

Procedura za osiguranje nepristranosti i povjerljivosti

Izradio	Robert Stupar-Ljubas		Šifra	PR-2-01	Verzija	2
Ovjerio	Robert Stupar-Ljubas		Veza sa	PK-2-01	Kopija	
Odobrio	Orjana Semren		Odobreno	17.8.2020	S/S	1 od 6

Sadržaj

1	Svrha	3
2	Područje primjene	3
2.1	Odgovornosti i ovlaštenja	3
3	Referentni dokumenti.....	3
3.1	Veza sa standardima.....	3
4	Definicije i skraćenice.....	3
5	Postupak.....	4
5.1	Nepristranost	4
5.2	Povjerljivost	5
6	Zapisi.....	6
7	Dokumentacija	6

1 Svrha

Svrha ove procedure je da na jedinstven način definira postupke koji se provode, vezano za sukobe interesa i osiguranje povjerljivosti, koji nastaju ili mogu nastati u tijeku aktivnosti ZHV HBŽ, način dokumentiranja istih, te odgovornosti.

2 Područje primjene

Ova procedura sa svim svojim zahtjevima je obveznog karaktera za svo osoblje koje sudjeluje u aktivnostima ZHV HBŽ ili može utjecati na njih.

2.1 Odgovornosti i ovlaštenja

Ravnatelj ima primarnu odgovornost u osiguranju nepristranosti i povjerljivosti, odabiru i ovlaštenjima osoblja.

Svo osoblje je odgovorno za osiguranje nepristranosti, povjerljivosti i objektivnosti na što se obvezuje potpisivanjem Izjave o poštivanju pravila nepristranosti tijekom laboratorijskih aktivnosti i povjerljivosti informacija u postupcima uzorkovanja/ispitivanja i drugim postupcima u ZHV HBŽ (OB-1-01).

Obzirom da je Zavod organizacijska jedinica Ministarstva poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva Hercegbosanske županije, te da je Ravnatelj hijerarhijski potčinjen Ministru, Ministar je također odgovoran za osiguranje nepristranosti, povjerljivosti i objektivnosti, na što se obvezuje potpisivanjem Izjave o poštivanju pravila nepristranosti i povjerljivosti (OB-1-01).

3 Referentni dokumenti

- BAS ISO/IEC 17000 Ocjenjivanje usuglašenosti - Rječnik i opći principi
- BAS EN ISO/IEC 17025:2018 Opći zahtjevi za kompetentnost ispitnih i kalibracijskih laboratorija
- Poslovník kvalitete PK-2-01

3.1 Veza sa standardima

Standard	Točka
BAS EN ISO/IEC 17025:2018	4.1., 4.2.

4 Definicije i skraćenice

Nepriistranost - postojanje objektivnosti.

Napomena u vezi sa ovom točkom: Ostali termini koji su korisni prilikom priopćenja elemenata nepristranosti su: „nepostojanje sukoba interesa“, „nepostojanje pristranosti“, „nepostojanje predrasuda“, „neutralnost“, „pravičnost“, „slobodoumnost“, „ravnopravnost“, „nepovezanost“, „uravnoteženost“.

5 Postupak

5.1 Nepristranost

Obveza osoblja je da svoje dužnosti obavlja nepristrano, a to se postiže jasnom organizacijom poslovanja, utvrđenom hijerarhijom, definiranim zadacima i odgovornostima koji su prikazani kroz matricu odgovornosti, pisane procedure dokumentacije kvalitete i radna uputstva. ZHV HBŽ i osoblje su u obvezi da poštuju zakonske propise, opće akte, politike, dokumente kvalitete i ugovore sa korisnicima kako bi u svom radu postigli nepristranost.

ZHV HBŽ obavještava korisnika usluga o načinu osiguravanja povjerljivosti kroz klauzulu u ugovoru, te putem oglasne ploče i web stranice Zavoda.

ZHV HBŽ je organiziran i radi kao nepristrana, kompetentna, odgovorna organizacija, tako da kod svojih korisnika osigurava potpuno povjerenje u kvalitetu usluga koje pruža. Principi na kojima je zasnovano poslovanje ZHV HBŽ su:

- objektivnost,
- nepristranost i
- povjerljivost.

