



Pravila za postupanje s pritužbama i žalbama PR-03

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

Izradio: Tomislav Majdandžić	Pregledao: Ingrid Babić	Odobrio: Tomislav Majdandžić
Datum: 4.11.2024.	Datum: 4.11.2024.	Datum: 4.11.2024.
Potpis:	Potpis:	Potpis:

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRITUŽBAMA I ŽALBAMA	Oznaka	PR-03
		Izdanje	3
		Stranica	2/5

1. PODRUČJE PRIMJENE

Ova Pravila su namijenjena podnositeljima zahtjeva za certificiranje proizvoda u ekološkoj poljoprivredi, certificiranim proizvođačima, prerađivačima i uvozniciima te zaposlenicima i vanjskim suradnicima Plantadis Eko.

Pravilima za postupanje s pritužbama i žalbama (u daljem tekstu: Pravila) daju se opće obavijesti o rješavanju zaprimljenih pritužbi i žalbi.

2. DEFINICIJE

Pritužba (prigovor, reklamacija)

Izražavanje nezadovoljstva prema Plantadis Eko, različitog od žalbe, od strane bilo koje osobe ili organizacije koje se odnosi na aktivnosti Plantadis Eko, odnosno na aktivnosti certificiranog proizvođača ili prerađivača, uz očekivani odgovor.

Žalba (priziv, predstavka)

Zahtjev podnositelja prijave za certifikaciju proizvoda u ekološkoj proizvodnji, certificiranog proizvođača ili prerađivača za preispitivanjem bilo koje, po njega nepovoljne, odluke koju je donio Plantadis Eko, 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 pritužbe

Bilo koja zainteresirana strana.

Podnositelj žalbe

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

3 POSTUPAK RJEŠAVANJA PRITUŽBI I ŽALBI

Plantadis Eko 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 pritužbi ili žalbi.

Unatoč svih poduzetih mjera moguća je pojava pritužbe ili žalbe 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 pritužba ili žalba odnosi ne može sudjelovati u rješavanju istoga
- pritužbe i žalbe 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

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRITUŽBAMA I ŽALBAMA	Oznaka	PR-03
		Izdanje	3
		Stranica	3/5

- posebna pozornost u postupanju s pritužbama i žalbama se pridaje osiguranju načela povjerljivosti prema svim direktno ili indirektno uključenim stranama.

Direktor Plantadis Eko odgovoran je za prikupljanje, provjeru i dokumentiranje svih potrebitih informacija u cilju rješavanja zaprimljene pritužbe ili žalbe.

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

Kako bi se dodatno osigurala nepristranost, u postupak rješavanja zaprimljenih pritužbi ili žalbi ne može biti uključeno osoblje koje je u dvije godine od dana koji prethodi danu rješavanja pritužbe ili žalbe bilo u odnosu sa subjektom koji pritužbu ili žalbu podnosi.

Primjer neprihvatljive vrste odnosa je npr. slučaj u kojem bi djelatnik Plantadis Eko bio uključen u rješavanje pritužbe ili žalbe svog bivšeg poslodavca.

3.1 Zaprimanje pritužbe

Plantadis Eko razlikuje sljedeće vrste pritužbi:

- na rad Plantadis Eko
- na rad certificiranih proizvođača i prerađivača
- na rad necertificiranih proizvođača i prerađivača

Necertificiranim subjektima razumijevaju se:

- proizvođači i/ili prerađivači koje nije certificirao Plantadis Eko
- 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 Plantadis Eko.

3.2 Rješavanje pritužbi

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

Za zaprimanje i rješavanje pritužbe odgovoran je direktor.

Po zaprimanju pritužbe direktor utvrđuje odnosi li se zaprimljena pritužba na aktivnosti stručne kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran Plantadis Eko.

U slučaju da se ona ne odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranja proizvoda za koje je odgovoran Plantadis Eko, direktor o tome obavještava podnositelja pritužbe.

U slučaju da se pritužba odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranje za koje je odgovoran Plantadis Eko direktor je odgovoran za formalno obavješćavanje podnositelja pritužbe o zaprimanju iste.

Pritužbe rješava direktor.

Ukoliko direktor, zbog zahtjeva nepristranosti, ne može biti uključen u rješavanje, pritužbu rješava druga nepristrana osoba.

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRITUŽBAMA I ŽALBAMA	Oznaka	PR-03
		Izdanje	3
		Stranica	4/5

U postupku rješavanja pritužbi odgovornost je osobe koja rješava pritužbu 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 pritužbe.

Rješenje pritužbe 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 Plantadis Eko odgovoran je za obavještanje podnositelja pritužbe 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 pritužbe neutemeljeno ili lažno pozivanje na certifikacijski status Plantadis Eko, o tome će obavijestiti nadležno ministarstvo.

3.3 Zaprimanje žalbe

Žalbe se podnose u roku od 15 dana od dana stvaranja okolnosti zbog kojih je do njih došlo.

Mogu se predati osobno, putem pošte ili elektroničke pošte.

Po zaprimanju žalbe, koja može biti dostavljena osobno ili putem pošte, direktor utvrđuje odnosi li se zaprimljena žalba na aktivnosti stručne kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran Plantadis Eko.

U slučaju da se ne odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran Plantadis Eko direktor o tome obavještava podnositelja žalbe.

U slučaju da se žalba odnosi na postupak stručne kontrole i certificiranje proizvoda za koje je odgovoran Plantadis Eko direktor formalno obavještava podnositelja žalbe o zaprimanju iste.

Direktor je odgovoran za prikupljanje i provjeru svih potrebitih informacija u cilju rješavanja zaprimljene žalbe.

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

3.4 Rješavanje žalbe

Za rješavanje žalbe odgovoran je direktor. U slučaju da se žalba odnosi na direktora za rješavanje iste bit će određena druga nepristrana osoba.

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

Odluku o žalbi i obrazloženje odluke donosi direktor Plantadis Eko. Odluka je konačna i ne može biti predmet ponovne žalbe. O odluci i razlozima na temelju kojih je odluka donesena, direktor u pisanom obliku obavještava podnositelja žalbe.

	PRAVILA ZA POSTUPANJE S PRITUŽBAMA I ŽALBAMA	Oznaka	PR-03
		Izdanje	3
		Stranica	5/5

4 Popis izmjena

Izdanje	Opis izmjena
3 – 1.11.2024.	Usklađivanje s novim dizajnom.
2 – 1.7.2022.	Usklađivanje s izmijenjenim označavanjem dokumenata, usklađivanje terminologije.
1 – 10.11.2020.	Početno izdanje.