



BIOTER

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

Izdanje 1.

Pravila su vlasništvo tvrtke BIOTER d.o.o.
Zabranjeno je svako neovlašteno umnožavanje bez odobrenja direktora BIOTER d.o.o.

Izradio: Petar Papac	Pregledao: Hrvoje Pleskalt	Odobrio: Marko Potroško
Datum: 23.03.2017.	Datum: 23.03.2017.	Datum: 23.03.2017.

BIOTER d.o.o., BIOTER KONTROLA	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA	Oznaka: PR-03/7
		Izdanje: 1
		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 BIOTER KONTROLE, BIOTER 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 BIOTER d.o.o., različitog od priziva, od strane bilo koje osobe ili organizacije koje se odnosi na aktivnosti BIOTER KONTROLE, BIOTER 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 BIOTER 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

BIOTER KONTROLA, BIOTER 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 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

BIOTER d.o.o., BIOTER KONTROLA	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA	Oznaka: PR-03/7
		Izdanje: 1
		Stranica: 3/4

- posebna pozornost u postupanju sa prizivima i prigovorima se pridaje osiguranju načela povjerljivosti prema svim direktno ili indirektno uključenim stranama.

3.1 Zaprimanje prigovora

BIOTER KONTROLA, BIOTER d.o.o. razlikuje sljedeće vrste prigovora:

- prigovori na rad BIOTER KONTROLE, BIOTER 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 BIOTER 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 BIOTER d.o.o.

3.2 Rješavanje prigovora

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

Za zaprimanje i rješavanje prigovora odgovoran je direktor.

Po zaprimanju prigovora direktor utvrđuje da li se zaprimljeni prigovor odnosi na aktivnosti stručne kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovorna BIOTER KONTROLA, BIOTER d.o.o.

U slučaju da se prigovor ne odnosi na postupak stručne kontrole i i certificiranja proizvoda za koje je odgovorna BIOTER KONTROLA, BIOTER d.o.o., direktor o tome obavještava podnositelja prigovora.

U slučaju da se prigovor odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranje za koje je odgovorna BIOTER KONTROLA, BIOTER d.o.o. direktor je odgovoran za formalno obavješavanje podnositelja prigovora o zaprimanju istog.

Prigovore rješava direktor.

Ukoliko direktor, 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 u dijelu ili u cijelosti, povlačenje certifikata ili primjenu pravnih sredstava, ukoliko je očito da druge mjere ne bi bile učinkovite.

Direktor BIOTER d.o.o. odgovoran je za obavješavanje podnositelja prigovora o nalazima, uključujući razloge zbog kojih je odgovarajuća odluka donesena, u pisanom obliku, kada god je to moguće.

Rok za obavješavanje 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 BIOTER KONTROLE, BIOTER d.o.o., o tome će obavijestiti nadležno ministarstvo.

BIOTER d.o.o., BIOTER KONTROLA	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRIZIVIMA I PRIGOVORIMA	Oznaka: PR-03/7
		Izdanje: 1
		Stranica: 4/4

3.3 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, direktor utvrđuje da li se zaprimljeni priziv odnosi na aktivnosti stručne kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran BIOTER d.o.o.

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

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

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

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

3.4 Rješavanje priziva

Za rješavanje priziva odgovoran je direktor. U slučaju da se priziv odnosi na direktora 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 BIOTER d.o.o., na koju je podnositelj uložio priziv.

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