




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., univ. spec. techn. aliment.		2023-03-15
Pregledao	Darko Cenbauer, dipl. ing.		2023-03-21
Odobrio	dr. sc. Ivan Prša		2023-03-21

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA	Oznaka: PR-02/7
		Izdanje: 05-03/23
		Stranica: 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 (dalje u tekstu: Certifikacijsko tijelo) te predstavnicima svih drugih zainteresiranih strana.

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

2. Definicije i kratice

Prigovor

Izražavanje nezadovoljstva Certifikacijskom tijelu od strane bilo koje osobe ili organizacije, različitog od priziva, a koje se odnosi na aktivnosti Certifikacijskog tijela ili kojeg certificiranog proizvođača.

Priziv

Zahtjev certificiranog proizvođača ili podnositelja zahtjeva za certifikaciju, za preispitivanje bilo koje, po njega nepovoljne, odluke Certifikacijskog tijela, 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.

2.1 Kratice

Centar


Centar za vinogradarstvo, vinarstvo i uljarstvo.

3. Postupak rješavanja priziva i prigovora

Certifikacijsko tijelo 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.

U okviru rješavanja poštuju se sljedeći opći principi:

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA	Oznaka: PR-02/7
		Izdanje: 05-03/23
		Stranica: 3/4

- 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.

3.1 Zaprimanje i rješavanje prigovora

Certifikacijsko tijelo razlikuje sljedeće vrste prigovora:

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

Necertificiranim subjektima razumijevaju se:

- proizvođači čije proizvode 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 službene kontrole i certifikacije proizvoda u Certifikacijskom tijelu.

Prigovor se može predati osobno, putem pošte ili elektroničke pošte. Svi zaprimljeni prigovori, na bilo koji način dospjeli prosljeđuju se u Upravu Centra (voditelj Centra), zaprima ih koordinator u Certifikacijskom tijelu.

Po zaprimanju prigovora voditelj 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, voditelj Centra odgovoran je za upućivanje odgovarajuće formuliranog odgovora podnositelju prigovora.

U slučaju da se prigovor odnosi na postupak službene kontrole i certificiranja za koje je odgovorno Certifikacijsko tijelo, voditelj Centra odgovoran je za formalno obavještanje podnositelja prigovora o zaprimanju istog.

Prigovore rješava voditelj Centra.

Ako voditelj Centra, 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.

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

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.

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA	Oznaka: PR-02/7
		Izdanje: 05-03/23
		Stranica: 4/4

3.3 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 Upravu Centra (voditelj Centra).

Po zaprimanju priziva, voditelj 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, voditelj Centra odgovoran je za upućivanje odgovarajuće formuliranog odgovora podnositelju priziva.

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

Prizive rješava voditelj Centra.

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

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

Ukoliko voditelj, 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 voditelj Centra.

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