



**Pravila za postupanje s pritužbama i žalbama
PR-03/7**

Izdanje 4.

Pravila su vlasništvo tvrtke EKOPLANT
Zabranjeno je svako neovlašteno umnožavanje bez odobrenja direktora EKOPLANT

Izradio: Blaženka Tomušić	Pregledao: Dragan Dobrić	Odobrio: Dragan Dobrić
Datum: 12.03.2024.	Datum: 12.03.2024.	Datum: 12.03.2024.
Potpis: <i>B. Tomušić</i>	Potpis: <i>Dragan Dobrić</i>	Potpis: <i>Dragan Dobrić</i>

Sadržaj

- 1 Područje primjene
- 2 Definicije
- 3 Postupak rješavanja pritužbi i žalbi

1. Područje primjene

Ova Pravila su namijenjena podnositeljima zahtjeva za certificiranje proizvoda u ekološkoj poljoprivredi, certificiranim proizvođačima, prerađivačima i uvoznicima te zaposlenicima i vanjskim suradnicima EKOPLANT.

Pravilima za postupanje s pritužbama i žalbama (u daljem tekstu: Pravila) daju se opće obavijesti o rješavanju zaprimljenih pritužbi i žalbi.

2. Definicije

Pritužba (prigovor)

Izražavanje nezadovoljstva prema EKOPLANT-u, različitog od žalbe, od strane bilo koje osobe ili organizacije koje se odnosi na aktivnosti EKOPLANT-a, odnosno na aktivnosti certificiranog proizvođača ili prerađivača, uz očekivani odgovor.

Žalba (priziv)

Zahtjev podnositelja prijave za certifikaciju proizvoda u ekološkoj proizvodnji, certificiranog proizvođača ili prerađivača za preispitivanjem bilo koje, po njega nepovoljne, odluke koju je donio EKOPLANT, koja se odnosi na njegov željeni certifikacijski status.

Nepovoljne odluke mogu uključivati odbijanje prihvatanja prijave za certificiranje, odbijanje nastavka ocjenjivanja, zahtjeve za popravnim radnjama i sve druge aktivnosti koje sprečavaju dobivanje ili održavanje certifikata.

Podnositelj pritužbe

Bilo koja zainteresirana strana.

Podnositelj žalbe

Podnositelj prijave za kontrolu i certificiranje proizvoda u ekološkoj proizvodnji, certificirani proizvođač ili prerađivač.

3 Postupak rješavanja pritužbi i žalbi

EKOPLANT provodi certifikacijske postupke prema zahtjevima zakona, pravilnika, normi, normativnih i drugih primjenjivih dokumenata i čini sve što je u njegovoj moći da spriječi pojavu uzroka koji bi rezultirali podnošenjem eventualnih pritužbi i žalbi.

Unatoč svim poduzetim mjerama moguća je pojava pritužbi i žalbi od strane korisnika usluga ili drugih zainteresiranih strana.

U okviru rješavanja poštuju se sljedeći opći principi:

- zaposlenik ili vanjski suradnik koji je bio uključen u postupak certificiranja na koji se pritužba ili žalba odnosi ne može sudjelovati u rješavanju iste
- pritužbe i žalbe rješavaju se na nepristran i objektivan način te u razumnom roku
- o nalazima, uključujući razloge zbog kojih je odgovarajuća odluka donesena, podnositelj se, kada je to moguće, obavještava u pisanome obliku

- posebna pozornost u postupanju s pritužbama i žalbama se pridaje osiguranju načela povjerljivosti prema svim direktno ili indirektno uključenim stranama.

3.1 Zaprimanje pritužbe

EKOPLANT razlikuje sljedeće vrste pritužbi:

- pritužbe na rad EKOPLANT
- pritužbe na rad certificiranih proizvođača i prerađivača
- pritužbe na rad necertificiranih proizvođača i prerađivača

Necertificiranim subjektima podrazumijevaju se:

- proizvođači i/ili prerađivači koje nije certificirao EKOPLANT
- proizvođači i/ili prerađivači koji su certificirani, ali se pozivaju na certifikacijski status i u području za koje im certifikat nije dodijeljen
- proizvođači i/ili prerađivači koji se pozivaju na certifikacijski status, iako im je certifikat povučen ili suspendiran u dijelu ili u cijelosti
- proizvođači i/ili prerađivači koji se nalaze u postupku kontrole i certifikacije proizvoda u EKOPLANT-u.