Osiguranje poštivanja ovih principa, od strane rukovodstva, je izvršeno kroz “Politiku poštivanja nepristranosti i osiguravanje povjerljivosti u ZHV HBŽ”. Politiku odobrava i potpisuje ravnatelj ZHV HBŽ. Obveza je za svo osoblje da se ponašaju u skladu sa ovom politikom.

Osoblje ima obvezu da prije potpisivanja ugovora ili početka rada sa korisnikom, gdje može postojati sukob interesa zbog poslovnih, obiteljskih i drugih odnosa, prijavi takvu situaciju.

Prihvaćanje obveza od strane osoblja se vrši potpisivanjem “Izjave o poštivanju pravila nepristranosti i povjerljivosti” (OB-1-01).

Izvršitelji poslova uključujući i rukovodstvo ne smiju:

- Primati od korisnika usluga i/ili zainteresiranih strana nikakve poklone niti druge znakove pažnje.
- Prihvatiti bilo kakav poseban odnos sa korisnikom usluga i/ili zainteresiranom stranom (na primjer pretjerana bliskost u odnosima), osim profesionalnog obavljanja zahtijevane usluge.
- Sudjelovati u bilo kakvim poslovima izvan djelokruga aktivnosti ZHV HBŽ (u slučaju nedoumice konzultirati se sa neposrednim rukovoditeljem koji odlučuje na osnovu iskustva i kriterija za izbjegavanje bilo kakvih aktivnosti koje bi slabile povjerenje u kompetentnost i nepristranost).

Svo osoblje je obvezno da prijavi postojanje bilo kakvog poslovnog angažmana koji je u sukobu interesa kako ne bi ugrozilo osobnu i nepristranost ZHV HBŽ.

Svo osoblje je obvezno prijaviti sve okolnosti koje mogu utjecati na kompetentnost i nepristranost kao što su ovisnost, veliki financijski pritisci u obitelji, ucjene od treće strane i dr.

ZHV HBŽ stalno identificira rizike po svoju nepristranost. Ravnatelj imenuje tim koji najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće vrši identificiranje i analizu rizika po nepristranost. Kao alat za evaluaciju rizika po nepristranost koristi se Analiza rizika - FMEA. Timovi FMEA donose

odluke na osnovu broja prioriteta rizika (RPN¹), koji je proizvod tri čimbenika koji se odvijaju na diskretnom rangiranju.

Tri uključene varijable, koje se kreću od 1 do 10, koriste standardnu skalu. Rangiranje 1 je najpovoljnije (niski rizik), a ocjena od 10 je najmanje povoljna (visok rizik).

Varijable su:

1. Ozbiljnost (O) karakterizira rzinu utjecaja koji bi efekt mogao imati na korisnika.
2. Učestalost (U) predstavlja frekvenciju mehanizma neuspjeha ili uzroka.
3. Detekcija (D) pokazuje koliko dobro trenutne kontrole procesa mogu otkriti slabost procesa. Procesne kontrole mogu otkriti i defekte i greške u procesu koji uzrokuje nedostatke.

RPN vrijednost izračunavamo korištenjem slijedeće jednadžbe:

$$RNP = O \times U \times D$$

Na skali od 10 točaka, najmanja moguća vrijednost RPN jednaka je 1 (1 x 1 x 1), a najviša moguća vrijednost je jednaka 1000 (10 x 10 x 10).

Procjena analize rizika se vrši na obrascu Identifikacija i analiza rizika i prilika OB-1-77.

Na osnovu ocijenjenih prioriteta, ZHV HBŽ provodi mjere za smanjenje ovih rizika i periodično procjenjuje djelotvornost mjera.

U postupku analize rizika, kada je identificiran rizik po nepristranost, ZHV HBŽ provodi mjere kako bi se rizik eliminirao ili sveo na najmanju moguću mjeru.

Najmanje jedanput godišnje provodi se preispitivanje rizika od strane rukovodstva, a po potrebi i izvanredno, te se revidira.

5.2 Povjerljivost

ZHV HBŽ je pravno odgovoran za upravljanje svim informacijama, dobivenim tijekom izvođenja poslovnih aktivnosti za korisnika. Svi korisnici usluga - pravne i fizičke osobe, imaju pravo na zaštitu bilo koje informacije koju pruže. ZHV HBŽ osigurava povjerljivost informacija, koje proizilaze iz izvršenja zadataka za korisnika. Upravljanje ravnotežom između zahtjeva za povjerljivošću informacija i javnom dostupnošću istih, utječe na stvaranje povjerenja kod zainteresiranih strana u poslovanje ZHV HBŽ.

