

PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRITUŽBAMA I ŽALBAMA

NAPOMENA:

Ovaj dokument je vlasništvo društva EKOPLANT d.o.o. i zaštićen je.
Svako neovlašteno umnožavanje ili korištenje nije dopušteno bez pisanog odobrenja direktora.

Izradio	Pregledao	Odobrio
Blaženka Tomušić	Dragan Dobrić	Dragan Dobrić
Datum: 16.02.2026.	Datum: 16.02.2026.	Datum: 16.02.2026.

SADRŽAJ

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

1. PODRUČJE PRIMJENE

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

Pravilima za postupanje s pritužbama i žalbama (u daljnjem tekstu: Pravila) pružaju se opće informacije o načinu rješavanja zaprimljenih pritužbi i žalbi.

Pravila su javno dostupna zainteresiranim stranama putem mrežnih stranica EKOPLANT d.o.o. ili na zahtjev.

2. DEFINICIJE

Pritužba

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

Žalba

- Zahtjev podnositelja prijave za certifikaciju proizvoda u ekološkoj proizvodnji, certificiranog proizvođača, prerađivača za preispitivanjem bilo koje, po njega nepovoljne, odluke koju je donio EKOPLANT, koja se odnosi na njegov traženi certifikacijski status. Nepovoljne odluke mogu uključivati odbijanje prihvatanja prijave za certificiranje, odbijanje nastavka ocjenjivanja, zahtjeve za popravnim radnjama, izrečene mjere 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, prerađivač.

3. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRITUŽBI I ŽALBI

EKOPLANT d.o.o. provodi certifikacijske postupke u skladu sa zahtjevima važećih zakona, pravilnika, normi i drugih primjenjivih dokumenata te poduzima sve potrebne mjere radi sprječavanja nastanka okolnosti koje bi mogle rezultirati podnošenjem pritužbi i žalbi. Unatoč poduzetim mjerama, moguća je pojava pritužbi i žalbi od strane korisnika usluga ili drugih zainteresiranih strana.

U postupku rješavanja pritužbi i žalbi poštuju se sljedeća načela:

- osigurava se razdvajanje aktivnosti, pri čemu zaposlenik ili vanjski suradnik koji je sudjelovao u aktivnostima koje su predmet pritužbe ili žalbe ne može sudjelovati u donošenju odluke o istoj
- pritužbe i žalbe rješavaju se nepristrano, objektivno i u razumnom roku
- podnositelj se, kada je to moguće, u pisanom obliku obavještava o nalazima, uključujući razloge donošenja odgovarajuće odluke
- u postupanju se osigurava povjerljivost podataka i zaštita interesa svih izravno ili neizravno uključenih strana

3.1. Zaprimanje pritužbe

EKOPLANT razlikuje sljedeće vrste pritužbi:

- pritužbe na rad EKOPLANTA
- pritužbe na rad certificiranih proizvođača i prerađivača

- pritužbe na rad necertificiranih proizvođača i prerađivača

Necertificiranim subjektima podrazumijevaju se:

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

3.2. Rješavanje pritužbe

Pritužba se može podnijeti osobno, putem pošte, elektroničke pošte ili anonimno. Za zaprimanje i rješavanje pritužbi odgovoran je direktor.

Po zaprimanju pritužbe direktor utvrđuje odnosi li se ona na aktivnosti kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran EKOPLANT d.o.o. Ako se pritužba ne odnosi na navedene aktivnosti, direktor o tome obavještava podnositelja.

Ako se pritužba odnosi na postupak kontrole i certificiranja za koje je odgovoran EKOPLANT d.o.o., direktor je odgovoran za formalno obavještavanje podnositelja o zaprimanju pritužbe.

Pritužbe rješava direktor. Ako, zbog zahtjeva nepristranosti, direktor ne može sudjelovati u rješavanju pritužbe, postupak rješavanja preuzima druga nepristrana osoba koja nije bila uključena u aktivnosti koje su predmet pritužbe.

Istraga pritužbe provodi se i dokumentira na obrascu OB-26/7 – Zapisnik o službenoj istrazi, koji čini sastavni dio dokumentacije postupka rješavanja pritužbe.

U postupku rješavanja pritužbe osoba zadužena za njezino rješavanje odgovorna je za poduzimanje mjera radi osiguravanja tajnosti, povjerljivosti, integriteta, neovisnosti i nepristranosti svih sudionika povezanih sa sadržajem pritužbe.

Rješavanje pritužbe može uključivati suspenziju certifikata, djelomično ili u cijelosti, povlačenje certifikata ili primjenu drugih odgovarajućih mjera, ako blaže mjere ne bi bile učinkovite.

Direktor EKOPLANT d.o.o. odgovoran je za obavještavanje podnositelja pritužbe o nalazima, uključujući razloge donošenja odgovarajuće odluke, u pisanom obliku kada god je to moguće.

Rok za obavještavanje o rezultatima postupka rješavanja pritužbe ne smije biti duži od mjesec dana od dana zaprimanja pritužbe. U složenim slučajevima rok se može produljiti, o čemu se podnositelj pravodobno obavještava.