3.2 Rješavanje pritužbi

Pritužba se može predati osobno, putem pošte, elektroničke pošte i anonimno.

Za zaprimanje i rješavanje pritužbe odgovoran je direktor.

Po zaprimanju pritužbe direktor utvrđuje odnosi li se zaprimljena pritužba na aktivnosti kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran EKOPLANT.

U slučaju da se pritužba ne odnosi na postupak kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran EKOPLANT, direktor o tome obavještava podnositelja.

U slučaju da se ona odnosi na postupak kontrole i certificiranje za koje je odgovoran EKOPLANT direktor je odgovoran za formalno obavještavanje podnositelja o zaprimanju pritužbe.

Pritužbe rješava direktor. Ukoliko direktor, zbog zahtjeva nepristranosti, ne može biti uključen u rješavanje, pritužbu će rješavati druga nepristrana osoba.

U postupku rješavanja pritužbe odgovornost je osobe koja rješava pritužbu da poduzme mjere u pogledu zadovoljavanja zahtjeva koji se odnose na tajnost, povjerljivost, integritet, neovisnost i nepristranost svih sudionika koji su na bilo koji način povezani sa sadržajem pritužbe.

Rješavanje pritužbe može uključiti suspenziju certifikata u dijelu ili u cijelosti, povlačenje certifikata ili primjenu pravnih sredstava, ukoliko druge mjere ne bi bile učinkovite.

Direktor EKOPLANT odgovoran je za obavještavanje podnositelja pritužbe o nalazima, uključujući razloge zbog kojih je odgovarajuća odluka donesena, u pisanom obliku, kada god je to moguće.

Rok za obavještavanje o rezultatima provedenog postupka rješavanja pritužbe ne bi trebao biti duži od mjesec dana od dana zaprimanja pritužbe.

Ukoliko je predmet pritužbe neutemeljeno ili lažno pozivanje na certifikacijski status EKOPLANT će o tome obavijestiti nadležno ministarstvo.

3.3 Zaprimanje žalbe

Žalbe se podnose u roku od 15 dana od dana stvaranja okolnosti zbog kojih je do žalbe došlo.

Mogu se predati osobno, putem pošte ili elektroničke pošte.

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRITUŽBAMA I ŽALBAMA	Oznaka: PR-03/7
		Izdanje: 4
		Stranica: 4/4

Po zaprimanju žalbe, koja može biti dostavljena osobno ili putem pošte, direktor utvrđuje odnosi li se zaprimljena žalba na aktivnosti kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran EKOPLANT.

U slučaju da se žalba ne odnosi na postupak kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran EKOPLANT direktor o tome obavještava podnositelja žalbe.

U slučaju da se žalba odnosi na postupak kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran EKOPLANT direktor formalno obavještava podnositelja o zaprimanju žalbe.

Direktor je odgovoran za prikupljanje i provjeru svih potrebitih informacija u cilju rješavanja zaprimljene žalbe. U slučaju potrebe, direktor u prikupljanje potrebitih informacija i postupak obrade žalbe može uključiti i druge osobe.

3.4 Rješavanje žalbe

Za rješavanje žalbi odgovoran je direktor. U slučaju da se žalba odnosi na direktora za rješavanje iste bit će određena druga nepristrana osoba.

Na temelju pregleda zapisa o provedbi certifikacijskog postupka, koji je predmet žalbe, pregleda druge potrebne dokumentacije, razgovora s osobama koje su bili uključene u donošenje preporuke i odluke koja je predmet žalbe, ocjenjuje se opravdanost odluke EKOPLANT-a na koju je podnositelj uložio žalbu.

Odluku o žalbi i obrazloženje odluke donosi direktor EKOPLANT-a. Odluka je konačna i ne može biti predmet ponovne žalbe. O odluci i razlozima na temelju kojih je odluka donesena, direktor u pisanom obliku obavještava podnositelja žalbe.