

 Ajuntament Granollers	CARTA DE SERVEIS	
	COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS	
	REVISIÓ 2012	Data aprovació: 18/06/12
	Pàg. 1 de 2	

COMPROMISOS DEL LABORATORI AMB ELS SEUS CLIENTS 2012

1. JUSTIFICACIÓ

La carta de serveis del Laboratori es va publicar l'any 2009. Aquest equipament és un element viu i la seva activitat està influïda per les circumstàncies que incideixen directament o indirecta en ell. La carta de serveis i els compromisos que amb ella adquireix el laboratori davant els seus clients s'hi han de correspondre. Per això, tot que que en línies generals continuen essent vàlids, s'ha cregut necessari redefinir-los i mantenir-los en revisió contínua.

2. COMPROMISOS

Relacionats amb l'accessibilitat, informació i tracte

- El laboratori es compromet a atendre els clients de forma personalitzada, tenint en compte les seves necessitats particulars, quan calgui a assessorar-los en el tipus d'anàlisi i a interpretar els resultats, a garantir l'atenció a les consultes i a un bon tracte per part del personal.
- Es compromet a mantenir actualitzada la informació que apareix en el lloc web municipal (www.granollers.cat), el formulari de sol·licitud d'anàlisi, el catàleg de paràmetres i la informació que pugui servir per facilitar un contacte ràpid, fluid i efectiu amb el laboratori.
- Es compromet a mantenir la confidencialitat de les dades personals i els resultats analítics, en el marc de la Llei de protecció de dades.
- A publicar periòdicament en el lloc web municipal a valoració dels compromisos adquirits.

Relacionats amb la fiabilitat dels resultats

- A que al menys el 75% dels paràmetres més significatius pel laboratori (els que s'analitzen de manera habitual) participi en exercicis intercalibració.
- A obtenir un resultats satisfactoris en el 90% dels exercicis interlaboratori en que participi.
- A tenir un programa de calibratge i manteniment pel tots els equips i que el seu compliment sigui superior al 95%.



Ajuntament
Granollers

CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

REVISIÓ 2012

Data aprovació: 18/06/12

Pàg. 2 de 2

- A utilitzar mètodes analítics oficials i, quan aquests no estiguin disponibles, a utilitzar mètodes reconeguts o validats. El 100% dels mètodes analítics del laboratori ha d'estar en una d'aquestes categories.

Compliment de terminis de lliurament de resultats

- El laboratori es compromet a que el 95% dels informes de resultats estigui disponible en el termini fixat per la seva categoria i a comunicar a la persona interessada els possibles retards.

Controls d'aigua fixats per normativa:

7 dies

Controls d'aigua no fixats per normativa:

15 dies

Anàlisis d'aigua de tipus complet o equiparable a complet:

45 dies

Anàlisis de Legionel·la:

15 dies

Anàlisis d'aliments:

10dies

Els terminis de lliurament es valoraran anualment per ajustar-los.