



ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE DELLA LOMBARDIA E DELL'EMILIA ROMAGNA

“Bruno Ubertini”

Via A. Bianchi, 9 - 25124 Brescia - Tel. 030 2290.1 - Fax 030 2425251 - email: info@izsler.it



INFORMATIVA PER I CLIENTI

Gentili Signori,

al fine di fornire una preliminare e corretta informazione, sono di seguito riportati i principali comportamenti **cui si attiene** questo ente nell'espletamento dei servizi erogati dai propri laboratori di prova.

- L'Istituto non effettua servizi di campionamento per i propri clienti; di tale attività, eseguita dal cliente stesso o da propri incaricati, l'ente non è responsabile.
- **I campioni conferiti alle strutture dell'Istituto per le prove devono essere sempre accompagnati da una RICHIESTA SCRITTA firmata da parte del Cliente e possono essere accettati e presi in carico a seguito del recepimento “almeno” delle informazioni contenute nel riquadro sottostante.**

CAMPIONI NON UFFICIALI	
DIAGNOSTICA	ALIMENTI
1. identificativo del cliente	1. identificativo del cliente
2. dati fiscali del soggetto destinatario della eventuale fattura	2. dati fiscali del soggetto destinatario della eventuale fattura
3. tipologia ed origine del materiale conferito	3. tipologia ed origine del materiale conferito
4. tipologia attività richiesta	4. prove richieste

CAMPIONI UFFICIALI
DIAGNOSTICA / ALIMENTI
<i>una delle due evenienze sotto riportate, secondo i casi applicabili:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • verbale, come previsto dalle disposizioni vigenti • documento, dell'autorità d'appartenenza, su cui compaia: <ul style="list-style-type: none"> - identificativo del cliente, - tipologia ed origine del materiale conferito, - prove richieste.

- **Il Cliente ha inoltre facoltà di annotare sulla RICHIESTA eventuali esigenze particolari** tra cui eventuale indicazione di uno specifico metodo tra quelli che l'IZSLER esegue o modalità di trasmissione del Rapporto di Prova (spedizione o ritiro manuale, in mancanza di indicazioni il Rapporto di Prova sarà spedito).
- **Il Cliente, se lo necessita, può ottenere dal laboratorio una copia della RICHIESTA, riportante il timbro con la specifica del numero di registrazione assegnato dal Laboratorio al conferimento.**
- Qualora siano richieste “**prove che la presente struttura non effettua**” viene verificata la possibilità del loro espletamento presso altre sedi dell'IZSLER. e si provvede al conseguente invio dei materiali.
- Qualora siano richieste “**prove accreditate nella presente struttura**”, poiché per alcune fasi delle stesse può rendersi imprescindibile l'intervento di altri laboratori specialistici, ove necessario ci si avvale di altre strutture accreditate sempre appartenenti all'Istituto.
- **I campioni presi in carico vengono CONSERVATI solo sino al completamento delle prove e salvo:**
 - particolari deperibilità del campione;
 - trattamenti dello stesso durante l'esecuzione della prova, che ne impediscano la conservazione;
 - controcampioni/aliquote prelevati dall'Autorità competente, per i quali il tempo di conservazione è stabilito da disposizioni legislative,
 - **richiesta di restituzione (per le cui condizioni vedasi punto successivo). Ove la richiesta sia accoglibile, il Laboratorio provvede alla corretta conservazione del campione per non oltre trenta giorni dopo l'emissione del rapporto di prova.**
- **La RESTITUZIONE dei materiali/prodotti da sottoporre a prova**, presi in carico dalle strutture dell'IZSLER, **può avvenire solo:**
 - su esplicita e formale richiesta/autorizzazione, per particolari evenienze, da parte delle autorità competenti (controcampioni ufficiali);
 - su esplicita richiesta scritta da parte del cliente effettuata al momento del conferimento, sempre che il trattamento subito dal materiale non comporti **prove distruttive, e che il trattamento e/o i risultati di prova non implicino** rischio sanitario.
- Ove non esistano obblighi cogenti o contrattuali più onerosi, l'Istituto garantisce la conservazione degli ultimi dieci anni dei rapporti di prova emessi per i propri clienti, e delle relative registrazioni ad essi afferenti.
- L'esecuzione di prove su campioni non ufficiali è un servizio soggetto a contributo. Il personale dirigente nella struttura è a disposizione per esibire il **tariffario delle prestazioni** (visibile anche sul sito www.izsler.it), e per fornire indicazioni sui tempi di esecuzione delle prove e sulle modalità di pagamento
- Per l'esecuzione di attività continuative può essere predisposto e stipulato con il cliente un contratto globale (convenzione), nel corso della cui preparazione il Dirigente responsabile di struttura, direttamente con il cliente, conduce il riesame della richiesta e dell'offerta nonché, al momento della sottoscrizione, quello finale del contratto. L'apposizione delle firme costituisce l'evidenza degli avvenuti riesami.
- Il Laboratorio al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e di monitorare le esigenze del Cliente, mette a disposizione un **modulo Soddisfazione Cliente**, che può essere compilato e riconsegnato a mano, per posta, fax o e-mail. Tale modulo, presente presso ogni struttura che ha contatti con clienti esterni, è anche scaricabile/compilabile direttamente dal sito web dell'Istituto www.izsler.it.
- Il Cliente ha diritto di presentare Reclamo all'IZSLER, sia in forma verbale (diretta o tramite fonia) che in forma scritta (con inoltro tradizionale o con trasmissione elettronica - fax, posta elettronica), per comunicare che la prestazione a lui fornita, in merito ad uno o più requisiti definiti dalla specifica del servizio, dal contratto, dal regolamento di servizio o dalla carta dei servizi, non è coerente con le sue aspettative. Per la presentazione, al fine di assistere il cliente e di assicurare che siano riportati gli elementi necessari alla corretta ed efficace gestione, è a disposizione un **modulo Reclamo**, presente presso ogni struttura che ha contatti con clienti esterni e/o scaricabile/compilabile direttamente dal sito web dell'Istituto www.izsler.it. Personale incaricato contatterà il cliente per poter verificare, anche a seguito di ulteriori accertamenti, se la lamentela può trovare o meno conferma di validità ed attivarsi per la sua risoluzione.

