

1. OPĆE INFORMACIJE O AGENCIJI ZA CERTIFICIRANJE HALAL KVALITETE | GENERAL INFORMATION ABOUT THE AGENCY FOR HALAL QUALITY CERTIFICATION

Halal je vjerska kategorija u islamu koja označava ono što je dozvoljeno i prihvatljivo prema islamskim pravilima i načelima. Ovaj pojam ne odnosi se samo na hranu, već i na sve aspekte života, uključujući način poslovanja, finansije i svakodnevne aktivnosti. U Bosni i Hercegovini za ovu kategoriju zadužena i odgovorna je Islamska zajednica u BiH, koja djeluje kao centralna institucija muslimana u državi.

Halal is a religious category in Islam that denotes what is permissible and acceptable according to Islamic rules and principles. This term applies not only to food but also to all aspects of life, including business practices, finances, and daily activities. In Bosnia and Herzegovina, the Islamic Community in BiH is responsible for overseeing and managing this category, serving as the central institution for Muslims in the country.

Na osnovu Zakona o slobodi vjere i pravnom položaju crkava i vjerskih zajednica, Islamska zajednica u BiH je registrirala Agenciju za certificiranje halal kvalitete. Agencija ima zadatak da izdaje halal certifikate za proizvode i usluge, čime se osigurava da su oni u skladu s islamskim propisima i halal standardima. Certifikacija uključuje stroge provjere u skladu s međunarodnim halal standardima, što doprinosi povjerenju potrošača i omogućava plasman domaćih proizvoda na globalno halal tržište.

Based on the Law on Freedom of Religion and the Legal Status of Churches and Religious Communities, the Islamic Community in BiH has established the Agency for Halal Quality Certification. The Agency's role is to issue halal certificates for products and services, ensuring they comply with Islamic regulations and halal standards. The certification process involves rigorous checks according to international halal standards, contributing to consumer trust and enabling the placement of domestic products on the global halal market.

Agencija za certificiranje halal kvalitete je institucija čiji je osnivač i jedini vlasnik Islamska zajednica u Bosni i Hercegovini i po svom ustrojstvu i zakonskoj registraciji je uspostavljena kao islamska institucija. Islamski principi i/li islamska pravila su osnova za utvrđivanje organizacijskih ciljeva i politika Agencije.

The Agency for Halal Quality Certification is an institution founded and wholly owned by the Islamic Community in Bosnia and Herzegovina. By its structure and legal registration, it is established as an Islamic institution. Islamic principles and/or rules form the basis for determining the agency's organizational goals and policies.

Agencija za certificiranje halal kvalitete osnovana 2006. godine sa nadležnostima za halal certificiranje proizvoda i usluga, te edukaciju, savjetovanje i promociju halala. Status samostalnog pravnog lica Agencija je stekla 2007. godine registracijom kod Ministarstva pravde BiH. Sjedište Agencije je u Tuzli, na adresi: ul. Turalibegova 73, 75000 Tuzla, Bosna i Hercegovina. Agenciju možete kontaktirati putem telefona: 00387 35 258 427 ili putem službenih e-mailova: agencija@halal.ba i agency@halal.ba.

Founded in 2006, the agency is tasked with halal certification of products and services, as well as education, consultation, and the promotion of halal practices. It gained the status of an independent legal entity in 2007 after registering with the Ministry of Justice of BiH. The agency's headquarters are located in Tuzla at Turalibegova 73, 75000 Tuzla, Bosnia and Herzegovina. You can contact the Agency via telephone at +387 35 258 427 or through official emails: agencija@halal.ba and agency@halal.ba.

Agencija može samostalno odlučiti da potpiše sporazume o saradnji ili uzajamnom priznavanju halal certifikata sa drugim halal certifikacijskim tijelima. Prije potpisivanja ovih dokumenata Agencija će osigurati da druga strana dostavi relevantne dokaze o vlastitom pravnom statusu i standardima koje primjenjuje u svom radu.

The Agency has the autonomy to sign agreements for cooperation or mutual recognition of halal certificates with other halal certification bodies. Before signing such agreements, the agency ensures that the other party provides relevant evidence regarding their legal status and the standards they apply in their work.

U slučaju angažmana izvan Bosne i Hercegovine, Agencija će nastojati da uspostavi kontakt i postigne dogovor o zajedničkom učešću i saradnji sa lokalno registriranom islamskom zajednicom u realizaciji aktivnosti halal certificiranja. Ukoliko se takav dogovor ne postigne, Agencija će svoje poslove samostalno realizirati.

In cases of engagement outside Bosnia and Herzegovina, the agency strives to establish contact and agreements for joint participation and collaboration with the locally registered Islamic community for halal certification activities. If such agreements cannot be reached, the agency will carry out its tasks independently.

