

Strefa Klienta

OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY Z KLIENTAMI W ZHW WROCŁAW

Podstawową działalnością Zakładu Higieny Weterynaryjnej jest wykonywanie badań w obszarze regulowanym prawnie.

Strategicznymi celami ZHW jest:

- 6 Uzyskiwanie ważnych (miarodajnych wyników) - przydatnych do zamierzonego zastosowania (oceny zgodności w obszarze regulowanym prawnie)
- 6 Utrzymywanie systemu zarządzania zapewniającego: bezstronność i poufność, spójne działania oraz rzetelność

Termin dostarczania próbek do ZHW należy każdorazowo uzgadniać telefonicznie z poszczególnymi Pracownikami (w szczególności dotyczy to obszarów badań mikrobiologicznych / bakteriologicznych)

Zakład Higieny Weterynaryjnej stosuje znormalizowane metody badań, oficjalnie uznane oraz własne procedury badawcze. Laboratorium realizuje badania zgodnie z aktualnie obowiązującymi metodykami badawczymi określonymi w zakresie akredytacji AB 584 dostępnym na stronie <https://www.pca.gov.pl/akredytowane-podmioty> oraz badania poza zakresem akredytacji dostępne na stronie internetowej <http://wroc.wiw.gov.pl> w zakładce ZHW „ Jakość”

Wyniki uzyskane metodami innymi niż referencyjne oraz nie objęte zakresem akredytacji nie mogą być użyte do oceny zgodności w obszarze regulowanym prawnie.

Za badania usługowe/komercyjne pobierane są opłaty zgodnie z obowiązującym cennikiem badań dostępnym na życzenie klienta na miejscu oraz na stronie internetowej <http://wroc.wiw.gov.pl> w zakładce ZHW - „ Strefa Klienta” - Cennik

Każdy klient niezadowolony z usług ZHW ma prawo do wniesienia skargi w terminie 14 dni od daty otrzymania sprawozdania. Na życzenie klienta dostępna jest do wglądu procedura „ Proces postępowania ze skargami”, w laboratorium. Informacje dotyczące składania skarg i wniosków są również dostępne w zakładce „ Skargi i wnioski”

ZHW zobowiązuje się do zapewnienia bezstronności i poufności informacji dotyczących klienta

W przypadku uzyskania wyników wskazujących na zagrożenie dla zdrowia ludzi lub zwierząt, albo ze względów epizootycznych, laboratorium ma obowiązek powiadomienia właściwego terytorialnie Powiatowego Lekarza Weterynarii i Wojewódzkiego Lekarza weterynarii.

Próbki po zakończonym badaniu nie podlegają zwrotowi.

Klient ma możliwość uczestnictwa w zleconych badaniach w charakterze obserwatora wg. zasad określonych przez Kierownika ZHW.

Każdy klient ma prawo do wyrażenia swojej opinii dotyczącej współpracy z ZHW przy użyciu ankiety dostępnej w Punktach Przyjmowania Próbek oraz na stronie <http://wroc.wiw.gov.pl> w zakładce ZHW „ O nas”, a ocena zwarta w ankiecie wykorzystana jest wyłącznie do celów doskonalenia działalności ZHW i nie ma wpływu na wynik badania!

Dane osobowe w ZHW przetwarzane są zgodnie z obowiązującym prawem „ tylko na potrzeby realizacji zlecenia badań - klienci korzystający z usług ZHW otrzymują stosowną klauzulę informacyjną w tym zakresie, która dostępna jest również na każde życzenie klienta w ZHW w Punkcie Przyjmowania Próbek oraz za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <http://wroc.wiw.gov.pl>.

ZHW nie podzleca wykonywania badań.

Poniżej znajdują Państwo ważne informacje, z którymi zachęcamy się zapoznać.

Ważne informacje dotyczące zleceń i próbek

Badania wykonywane w obszarze regulowanym prawnie i poza nim

Informacje dotyczące sprawozdań z badań oraz czasu oczekiwania na wynik badania

RODO - klauzula informacyjna

- Druki do pobrania

Cennik / oferta wykonywanych badań (2019-09-18)
(Badania w kierunku włośni zmiany w opłatach 06.11.2017)

- Miejsca dostarczania próbek do badań – Punkty Przyjmowania Próbek

- Pracownie