



## **Pravila za postupanje s prizivima i prigovorima PR-02/7**

Zabranjeno je svako neovlašteno umnožavanje

	Ime i prezime	Potpis	Datum
Izradila:	Dragica Kaštelanac, dipl. ing.		2019-02-11
Pregledo:	Martina Lipar, dipl. ing.		2019-02-11
Odobrila:	Robert Brkić, univ. spec.		2019-02-11

	<b>PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA</b>	<b>Oznaka:</b> PR-02/7
		<b>Izdanje:</b> 04-02/19
		<b>Stranica:</b> 2/4

## *Sadržaj*

---

- 1 Područje primjene
- 2 Definicije
- 3 Postupak rješavanja priziva i prigovora

### *1. Područje primjene*

---

Ova Pravila su namijenjena podnositeljima zahtjeva za certificiranje proizvoda, certificiranim proizvođačima, zaposlenicima i vanjskim suradnicima Certifikacijskog tijela Centra za vinogradarstvo, vinarstvo i uljarstvo Hrvatske agencije za poljoprivredu i hranu te predstavnicima svih drugih zainteresiranih strana.

Pravilima za postupanje s prizivima i prigovorima (u daljnjem tekstu: Pravila) daju se opće obavijesti o rješavanju zaprimljenih priziva i prigovora.

### *2. Definicije*

---

#### **Prigovor**

Izražavanje nezadovoljstva Certifikacijskom tijelu Centra za vinogradarstvo, vinarstvo i uljarstvo Hrvatske agencije za poljoprivredu i hranu od strane bilo koje osobe ili organizacije, različitog od priziva, a koje se odnosi na aktivnosti Certifikacijskog tijela Centra za vinogradarstvo, vinarstvo i uljarstvo Hrvatske agencije za poljoprivredu i hranu ili kojeg certificiranog proizvođača.

#### **Priziv**

Zahtjev certificiranog proizvođača ili podnositelja zahtjeva za certifikaciju, za preispitivanje bilo koje, po njega nepovoljne, odluke Certifikacijskog tijela, Centra za vinogradarstvo, vinarstvo i uljarstvo Hrvatske agencije za poljoprivredu i hranu, a koja se odnosi na njegov traženi certifikacijski status.

#### **Podnositelj prigovora**

Bilo koja zainteresirana strana.

#### **Podnositelj priziva**

Podnositelj prijave za certificiranje proizvoda ili certificirani proizvođač.

### *3 Postupak rješavanja priziva i prigovora*

---

Certifikacijsko tijelo Centra za vinogradarstvo, vinarstvo i uljarstvo Hrvatske agencije za poljoprivredu i hranu provodi certifikacijske postupke sukladno zakonima, pravilnicima, normama, i drugim primjenjivim dokumentima, te čini sve što je u njegovoj moći da spriječi pojavu uzroka koji bi rezultirali podnošenjem eventualnih priziva ili prigovora.

Unatoč svih poduzetih mjera moguća je pojava priziva ili prigovora od strane korisnika usluga ili drugih zainteresiranih strana.

	<b>PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA</b>	Oznaka: PR-02/7
		Izdanje: 04-02/19
		Stranica: 3/4

U okviru rješavanja poštuju se sljedeći opći principi:

- zaposlenik ili vanjski suradnik koji je bio uključen u postupak certificiranja na koji se priziv ili prigovor odnosi ne može sudjelovati u rješavanju istoga
- prizivi i prigovori 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 sa prizivima i prigovorima se pridaje osiguranju načela povjerljivosti prema svim direktno ili indirektno uključenim stranama.

