



VETERINARSKA STANICA
VRBOVEC d.o.o.
VETERINARSKA INSPEKCIJA

**POSTUPAK
PRIGOVORI I ŽALBE**

Oznaka:P-7.5.1.1.
Idanje.4
18.12.2023.

**POSTUPAK
PRIGOVORI I ŽALBE**

Izradila: Mirela Juras, dr.med.vet.	Pregledao i odobrio: Ivica Vujević, univ.mag.med.vet.	Datum odobrenja: 18.12.2023.
--	--	---------------------------------



VETERINARSKA STANICA
VRBOVEC d.o.o.
VETERINARSKA INSPEKCIJA

POSTUPAK PRIGOVORI I ŽALBE

Oznaka:P-7.5.1.1.
Idanje.4
18.12.2023.

1 SVRHA

Ovim se postupkom sustava upravljanja propisuju odgovornosti, ovlaštenja i aktivnosti zaposlenika Veterinarske inspekcije Veterinarske stanice Vrbovec d.o.o. u postupku rješavanja zaprimljenih *prigovora- pritužbi i žalbi - priziva.*

Cilj je osigurati brzo i učinkovito rješavanje prigovora i žalbi korisnika, te smanjiti vjerojatnost njihovog ponavljanja.

2 POJMOVI I DEFINICIJE

Prigovor ili pritužba (appeal) - Izražavanje nezadovoljstva, različitog od **žalbe**, od strane bilo koje osobe ili organizacije, a koji **se upućuje delegiranom tijelu** i odnosi na aktivnosti **veterinarskih pregleda i kontrola te kod postupaka klasifikacije i označivanja trupova na liniji klanja**, uz očekivani odgovor.

Prigovor se može odnositi na ophođenje i ponašanje ovlaštenog veterinaru za vrijeme provođenja službene kontrole, na kašnjenje u obavljanju inspeksijskog nadzora, **na pogreške u zapisniku nakon kontrole i prigovor na način primjene Pravilnika o visini pristojbi i naknada za službene kontrole, prigovori državnih inspektora i dr.**

U dijelu postupaka klasifikacije i označivanja trupova, prigovor se može odnositi na postupanje kod rada klasifikatora, kašnjenje u obavljanju poslova označivanja i klasifikacije, nedostavljanje zapisnika i drugo.

Podnositelj prigovora **može biti bilo** koja zainteresirana strana.

Žalba ili priziv (complaint) - **Zahtjev** subjekta u poslovanju s hranom koji je korisnik usluge **delegiranog tijela za preispitivanjem** bilo koje po njega nepovoljne odluke u postupku **veterinarskih pregleda i kontrola te klasifikacije i označivanja trupova na liniji klanja** -da ponovno razmotri odluku koju je donijelo (u smislu točnosti podataka, izostavljenih činjenica koje možda mijenjaju nalaz inspekcije **ili klasifikacije**, utječu na sam rezultat inspekcije **ili klasifikacije i označivanja** i drugo).

Podnositelj žalbe- **može biti svaki** korisnik usluge **delegiranog tijela Veterinarske inspekcije.**

3 PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj je postupak sustava upravljanja namijenjen zaposlenicima **delegiranog tijela** Veterinarske stanice Vrbovec d.o.o. **te predstavnicima drugih zainteresiranih strana na zahtjev.**

Primjenjuje se za rješavanje prigovora i žalbi korisnika bilo koje usluge veterinarskih pregleda i kontrola te postupaka klasifikacije i označivanja trupova u klaonicama.

4 ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

Direktor

- Odgovoran za rješavanje prigovora.
- Odgovoran za rješavanje žalbi.

*Ukoliko je stranka podnijela žalbu, direktor je odgovoran **za upućivanje stranke** i prosljeđivanje žalbe nadležnom tijelu, **odnosno** nadležnoj unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici za drugostupanjski upravni postupak u Središnjem uredu Državnog inspektorata, **Ulica Pavla Šubića 29, 10000 Zagreb, u slučaju veterinarskih pregleda i kontrola.***



Kada se radi o žalbi iz područja klasifikacije i označivanja trupova, direktor je odgovoran za upućivanje stranke na nadležno tijelo, a to je u ovom slučaju Ministarstvo poljoprivrede, Uprava za stočarstvo i sigurnost hrane, na adresu Ulica grada Vukovara 78, 10 000 Zagreb, Odjel za kontrolu sustava razvrstavanja goveđih, svinjskih i ovčjih trupova.