ZHV HBŽ unaprijed informira korisnika, u odgovarajućoj ponudi/ugovoru o poslovanju, o informacijama iz poslovanja sa korisnikom, koje će naknadno biti javno dostupne. Ako sa korisnikom nije zaključen ugovor isti se o navedenom informira usmenim i pismenim putem (službeni akt Zavoda).

Kada ZHV HBŽ zaprimi zvanični prigovor od treće strane vrši se preispitivanje prigovora o osnovanosti. Ukoliko se prigovor procijeni kao osnovan, obavještavaju se zainteresirane strane, a podnositelj zahtjeva dobit će službeni dopis ravnatelja (preporučena pošiljka, pouzećem), sa

¹ RPN - Risk Priority Number u prijevodu broj prioriteta rizika, je brojčana procjena rizika pridruženog procesu, ili određenim koracima u procesu, kao dio **Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)**, u kojem se za svaku pogrešku pridružuje brojčana vrijednost koja kvantificira kao mogućnost pojave učestalosti, mogućnost detekcije i ozbiljnost.

informacijama na razini detaljnosti, koju dopuštaju važeći propisi. Od korisnika usluga (vlasnika informacija) traži se pismena suglasnost za ustupanje informacija podnositelju prigovora.

U slučaju negativnog rezultata preispitivanja, podnositelj prigovora dobit će službeni dopis ravnatelja o odbijanju zahtjeva.

Izuzev informacija iz navedene suglasnosti ZHV HBŽ i korisnika (u svrhu odgovora na prigovore), ili informacija koje korisnik javno pruža, sve ostale informacije se tretiraju kao vlasništvo i moraju se smatrati povjerljivim.

Ako postoji obveza ZHV HBŽ, koja proističe iz propisa ili ugovornih aranžmana, da priopći povjerljivu informaciju, korisnik ili pojedinac na kojega se to odnosi će o tome biti obaviješten, izuzev ako je to zabranjeno zakonom.

Informacije o korisniku dobivene iz drugih izvora mimo korisnika su povjerljive prirode između korisnika i ZHV HBŽ. Pružatelja (izvor) tih informacija ZHV HBŽ mora smatrati povjerljivim i o njemu ne smije davati informacije korisniku, osim ako je izvor suglasan sa tim.

Rukovodstvo ZHV HBŽ i svo osoblje, bilo stalno uposleno ili uposleno na privremenim i povremenim poslovima u ime ZHV HBŽ ima obvezu čuvati kao povjerljive sve informacije dobivene ili nastale tijekom obavljanja laboratorijskih aktivnosti, osim ako to nije propisano zakonom.

ZHV HBŽ u skladu sa zahtjevima BAS EN ISO/IEC 17025:2018 osigurava da podaci i povjerljive informacije, kao i sva intelektualna svojina korisnika usluga neće biti preneseni trećoj osobi.

Informacije o realizaciji ispitivanja uzorka daje djelatnik na prijemu uzoraka, a stručne informacije o tijeku ispitivanja rukovoditelj Odjela ili rukovoditelj Laboratorija. Konačni rezultati ispitivanja daju se isključivo putem Izvješća o ispitivanju kojega odobrava Ravnatelj.

6 Zapisi

Broj obrasca	Naziv zapisa	Arhiviranje			Odgovorna osoba
		Mjesto	Oblik	Rok (god)	
OB-1-01	Izjava o poštivanju pravila nepristranosti i povjerljivosti	Personalni dosije	Papir	Trajno	Ravnatelj/svo osoblje
OB-1-77	Identifikacija i analiza rizika i prilika	Arhiva	Elektronski /Papir	4	Predstavnik RZK/ rukovoditelj Odjela/Laboratorija

7 Dokumentacija

Redni broj	Naziv	Broj
1	Politika poštivanja nepristranosti i osiguranje povjerljivosti u postupcima u ZHV HBŽ	-
2	Politika upravljanja rizicima	-
3	Izjava o politici kvalitete	-

"Kraj dokumenta"