



Pravila za postupanje s prigovorima i žalbama PR-02/7

Zabranjeno je svako neovlašteno umnožavanje

	Ime i prezime	Potpis	Datum
Izradila	Anamarija Žanko, dipl. ing		2025-12-04
Pregledao	Gordana Bosankić, dipl.ing		2025-12-04
Odobrio	dr. sc. Darko Cenbauer		2025-12-04

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIGOVORIMA I ŽALBAMA	Oznaka: PR-02/7
		Izdanje: 07-12/25
		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, 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 (Pritužba)

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

Žalba (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 žalbe

Podnositelj prijave za certificiranje proizvoda ili certificirani proizvođač.

2.1 Kratice

Centar

Centar za vinogradarstvo, vinarstvo i uljarstvo.

Certifikat

Rješenje o stavljanju na tržište vina sa ZOI / Potvrda o sukladnosti aromatiziranog proizvoda od vina sa ZOZP / Potvrda o sukladnosti jakog alkoholnog pića sa ZOI

Načelnik Sektora

Načelnika Sektora za laboratorijska ispitivanja i regionalne urede

Voditelj Centra

Primarno odgovorna osoba na nivou Centra - Direktor Sektora

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIGOVORIMA I ŽALBAMA	Oznaka: PR-02/7
		Izdanje: 07-12/25
		Stranica: 3/4

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 prigovora ili žalbi.

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

U okviru rješavanja prigovora i žalbi poštuju se sljedeći opći principi:

- zaposlenik ili vanjski suradnik koji je bio uključen u postupak certificiranja na koji se prigovor ili žalba odnosi ne može sudjelovati u rješavanju istoga,
- prigovor i žalba rješavaju se na nepristran i objektivan način te u roku koji je propisan zakonskom regulativom,
- o nalazima, uključujući razloge zbog kojih je odgovarajuća odluka donesena, podnositelj prigovora ili žalbe se obavještava u pisanome obliku,
- posebna pozornost u postupanju sa prigovorima i žalbama, se pridaje osiguranju načela povjerljivosti prema svim direktno ili indirektno uključenim stranama.

3.1 *Zaprimanje i rješavanje prigovora i žalbi*

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 povučen ili suspendiran u dijelu ili u cijelosti,
- proizvođači koji se nalaze u postupku službene kontrole i certifikacije proizvoda u Certifikacijskom tijelu.

Podnositelj prigovora, isti može predati putem pošte ili elektroničke pošte, Ministarstvu poljoprivrede, šumarstva i ribarstva ili Centru.

Certifikacijsko tijelo razlikuje sljedeće vrste žalbi:

- žalba na izdani Certifikat
- žalba na izdavanje Rješenje o odbijanju za stavljanju vina u promet
- žalba na obavijest o rezultatima ispitivanja koja se dostavlja podnositelju zahtjeva, kada nije moguće izdati potvrdu o sukladnosti aromatiziranih proizvoda od vina/jakih alkoholnih pića prema zahtjevu proizvođača

Podnositelj žalbe, istu je dužan podnijeti Ministarstvu poljoprivrede, šumarstva i ribarstva, u roku od 15 dana od dana zaprimanja Rješenja o stavljanju vina u promet/Potvrde o sukladnosti aromatiziranih proizvoda od vina/jakih alkoholnih pića, Rješenje o odbijanju za stavljanju vina u promet ili Obavijesti o rezultatima ispitivanja sukladnosti aromatiziranih proizvoda od vina/jakih alkoholnih pića.

Ukoliko podnositelj žalbe, žalbu dostavi u Centar, Načelnika Sektora istu će proslijediti u Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva.

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIGOVORIMA I ŽALBAMA	Oznaka: PR-02/7
		Izdanje: 07-12/25
		Stranica: 4/4

O svim prigovorima i žalbama Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva obavještava Centar.

Zaposlenik koji je zaprimio prigovor/žalbu o istom je dužan obavijestiti Načelnika Sektora, Voditelja Centra i Tehničkog voditelja u Certifikacijskom tijelu.

Po zaprimanju prigovora/žalbe Načelnika Sektora utvrđuje da li se zaprimljeni prigovor/ žalba odnosi na aktivnosti za koje je odgovorno Certifikacijsko tijelo.

U slučaju da se prigovor/žalba ne odnosi na postupke koji su u nadležnosti Certifikacijskog tijela, Načelnika Sektora priprema odgovor podnositelju zahtjeva kojeg Voditelj Centra ili Načelnika Sektora upućuje podnositelju prigovora/žalbe i/ili Ministarstvu poljoprivrede, šumarstva i ribarstva ili Centru.

U slučaju da se prigovor odnosi na postupak službene kontrole i certificiranja za koje je odgovorno Certifikacijsko tijelo, Načelnika Sektora ili Voditelj Centra upućuje formalno obavještavanje podnositelja prigovora o zaprimanju istog.

U slučaju da se žalba odnosi na postupak službene kontrole i certificiranja za koje je odgovorno Certifikacijsko tijelo, Načelnika Sektora ili Voditelj Centra postupaju prema uputama Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i ribarstva

Načelnik Sektora koordinira ispitivanje opravdanosti prigovora/žalbe, utvrđuje uzroke nastanka prigovora/žalbe, odgovorne osobe koje je potrebno uključiti u rješavanje prigovora/žalbe, način rješavanja prigovora/žalbe te sve ostale podatke koji su bitni za rješavanje prigovora/žalbe.

U postupku rješavanja prigovora/žalbe odgovornost je Načelnika Sektora 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/žalbe.

Ovisno o utvrđenim podacima, Načelnika Sektora u suradnji sa Voditeljem Centra i odgovornom osobom za provedbu rješenja prigovora/žalbe definira radnje koje je potrebno poduzeti u svrhu rješavanja prigovora/žalbe, te izrađuje očitovanje za Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva i podnositelja prigovora.

Načelnika Sektora ili Voditelj Centra dostavlja očitovanje podnositelju prigovora/ Ministarstvu poljoprivrede, šumarstva i ribarstva, u kojem ga obavještavaju o rezultatima provedenog postupka rješavanja prigovora/žalbe u roku najviše od mjesec dana od dana zaprimanja prigovora/žalbe.

Ukoliko je predmet prigovora neutemeljeno ili lažno pozivanje na certifikacijski status Certifikacijsko tijelo o tome obavještava nadležnu instituciju.

Sve prigovore/žalbe Načelnika Sektora evidentira u Knjiga prigovora i žalbi, OB-08/7 u kojoj prati njihovo rješavanje.