Misija, vizija i politika kvaliteta | Mission, Vision, and Quality Policy

Misija Agencije je uspostaviti i održavati pouzdan sistem halal certificiranja i osiguranja halal statusa proizvoda i usluga. Agencija teži biti globalno priznata halal institucija i pouzdan garant potrošačima i partnerima.

The mission of the Agency is to establish and maintain a reliable system for halal certification and ensuring the halal status of products and services. The Agency strives to be a globally recognized halal institution and a trusted guarantor for consumers and partners.

Osnovni principi poslovanja temelje se na primjeni islamskih principa, zakonskih i standardizacijskih normi, te neovisnosti i nepristrasnosti u potvrđivanju halal statusa proizvoda i usluga. Agencija osigurava da njeni uposlenici imaju odgovarajuća znanja o islamskim pravilima o halal i haramu, organizirajući edukacije i vodeći evidenciju o njihovim rezultatima.

The core principles of operation are based on the application of Islamic principles, legal and standardization norms, as well as independence and impartiality in confirming the halal status of products and services. The Agency ensures that its employees have the necessary knowledge of Islamic rules regarding halal and haram by organizing training sessions and maintaining records of their outcomes.

Agencija slijedi islamske propise utvrđene Kur'anom, Sunnetom, te fetvama Vijeća muftija Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini. Prije primjene bilo kojeg standarda ili akta, Agencija traži saglasnost Upravnog odbora i, kada je potrebno, Vijeća muftija. Novo pitanje čiji halal status nije jasno definisan, upućuje se Vijeću muftija za tumačenje.

The Agency follows Islamic regulations as defined by the Qur'an, Sunnah, and the fatwas of the Council of Muftis of the Islamic Community in Bosnia and Herzegovina. Before implementing any standard or act, the Agency seeks approval from the Managing Board and, when necessary, the Mufti Council. Any new matter whose halal status is not clearly defined is referred to the Mufti Council for interpretation.

Agencija je odgovorna za nepristrasno provođenje certifikacije, ne dopuštajući da komercijalni ili finansijski pritisci utiču na nepristrasnost. Politika halal certificiranja obuhvata pružanje usluga u skladu sa principima otvorenosti, nepristrasnosti, nezavisnosti i povjerljivosti.

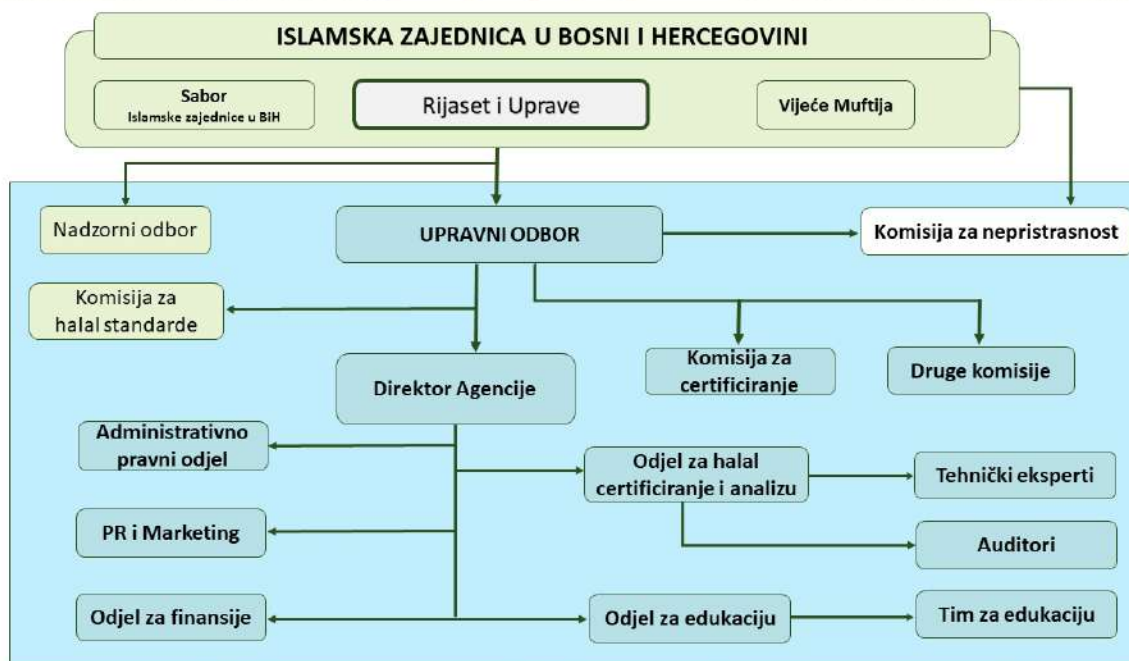
The Agency is responsible for conducting certification impartially, ensuring that commercial or financial pressures do not influence its impartiality. The halal certification policy includes providing services in line with the principles of openness, impartiality, independence, and confidentiality.

