

ZHW Katowice	Ogólne Zasady Współpracy z Laboratorium	Data obowiązywania: 10.04.2019 r.
	Aneks do PO-02	Wydanie: 7 Strona/stron: 1/2

- Laboratorium nie pobiera próbek do badań. Za prawidłowe pobranie próbki i jej dostarczenie odpowiada klient.
- Kryteria przyjęcia próbek do badań, zakres wykonywanych badań (wykaz stosowanych metod badawczych), certyfikat i zakres akredytacji, listy badań prowadzonych w ramach elastycznego zakresu akredytacji oraz formularze zleceń dostępne są na stronie internetowej www.katowice.wiw.gov.pl. Posiadanie przez Zakład Higieny Weterynaryjnej elastycznego zakresu akredytacji nie oznacza, że laboratorium jest bardziej kompetentne do wykonywania badań niż laboratoria realizujące badania w stałym zakresie.
- Jeżeli zlecenie obejmuje wykonanie badań w różnych kierunkach (np. badania mikrobiologiczne, chemiczne) wskazane jest dostarczenie zleceń i próbek odrębnie dla każdego rodzaju badań/pracowni. Niezbędne jest podanie wszystkich danych wymaganych formularzem zlecenia. Koszt wykonania badań jest obliczany zgodnie z cennikiem usług laboratoryjnych. Cennik dostępny jest na stronie internetowej www.katowice.wiw.gov.pl.
- Godziny pracy ZHW w Katowicach: Pn.-pt. 7:30-15:30
- Próbki przyjmowane są w Punktach Obsługi Klienta.
Dostarczenie próbek do badań należy ustalić z Kierownikiem właściwej Pracowni. Szczegóły dotyczące zleceń ustalane są każdorazowo we właściwych Punktach Obsługi Klienta.
Próbki wymagające szczególnych warunków dostarczenia oraz natychmiastowego terminu wykonania badania (m. in. badanie żywności, badanie półtuszy, badanie stanu sanitarnego) dostarczane w terminach uzgodnionych z Kierownikiem właściwej Pracowni.
W wyjątkowych, pozaplanowych sytuacjach, po uprzednim uzgodnieniu z Kierownikiem właściwej Pracowni lub z Kierownikiem Zakładu tel. 32 42 88 631, niektóre próbki przyjmuje dozorca WIW od poniedziałku do piątku w godzinach od 15:30 do 22.
- W Punkcie Obsługi Klienta dostarczona próbka do badań podlega weryfikacji zgodności z opisem zawartym w zleceniu pod względem danych teleadresowych, danych dot. przedstawianej próbki, stanu, opakowania, pojemności, objętości próbki.
- Przyjęcie próbek następuje po przedłożeniu pisemnego zlecenia wykonania badania laboratoryjnego, podpisanego przez zleceniodawcę lub osobę przez niego upoważnioną. ZHW w Katowicach nie przyjmuje próbek do badań przesłanych pocztą oraz próbek nie posiadających podpisanego zlecenia (umowy).
- Laboratorium nie bierze odpowiedzialności za ryzyko związane z przesyłaniem materiału biologicznego pocztą. Wymagane jest, aby materiał taki (np. krew) był dostarczony do badań osobiście, kurierem lub przesyłką specjalną.
- Laboratorium może odstąpić od przyjęcia próbek do badań jeżeli:
 - stan próbki uniemożliwia prawidłowe przeprowadzenie badań;
 - zaangażowanie się ZHW w realizację zlecenia mogłoby zachwiać zaufanie do niezależności ocen, bezstronności działań oraz rzetelności laboratorium;
 - klient zalega z opłatami za wcześniej wykonane badania.
- Laboratorium nie korzysta z zewnętrznych dostawców usług laboratoryjnych. Laboratorium nie zwraca próbek przyjętych do badań, również w przypadku rezygnacji z ich przeprowadzenia.
- Zleceniodawcy przysługuje prawo do złożenia skargi w trybie określonym Kodeksem postępowania administracyjnego. Informacje o przyjmowaniu i załatwiania skarg i wniosków dostępne są na tablicy ogłoszeń Inspektoratu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Wojewódzkiego Inspektoratu Weterynarii w Katowicach.

ZHW Katowice	Ogólne Zasady Współpracy z Laboratorium	Data obowiązywania: 10.04.2019 r
		Wydanie: 7
Aneks do PO-02		Strona/stron: 2/2

12. Klient wyraża zgodę na odstępstwa od metod dotyczących badań, wówczas gdy są one technicznie uzasadnione oraz nie mają wpływu na rzetelność laboratorium oraz ważność wyników. Informacje o udzielonych odstępstwach
13. Klientowi przysługuje prawo do uczestniczenia w roli obserwatora w zleconych badaniach laboratoryjnych według zasad ustalonych przez Kierownika ZHW.
14. Wyniki badań nie będą wykorzystywane do innych celów niż statystyczne. Laboratorium zobowiązuje się do ochrony interesów klientów i zapewnienia poufności pozyskanych danych. Dane nie będą udostępnione osobom postronnym, chyba że obowiązek ten wynika z obowiązujących przepisów.
15. Zleceniodawcy, zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (UE 2016/679) przysługuje m.in. prawo wglądu do przekazanych danych oraz ich sprostowania.
16. Zakład Higieny Weterynaryjnej zobowiązany jest do pozyskania od klientów wszystkich istotnych informacji dotyczących np. celu badania, pobierającego próbki do badań, planu pobierania próbek, procedur stosowanych przez pobierającego oraz do przekazania klientowi informacji zwrotnej, jeżeli badanie wykonane będzie metodą inną niż właściwa dla zamierzonego zastosowania i przeznaczenia wyników badań.
17. Zakład Higieny Weterynaryjnej zobowiązany jest do przedstawienia w sprawozdaniach z badań danych niezbędnych do oceny wyników badań przez organy Inspekcji Weterynaryjnej takich jak:
 - anomalie od stanu normalnego próbek,
 - informacje o zastosowanych odstępstwach od metod dotyczących badań i/lub wymaganych przez klienta;
 - informacje z obszaru próbkobrania, informacje o nie spełnieniu wyspecyfikowanych warunków dostarczenia próbek do laboratorium;
 - informacje o uzgodnieniu z klientem metody innej niż określono w przepisie;
18. Wyniki wszystkich ilościowych badań fizyko-chemicznych przedstawiane są w sprawozdaniu z badań wraz z ich oszacowaną niepewnością. Wyniki ilościowych badań mikrobiologicznych z niepewnością przedstawiane są wyłącznie na życzenie klienta. Laboratorium ma obowiązek (także wbrew życzeniom klienta) podania niepewności wyniku badania, gdy wynika to z przepisów prawnych, niepewność ma znaczenie dla zastosowania wyniku np. oceny zgodności z wyspecyfikowanymi wartościami granicznymi. Przedstawiona niepewność nie zawiera niepewności związanej z pobraniem próbki.
19. Sprawozdania z badań wysyłane są na adres klienta. Uzgodnienia wymaga wysłanie sprawozdania na inny adres. Ustalony podczas przeglądu zlecenia termin jest terminem przygotowania sprawozdania z badań do jego odbioru osobistego.
20. Laboratorium zwraca się z prośbą o wypełnienie ankiety. Ankieta dostępna jest na stronie www.katowice.wiw.gov.pl oraz w Punktach Obsługi Klientów. Państwa ocena wykorzystana będzie wyłącznie w celu doskonalenia systemu zarządzania, działalności laboratoryjnej i obsługi klienta.