#### **4.1 Zaprimanje i rješavanje prigovora**

Certifikacijsko tijelo Centra za vinogradarstvo, vinarstvo i uljarstvo razlikuje sljedeće vrste prigovora:

- prigovori na rad Certifikacijskog tijela
- prigovori na rad certificiranih proizvođača
- prigovori na rad necertificiranih proizvođača

Necertificiranim subjektima razumijevaju se:

- proizvođači koje nije certificiralo Certifikacijsko tijelo
- proizvođači koji su certificirani, ali se pozivaju na certifikacijski status i u području za koje im certifikat nije dodijeljen
- proizvođači koji se pozivaju na certifikacijski status, iako im je certifikat/rješenje povučeno ili suspendirano u dijelu ili u cijelosti
- proizvođači koji se nalaze u postupku stručne kontrole i certifikacije proizvoda u Certifikacijskom tijelu Centra za vinogradarstvo, vinarstvo i uljarstvo

Prigovor se može predati osobno, putem pošte ili elektroničke pošte. Svi zaprimljeni prigovori, na bilo koji način dospjeli prosljeđuju se u Ured predstojnika, zaprima ih koordinator aktivnosti u Uredu predstojnika.

Po zaprimanju prigovora predstojnik Centra utvrđuje da li se zaprimljeni prigovor odnosi na aktivnosti za koje je odgovorno Certifikacijsko tijelo. U slučaju da se prigovor ne odnosi na postupak kontrole i certificiranja proizvoda, tj. ako isti nisu u nadležnosti Certifikacijskog tijela, predstojnik Centra odgovoran je za upućivanje odgovarajuće formuliranog odgovora podnositelju prigovora.

U slučaju da se prigovor odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranje za koje je odgovorno Certifikacijsko tijelo, predstojnik Centra odgovoran je za formalno obavještavanje podnositelja prigovora o zaprimanju istog.

Prigovore rješava predstojnik Centra.

Ukoliko predstojnik, zbog zahtjeva nepristranosti, ne može biti uključen u rješavanje, prigovor će rješavati druga nepristrana osoba.

U postupku rješavanja prigovora odgovornost je osobe koja rješava prigovor 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 prigovora.

Rješenje prigovora može uključiti suspenziju certifikata/rješenja u dijelu ili u cijelosti, povlačenje certifikata ili primjenu pravnih sredstava, ukoliko je očito da druge mjere ne bi bile učinkovite.

Predstojnik Centra odgovoran je za obavještavanje podnositelja prigovora o nalazima, uključujući razloge zbog kojih je odgovarajuća odluka donesena, u pisanom obliku, kada god je to moguće.

	<b>PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA</b>	Oznaka: PR-02/7
		Izdanje: 04-02/19
		Stranica: 4/4

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

Ukoliko je predmet prigovora neutemeljeno ili lažno pozivanje na certifikacijski status Certifikacijsko tijelo o tome može obavijestiti nadležno ministarstvo.

#### **4.3 Zaprimanje i rješavanje priziva**

Prizivi se podnose u roku od 15 dana od dana stvaranja okolnosti zbog kojih je do priziva došlo. Mogu se predati osobno, putem pošte ili elektroničke pošte. Svi zaprimljeni prizivi dostavljaju se u Ured predstojnika.

Po zaprimanju priziva, predstojnik Centra utvrđuje da li se zaprimljeni priziv odnosi na aktivnosti za koje je odgovorno Certifikacijsko tijelo. U slučaju da se priziv ne odnosi na postupak kontrole i certificiranja proizvoda, tj. ako isti nisu u nadležnosti Certifikacijskog tijela, predstojnik Centra odgovoran je za upućivanje odgovarajuće formuliranog odgovora podnositelju priziva.

U slučaju da se priziv odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranje za koje je odgovorno Certifikacijsko tijelo, predstojnik Centra odgovoran je za formalno obavještanje podnositelja priziva o zaprimanju istog.

Prizive rješava predstojnik Centra.

Predstojnik Centra je odgovoran za prikupljanje i provjeru svih potrebitih informacija u cilju rješavanja zaprimljenog priziva.

U slučaju potrebe, predstojnik u prikupljanje potrebitih informacija i postupak obrade priziva može uključiti i druge osobe.

Ukoliko predstojnik, zbog zahtjeva nepristranosti, ne može biti uključen u rješavanje, priziv će rješavati druga nepristrana osoba.

U postupku rješavanja priziva, odgovornost je osobe koja rješava priziv 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 priziva.

Odluku o prizivu i obrazloženje odluke donosi predstojnik Centra.

Odluka je konačna i ne može biti predmet ponovnog priziva. O odluci i razlozima na temelju kojih je odluka donesena, predstojnik u pisanom obliku obavještava podnositelja priziva.