Si informa inoltre che l'IZSLER, al fine di fornire ai propri Clienti prestazioni di prova e risultati di laboratorio qualificati e riconosciuti anche in ambito internazionale, **dal 1997 è anche “accreditato” come laboratorio multisito**: sottopone cioè le proprie strutture ad una procedura di valutazione e sorveglianza da parte dell'Organismo nazionale ACCREDIA (ente terzo indipendente dotato di mutuo riconoscimento internazionale) che attesta formalmente la competenza dell'Ente a svolgere specifiche prove. All'IZSLER è stato assegnato il n. di accreditamento **0148**. Gli elenchi delle prove accreditate, e le sedi ove le stesse vengono svolte, sono consultabili dal sito ACCREDIA <http://www.accredia.it>; le prove accreditate per la presente struttura sono consultabili in loco.

Si fa presente che l'adesione al processo di accreditamento comporta precisi impegni da parte dell'ente, formalizzati in una convenzione stipulata tra ACCREDIA e IZSLER. Tra i molteplici impegni che l'IZSLER si assume, è formalizzato anche l'obbligo che “*qualunque riferimento all'accREDITAMENTO non deve essere utilizzato in un modo tale da creare l'impressione che ACCREDIA accetti la responsabilità per il risultato della prova, o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare, o che ACCREDIA dia l'approvazione ad un campione di prova o ad un prodotto*”. Ulteriori precisazioni possono essere richieste al Responsabile Assicurazione Qualità dell'IZSLER (RAQ@izsler.it).

Il personale dirigente nella struttura, competente per il tipo di richiesta effettuata, è comunque sempre a Vostra disposizione per rispondere ad eventuali quesiti, per fornire indicazioni tecniche più dettagliate e/o necessarie. È inoltre politica dell'ente cooperare con i propri clienti, siete pertanto invitati a fornire osservazioni (sia positive che negative) sui servizi a Voi forniti; saranno utilizzate ed analizzate per migliorare.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE DI STRUTTURA