- **Odgovoran** za imenovanje osobe odgovorne za **vođenje postupka**
- **Odgovoran** za komunikaciju (obavještanje) s podnositeljem **prigovora i žalbe**

Voditelj kvalitete

Sudjeluje u **zaprimanju** i ocjenjivanju **prigovora i žalbe**
Pohranjuje zapise o zaprimljenim prigovorima i žalbama

Tehnički voditelj

Sudjeluje u **zaprimanju** i ocjenjivanju **prigovora i žalbe**

5 POSTUPAK ZAPRIMANJA I RJEŠAVANJA **ŽALBI ILI PRIZIVA**

5.1 **Žalbe** zaprimljene u pisanom obliku prosljeđuju se direktoru koji je odgovoran za postupanje i obradu istih u skladu s ovim postupkom.

U slučaju podnošenja **žalbi** u drugom obliku osim pismenog (telefonski ili. sl.) djelatnik **delegiranog tijela** koji isti zaprimi (voditelj kvalitete, tehnički voditelj) uputiti će podnositelja **žalbe** da se obrati i u pisanom obliku, **s potrebnim podacima ime podnositelja, datum i vrijeme zaprimanja, kontakt i opis prigovora.**

5.2 Temeljna politika Veterinarske inspekcije po pitanju rješavanja žalbi je da osoba na koju se žalba odnosi ne može niti na koji način biti uključena u rješavanje iste te da se podnositelju žalbe osigurava da postupak rješavanja žalbe neće rezultirati bilo kakvim diskriminatornim postupanjem prema njemu. Odgovornost za osiguranje navedenoga je na direktoru.

Prilikom provođenja službene kontrole **ili klasifikacije i označivanja trupova**, predstavnik SPH je upoznat s pravima iz ZUPa te može dati primjedbe na zapisnik prije potpisivanja. U slučaju da to nije učinio, može podnijeti žalbu u roku 8 dana u pisanom obliku.

5.2 Po zaprimanju žalbe, direktor u suradnji s tehničkim voditeljem i voditeljem kvalitete, ocjenjuje žalbu kako bi se utvrdilo da li se u navedenom slučaju zaista radi o žalbi u smislu zahtjeva norme i propisnog postupka. Na temelju pregleda zapisa o provedenoj radnji koja je predmet žalbe, i druge potrebne dokumentacije, ocjenjuje se opravdanost odluke ovl.vet. na koju je predstavnik SPH podnio žalbu ili **opravdanost ocjene klasifikatora.**

O istraženom, tehnički voditelj direktoru podnosi izvještaj s prijedlogom načina rješenja.

5.3. Ukoliko je žalba valjana, podnositelja o rješenju obavještava direktor u pisanom obliku u roku od 30 dana od primitka žalbe.

Ukoliko je žalba ocijenjena kao neosnovana, podnositelja se obavještava da je žalba odbačena, te se upućuje podnositelja da se sukladno članku 23. Zakona o službenim kontrolama (NN 52/21) obrati nadležnoj unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici za drugostupanjski upravni postupak u Središnjem uredu Državnog inspektorata, a odgovornost direktora je da o navedenom obavijesti podnositelja žalbe.

Isto tako, ako je žalba ocijenjena kao neosnovana u slučaju postupaka klasifikacije i označivanja trupova, podnositelja se obavještava da je žalba odbačena, te se upućuje da se obrati Ministarstvu poljoprivrede, Uprava za stočarstvo i sigurnost hrane, na adresu Ulica grada Vukovara 78, 10 000 Zagreb, Odjelu za kontrolu sustava razvrstavanja goveđih, svinjskih i ovčjih trupova.

5.4 Daljnja komunikacija po pitanju zaprimljene žalbe, uključujući obavještanje podnositelja žalbe o tijeku rješavanja, rokovima i zaključcima postupka rješavanja žalbe je, temeljem spomenutog Zakona o službenim kontrolama na Državnom inspektoratu, **te Ministarstvu poljoprivrede.**



5.5 O zaprimljenim i na rješavanje proslijeđenim žalbama vodi se evidencija. Pripadajući zapisi se pohranjuju kod voditelja kvalitete.

