njegove granice.	Rezultati ispitivanja pokazuju da je uzorak usaglašen/odgovara sa aspekta ispitivanih parametara.
2.	Rezultat merenja je van propisanih graničnih vrednosti: - iznad gornje granice specifikacije; - ispod donje granice specifikacije; - van propisanog intervala.	Rezultati ispitivanja pokazuju da je uzorak neusaglašen/ne odgovara sa aspekta ispitivanih parametara zbog povećane/smanjene izmerene veličine. (Navesti na koje se parametre odnosi ocena)



Sve informacije dobijene/nastale tokom saradnje s korisnikom su njegovo vlasništvo i smatraju se poverljivim. Osim vlasnika/korisnika predmeta ispitivanja, pravo uvida u rezultate ispitivanja imaju nadležne institucije u skladu sa zakonom kojim je uređena oblast, kao i pravosudni i drugi organi vlasti. Ukoliko se zakonom zahteva da se neke od poverljivih informacija otkriju, laboratorija Zavod za javno zdravlje Subotica će iste učiniti dostupnim, uz informisanje korisnika, osim ukoliko je to zabranjeno zakonom. Obaveza poverljivosti ne prestaje prestankom saradnje sa korisnikom.

Laboratorija Zavod za javno zdravlje Subotica je odgovorna za sve informacije koje se daju u izveštaju o ispitivanju, osim za informacije dobijene od korisnika. Ukoliko informacija dobijena od korisnika može da utiče na validnost rezultata, u izveštaju će biti navedeno odricanje od odgovornosti.

U slučaju prigovora ili žalbe korisnika, primenjuje se postupak dokumentovan u Proceduri rešavanja prigovora (P09).

Ova opšta pravila važe za sve dogovore, ponude i ugovore s korisnicima usluga Zavoda za javno zdravlje Subotica, javno su dostupna i smatraju se obavezujućim.



Subotica, 27.02.2026.