



## **Pravila za postupanje s prizivima i prigovorima** **PR-03/7**

Pravila su vlasništvo tvrtke Eko Razvoj d.o.o.  
Zabranjeno je svako neovlašteno umnožavanje bez odobrenja direktorice Eko Razvoj d.o.o.

	Ime i prezime	Potpis	Datum
Izradila:	Irena Steiner		2015-05-30
Pregledala:	Renata Dragović		2015-05-30
Odobrila:	Irena Steiner		2015-05-30

Eko Razvoj d.o.o., Odjel za certificiranje proizvoda	<b>PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA</b>	Oznaka: PR-03/7
		Izdanje: 01-05/15
		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 u ekološkoj poljoprivredi, certificiranim proizvođačima, prerađivačima i uvoznicima te zaposlenicima i vanjskim suradnicima Odjela za certificiranje proizvoda, Eko Razvoj d.o.o.

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

### *2. Definicije*

---

#### **Prigovor**

Izražavanje nezadovoljstva Eko Razvoj d.o.o., različitog od priziva, od strane bilo koje osobe ili organizacije koje se odnosi na aktivnosti Odjela za certificiranje proizvoda, Eko Razvoj d.o.o., odnosno na aktivnosti certificiranog proizvođača ili prerađivača, uz očekivani odgovor.

#### **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 Eko Razvoj d.o.o, 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 potvrđnice.

#### **Podnositelj prigovora**

Bilo koja zainteresirana strana.

#### **Podnositelj priziva**

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

### *3 Postupak rješavanja priziva i prigovora*

---

Odjel za certificiranje proizvoda, Eko Razvoj d.o.o. 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 priziva ili prigovora.

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

U okviru rješavanju poštuju se sljedeći opći principi:

Eko Razvoj d.o.o., Odjel za certificiranje proizvoda	<b>PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA</b>	Oznaka: PR-03/7
		Izdanje: 01-05/15
		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.

#### **4.1 Zaprimanje prigovora**

Odjel za certificiranje proizvoda, Eko Razvoj d.o.o. razlikuje sljedeće vrste prigovora:

- prigovori na rad Odjela za certificiranje proizvoda, Eko Razvoj d.o.o.
- prigovori na rad certificiranih proizvođača i prerađivača
- prigovori na rad necertificiranih proizvođača i prerađivača

Necertificiranim subjektima razumijevaju se:

- proizvođači i/ili prerađivači koje nije certificirao Eko Razvoj d.o.o.
- 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 stručne kontrole i certifikacije proizvoda u Eko Razvoj d.o.o.

#### **4.2 Rješavanje prigovora**

Prigovor se može predati osobno, putem pošte ili elektroničke pošte.

Za zaprimanje i rješavanje prigovora odgovorna je direktorica.

Po zaprimanju prigovora direktorica utvrđuje da li se zaprimljeni prigovor odnosi na aktivnosti stručne kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran Odjel za certificiranje proizvoda, Eko Razvoj d.o.o..

U slučaju da se prigovor ne odnosi na postupak stručne kontrole i i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran Odjel za certificiranje proizvoda, Eko Razvoj d.o.o., direktorica o tome obavještava podnositelja prigovora.

U slučaju da se prigovor odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranje za koje je odgovoran Odjel za certificiranje proizvoda, Eko Razvoj d.o.o. direktorica je odgovorna za formalno obavještavanje podnositelja prigovora o zaprimanju istog.

Prigovore rješava direktorica.

Ukoliko direktorica, zbog zahtjeva nepristranosti, ne može biti uključena 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 u dijelu ili u cijelosti, povlačenje certifikata ili primjenu pravnih sredstava, ukoliko je očito da druge mjere ne bi bile učinkovite.

Direktorica Eko Razvoj d.o.o. odgovorna je za obavještavanje podnositelja prigovora 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 ne bi trebao biti duži od mjesec dana od dana zaprimanja istoga.

Eko Razvoj d.o.o., Odjel za certificiranje proizvoda	<b>PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA</b>	Oznaka: PR-03/7 Izdanje: 01-05/15 Stranica: 4/4
---	--	---

Ukoliko je predmet prigovora neutemeljeno ili lažno pozivanje na certifikacijski status Odjel za certificiranje proizvoda, Eko Razvoj d.o.o., o tome će obavijestiti nadležno ministarstvo.

#### **4.3 Zaprimanje 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.

Po zaprimanju priziva, koji može biti dostavljen osobno ili putem pošte, direktorica utvrđuje da li se zaprimljeni priziv odnosi na aktivnosti stručne kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran Eko Razvoj d.o.o.

U slučaju da se priziv ne odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran Eko Razvoj d.o.o., direktorica o tome obavještava podnositelja priziva.

U slučaju da se priziv odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran Eko Razvoj d.o.o., direktorica formalno obavještava podnositelja priziva o zaprimanju istog.

Direktorica je odgovorna za prikupljanje i provjeru svih potrebitih informacija u cilju rješavanja zaprimljenog priziva.

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

#### **4.4 Rješavanje priziva**

Za rješavanje priziva odgovorna je direktorica. U slučaju da se priziv odnosi na direktoricu za rješavanje istog biti će određena druga nepristrana osoba.

Na temelju pregleda zapisa o provedbi certifikacijskog postupka, koji je predmet priziva, pregleda druge potrebne dokumente, razgovora s osobama koje su bili uključene u donošenje preporuke i odluke koja je predmet priziva, ocjenjuje se opravdanost odluke Eko Razvoj d.o.o., na koju je podnositelj uložio priziv.

Odluku o prizivu i obrazloženje odluke donosi direktorica Eko Razvoj d.o.o. Odluka je konačna i ne može biti predmet ponovnog priziva. O odluci i razlozima na temelju kojih je odluka donesena, direktorica u pisanom obliku obavještava podnositelja priziva.