

Zavod za hranu i veterinarstvo Hercegbosanske županije (u daljem tekstu ZHV HBŽ) je organiziran i radi kao nepristrana, kompetentna, odgovorna organizacija, tako da kod svojih korisnika osigurava potpuno povjerenje u kvalitetu usluga koje pruža. Pravila na kojima se bazira naše poslovanje su:

1. Objektivnost

Objektivnost u poslovima uzorkovanja i ispitivanja znači prije svega pravičan, jednoobrazan odnos prema svim korisnicima usluga. Jednako ponašanje prema svakom korisniku je u neposrednoj vezi sa nepristranošću.

2. Nepristranost

- Rukovodstvo laboratorija je svjesno značaja nepristranosti u poslovima uzorkovanja i ispitivanja, kao i mogućeg sukoba interesa, do kojih može doći u tijeku postupka i zbog toga je provelo mjere za sprječavanje ovih pojava.
- Da bi se osigurala nepristranost, točnost i pouzdanost podataka o ispitivanju, ravnatelj i rukovodstvo nikada neće intervenirati u laboratoriju, a laboratorij će obavljati neovisne aktivnosti ispitivanja u skladu sa relevantnim zakonima i propisima, kao i tehničkim standardima. Sve odluke u laboratoriju se donose na osnovu objektivnih dokaza i na njih ne mogu utjecati drugi interesi ili druge strane.
- Nepristranost laboratorija garantira i njegova financijska neovisnost ostvarena financiranjem iz Proračuna Hercegbosanske županije. Ocjenjivanje i certificiranje sustava kvalitete se plaća avansno, pa se i na taj način osigurava nepristranost.
- U cilju sprječavanja sukoba interesa laboratorij osigurava da nitko od sudionika u procesu nije, ni na koji način koji može ugroziti nepristranost, povezan sa korisnikom i da nije izložen bilo kojoj vrsti pritiska koji bi mogao imati utjecaja na nepristranost uzorkovanja i ispitivanja.
- Nitko od uposlenih se ne bavi pružanjem usluga uzorkovanja i ispitivanja u drugim laboratorijima.

3. Povjerljivost

- Sve informacije o korisniku usluga dobivene u postupku uzorkovanja i ispitivanja laboratorij tretira kao poslovnu tajnu.
- Niti jednu informaciju laboratorij ne smije objaviti ili prenijeti trećoj strani bez suglasnosti korisnika na kojega se odnosi.
- Informacije o korisniku dobivene iz drugih izvora se smatraju povjerljivim između laboratorija i korisnika, a informacije o izvoru se ne daju korisniku, poštujući princip povjerljivosti izvora i laboratorija.
- Interno i eksterno osoblje potpisuje, osobno, izjave o čuvanju informacija dobivenih u laboratorijskim aktivnostima kao strogo povjerljive.
- Mogućnost podnošenja prigovora i žalbi.
- Sve zainteresirane strane imaju pravo na podnošenje prigovora i žalbi sa aspekta poštivanja općih pravila nepristranosti i povjerljivosti kao i na bilo koji segment rada laboratorija.

Način podnošenja prigovora i žalbi i postupanja po njima može se naći na našoj oglasnoj ploči.

Datum: 12.4.2022. godine

Ravnatelj:
Robert Stupar-Ljubas