Odbor za nepristranost razmatra zaprimljene pritužbe u svrhu nadzora nepristranosti postupanja certifikacijskog tijela te daje mišljenja i preporuke, bez sudjelovanja u donošenju operativnih odluka.

Ako je predmet pritužbe neutemeljeno ili lažno pozivanje na certifikacijski status, EKOPLANT d.o.o. o tome obavještava nadležno ministarstvo.

3.3. Zaprimanje žalbe

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

Žalba se može podnijeti osobno, putem pošte ili elektroničke pošte.

Po zaprimanju žalbe direktor utvrđuje odnosi li se zaprimljena žalba na aktivnosti kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran EKOPLANT d.o.o. Ako se žalba ne odnosi na navedene aktivnosti, direktor o tome obavještava podnositelja žalbe.

Ako se žalba odnosi na postupak kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran EKOPLANT d.o.o., direktor formalno obavještava podnositelja o zaprimanju žalbe.

Direktor je odgovoran za prikupljanje i provjeru svih potrebnih informacija radi rješavanja zaprimljene žalbe. Prema potrebi, u postupak prikupljanja informacija i obrade žalbe mogu biti uključene i druge nepristrane osobe.

Žalbe na izrečene mjere podnose se u rokovima propisanim važećim Pravilnikom o provedbi sustava kontrole i certificiranja u ekološkoj proizvodnji (NN 110/2022), kako slijedi:

- na SSL (smanjenje stupnja sukladnosti) i SSPR (suspenzija statusa proizvoda) u roku od 7 dana od dana zaprimanja obavijesti o mjeri
- na DSC (djelomično povlačenje certifikata), SC (suspenzija certifikata) i PC (povlačenje certifikata) u roku od 14 dana od dana zaprimanja obavijesti o mjeri

Žalbe podnesene izvan navedenih rokova neće se razmatrati.

3.4. Rješavanje žalbe

Za rješavanje žalbi odgovoran je direktor. Ako se žalba odnosi na direktora, za njezino rješavanje određuje se druga nepristrana osoba koja nije bila uključena u aktivnosti ili odluke koje su predmet žalbe.

Na temelju pregleda zapisa o provedbi certifikacijskog postupka koji je predmet žalbe, pregleda druge relevantne dokumentacije te razgovora s osobama koje su sudjelovale u donošenju preporuke i odluke koja je predmet žalbe, ocjenjuje se opravdanost odluke EKOPLANT d.o.o. na koju je podnositelj uložio žalbu.

Istraga žalbe provodi se i dokumentira na obrascu OB-26/7 – Zapisnik o službenoj istrazi, koji predstavlja službeni zapis o postupku rješavanja žalbe.

U postupku rješavanja žalbe osigurava se da u donošenju odluke ne sudjeluju osobe koje su bile uključene u aktivnosti ili odluke koje su predmet žalbe.

Odluka o žalbi donosi se neovisno o aktivnostima kontrole i certificiranja koje su bile predmet žalbe, uz osigurano razdvajanje odgovornosti i očuvanje nepristranosti postupka.

Žalba se može odnositi i na način provođenja postupka rješavanja pritužbe ili žalbe. Takvu žalbu razmatra druga nepristrana osoba koja nije bila uključena u prethodni postupak.

Odluku o žalbi, zajedno s obrazloženjem, donosi direktor EKOPLANT d.o.o. Odluka je konačna u okviru certifikacijskog tijela i ne može biti predmet ponovne žalbe unutar EKOPLANT d.o.o. O odluci i razlozima na temelju kojih je donesena direktor u pisanom obliku obavještava podnositelja žalbe.

Ako podnositelj žalbe nije zadovoljan ishodom postupka, može se obratiti nadležnom tijelu u skladu s važećim propisima, bez utjecaja na izvršnost donesene odluke.

Odbor za nepristranost razmatra zaprimljene žalbe u svrhu nadzora nepristranosti postupanja certifikacijskog tijela te daje mišljenja i preporuke, bez sudjelovanja u donošenju operativnih odluka.

4. EVIDENCIJA PRITUŽBI I ŽALBI

Ovim Kontrolno tijelo vodi evidenciju svih zaprimljenih pritužbi i žalbi na propisanom obrascu OB-24/7; Evidencija pritužbi i žalbi.

Evidencija sadrži podatke o:

- datumu zaprimanja,
- podnositelju,
- predmetu pritužbe ili žalbe,
- statusu rješavanja, (riješeno, u obradi, odbijeno),
- poduzetim radnjama i datumu zatvaranja predmeta.

U slučaju da u određenom razdoblju nije bilo zaprimljenih pritužbi ili žalbi, u obrascu se unosi napomena: „Nije bilo zaprimljenih pritužbi/žalbi u navedenom razdoblju.”

Za ažuriranje i arhiviranje evidencije pritužbi i žalbi zadužen je predstavnik za kvalitetu, koji osigurava da se sve pritužbe i žalbe evidentiraju, analiziraju i rješavaju u skladu s ovim Pravilnikom.

Zapisi o pritužbama i žalbama čuvaju se sukladno pravilima upravljanja dokumentacijom EKOPLANT d.o.o. te su, na zahtjev, dostupni nadležnim tijelima i akreditacijskom tijelu.