

PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIGOVORIMA I PRIZIVIMA

Izradila	Pregledala	Odobrila	Datum odobrenja
Darija Raković	Marija Micolčić	Marija Micolčić	2.1.2023.
<i>Darija Raković</i>	<i>M. Micolčić</i>	<i>M. Micolčić</i>	

PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIGOVORIMA I PRIZIVIMA

1. Područje primjene

Ova Pravila su namijenjena podnositeljima zahtjeva za certificiranje proizvoda u ekološkoj poljoprivredi, subjektima MarEko, zaposlenicima i vanjskim suradnicima te potrošačima i svim zainteresiranim stranama/ trećim osobama.

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

2. Definicije

Prigovor/ pritužba

Izražavanje nezadovoljstva, različit od priziva, od strane bilo koje osobe ili organizacije koje se odnosi na aktivnosti/ rad MarEko d.o.o., pri čemu se očekuje odgovor.

Priziv/ žalba

Zahtjev podnositelja prijave za certifikaciju proizvoda (subjekta) za preispitivanjem bilo koje odluke koja se odnosi na njegov predmet.

Podnositelj prigovora

Bilo koja zainteresirana strana.

Podnositelj priziva

Podnositelj prijave za stručnu kontrolu i certificiranje proizvoda u ekološkoj proizvodnji – subjekt.

3. Postupak rješavanja prigovora i priziva

MarEko 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 oduzimanju svih mjera moguća je pojava priziva ili prigovora.

Potrebno je osigurati da ne postoji sukob interesa kod rješavanja priziva ili prigovora, odnosno da osoblje certifikacijskog tijela (uključujući i ono koje obavlja upravljačke poslove), koje je pružalo konzultantske usluge subjektu, ili su bili zaposlenici subjekta, ne smije se koristiti za pregled ili odobravanje rješenja priziva ili prigovora tog subjekta i to u periodu od dvije godine nakon završetka konzultantske usluge ili zapošljavanja.

MarEko d.o.o. zaprima svaki prigovor i priziv (upućen pisanim putem ili usmeno).

Zaprimljeni prigovori i prizivi unose se u Evidenciju prigovora/priziva (OEP5-01). Sva dokumentacija o prigovorima i prizivima odlaže se u zato predviđeni registrator.

Za rješavanje prigovora i priziva odgovorna je direktorica, osim u slučaju ako se prigovor ili priziv odnose na aktivnosti koje je ona poduzimala. U tom slučaju se određuje nepristrana osoba koja ni na koji način nije sudjelovala u aktivnosti na koju se prigovor i priziv odnosi.

Nakon primitka prigovora ili priziva, direktorica pismeno obavještava podnositelja o primitku istog.

U slučaju da se prigovor i priziv ne odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran MarEko d.o.o., direktorica o tome pisanim putem obavještava podnositelja prigovora i priziva.

Prigovore i prizive je potrebno riješiti objektivno i u razumnom roku.

Podnositelj prigovora i priziva u razumnom se roku obavještava o nalazima i rješenjima.

Potrebno je osigurati načelo povjerljivosti prema svim direktno ili indirektno uključenim stranama.

O rezultatima rješavanja prigovora i priziva subjekta se obavještava pismenim putem Odlukom o rješavanju priziva/prigovora, uključujući razloge zbog kojih je odgovarajuća odluka donesena.

Odluku o rješavanju prigovora i priziva donosi direktorica na općem obrascu (OEP10-06). Odluka je konačna i ne može biti predmet ponovnog priziva.

3.1. Prigovori

Vrste prigovora:

- prigovori na rad MarEko 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 MarEko 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 MarEko d.o.o.

Ukoliko se prigovor odnosi na rezultate uzorkovanja ovlaštenog akreditiranog laboratorija, subjekt je dužan dati svoj uzorak koji se daje na analizu. Ako proizvođač nema uzorak koji mu je ostavljen, na analizu se daje uzorak koji je uzeo kontrolor za MarEko d.o.o.

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.

Ukoliko je predmet prigovora neutemeljeno ili lažno pozivanje na certifikacijski status MarEko d.o.o., MarEko d.o.o. će o tome obavijestiti nadležno ministarstvo.

4. Prizivi

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.

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 MarEko d.o.o., na koju je podnositelj uložio priziv.

Prizivi subjekata na izrečene mjere

Prema čl. 42. Pravilnika NN 110/2022 odluke o izricanju mjera podnose se subjektu:

1. pisanim putem u slučaju izricanja mjere upozorenja (UP), u roku od 14 dana od izricanja mjere
2. pisanim putem, preporučenom pošiljkom, u roku od 7 dana od izricanja mjere za mjere:
 - snižavanje statusa lota (SSL)
 - snižavanje statusa proizvodnih resursa (SSPR)
 - djelomična suspenzija certifikata (DSC)
 - suspenzija certifikata (SC)
 - povlačenje certifikata (PC)

Subjekt ima pravo na priziv u roku od 14 dana od zaprimanja pošiljke i podnosi ga pisanim putem preporučenom pošiljkom.

MarEko d.o.o. nakon razmatranja navoda iz priziva može odluku o izrečenoj mjeri povući, izmijeniti ili potvrditi, o čemu će pisanim putem preporučenom pošiljkom obavijestiti subjekta u roku od 14 dana od dana zaprimanja priziva.

Prizivi subjekata na sadržaj Zapisnika

U slučaju uočavanja grešaka u Zapisniku subjekt je dužan o tome u pisanom obliku obavijestiti MarEko u roku od 7 dana od dana zaprimanja.