6 POSTUPAK ZAPRIMANJA I RJEŠAVANJA PRIGOVORA **ili PRITUŽBE**

6.1 Zainteresirana strana može podnijeti prigovor Veterinarskoj inspekciji u pisanom ili usmenom obliku. U slučaju zaprimanja prigovora u usmenom obliku, djelatnik delegiranog tijela će isti dokumentirati na obrascu Z-7.5.1.3 Obrazac za prigovore i žalbe i evidentirati u Z-7.5.1.1 Zaprimanje prigovora i žalbi.

6.2 Prigovor u pisanom obliku se prosljeđuje direktoru koji je odgovoran za postupanje i obradu istog u skladu s ovim postupkom.

6.3 Po zaprimanju prigovora direktor u roku od 7 dana u suradnji s tehničkim voditeljem i voditeljem kvalitete ocjenjuje isti kako bi se utvrdilo radi li se u navedenom slučaju zaista o prigovoru koji se odnosi na djelatnost za koju je odgovorno delegirano tijelo.

U slučaju da je ovo **delegirano tijelo** odgovorno za aktivnost na koju se prigovor odnosi, **a to su veterinarski pregledi i kontrole i klasifikacija i označavanje trupova**, direktor imenuje osobu odgovornu za rješavanje istog te o zaprimanju prigovora obavještava podnositelja u pisanom obliku.

U slučaju da **Veterinarska inspekcija** nije odgovorna za aktivnost na koju se prigovor odnosi odgovornost direktora je da o tome obavijesti podnositelja prigovora također u pisanom obliku.

6.4 Temeljna politika **Veterinarske inspekcije** po pitanju rješavanja prigovora je da osoba na koju se prigovor odnosi ne može niti na koji način biti uključena u rješavanje istog te da se podnositelju prigovora osigurava nediskriminatornost i povjerljivost (npr. u slučaju kada podnositelj prigovora istog podnosi spram subjekta u poslovanju s hranom koji je korisnik usluga delegiranog tijela).
Odgovornost za osiguranje navedenoga je na direktoru.

6.5 Osoba imenovana za rješavanje prigovora odgovorna je za prikupljanje i obradu svih relevantnih informacija potrebnih za preispitivanje i rješavanje zaprimljenog prigovora.

U roku od 10 dana od dana imenovanja, osoba za rješavanje prigovora podnosi direktoru prijedlog rješavanja.

Konačna odluka o načinu rješavanja je na direktoru.

6.6 Odgovornost direktora je da u roku od ukupno 30 dana od dana zaprimanja prigovora **delegirano tijelo** provede sve potrebne aktivnosti po pitanju rješavanja zaprimljenog prigovora te da o zaključku i provedenim aktivnostima obavijesti podnositelja prigovora.

6.7 Prilikom rješavanja zaprimljenog prigovora uvažavaju se odredbe primjenjivih Zakona, a posebice **Zakona o službenim kontrolama**, u slučaju kada se zaprimljeni prigovor odnosi na veterinarske pregled i kontrole. Takvi se prigovori rješavaju sukladno točki 5. ovog postupka.

6.8 O zaprimljenim prigovorima vodi se evidencija koja omogućuje uvid u sve poduzete aktivnosti. Pripadajući zapisi se pohranjuju kod voditelja kvalitete.

Tehnički voditelj jednom godišnje analizira prigovore i žalbe, načine njihova rješavanja i odluke te u okviru izvještaja upravine ocjene o tome izvještava Upravu. Uzorci prigovora i žalbi se analiziraju i poduzimaju se odgovarajuće mjere u cilju njihovog svođenja na minimum.

7. DALJNI DOKUMENTI

- Z-7.5.1.1 Zaprimanje prigovora i žalbi
- Z-7.5.1.3 Obrazac za prigovore i žalbi
- Z-7.5.1.7 Dopis nakon primitka prigovora i žalbi



VETERINARSKA STANICA
VRBOVEC d.o.o.
VETERINARSKA INSPEKCIJA

**POSTUPAK
PRIGOVORI I ŽALBE**

Oznaka:P-7.5.1.1.
Idanje.4
18.12.2023.

- Z-7.5.1.8 Obavijest o načinu podnošenja prigovora i *žalbi*

8. REFERENTNI DOKUMENTI

- Norma HRN EN ISO/IEC 17020:2012
- Priručnik kvalitete