Organizacijska struktura | Organizational Structure

Odlukom o osnivanju i Statutom Agencije utvrđeno je da je Agencija samostalna i u potpunosti odgovorna za realizaciju svojih djelatnosti. Svi zaposlenici i saradnici Agencije su odgovorni za očuvanje samostalnosti Agencije kako bi se izgradio i očuvao njen integritet i osiguralo puno povjerenje svih zainteresiranih strana.

By the Establishment Decision and the Statute of the Agency, it has been determined that the Agency is independent and fully responsible for carrying out its activities. All employees and associates of the Agency are responsible for preserving the Agency's independence to build and maintain its integrity and ensure the full trust of all interested parties.

Organizacijska struktura Agencije je definisana u Statutu Agencije u kojem su utvrđena ovlaštenja, odgovornosti i principi rada za sve poslove koji su u nadležnosti Agencije. Organizacijska skica pokazuje unutrašnju organizaciju i vezu između Agencije i Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini.



Slika 1. Organizacijska struktura Agencije za certificiranje halal kvalitete

The organizational structure of the Agency is defined in its Statute, which establishes the authority, responsibilities, and operating principles for all activities within the Agency's jurisdiction. The organizational chart illustrates the internal organization and the relationship between the Agency and the Islamic Community in Bosnia and Herzegovina.

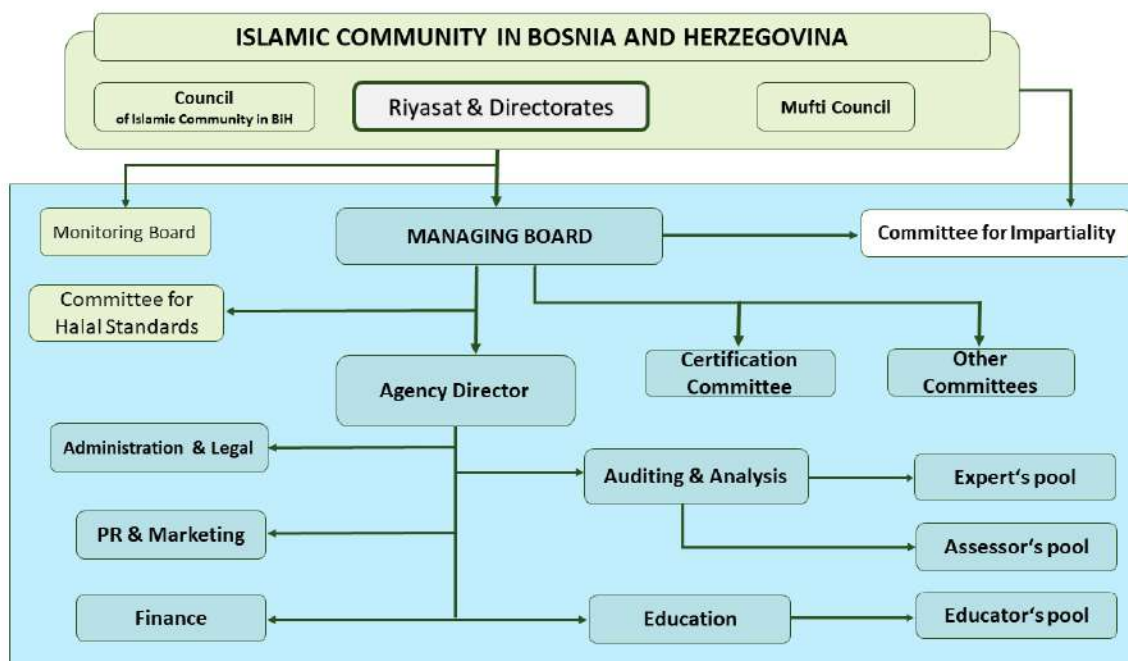


Figure 1. Organizational Structure of the Agency for Halal Quality Certification

Edukacije | Education

Agencija organizira različite vidove formalnih i neformalnih edukacija o halalu, te organizira posebne seminare za učenike, studente, uposlenike i pripadnike Islamske zajednice, predstavnike industrije i različitih vladinih i nevladinih institucija.

The Agency organizes various forms of formal and informal education on halal and conducts specialized seminars for students, employees, members of the Islamic Community, industry representatives, and various governmental and non-governmental institutions.

Promocija halala | Promotion of Halal

Agencija podržava rad organizacija koje se bave promocijom halala, islamskih vrijednosti, prava halal konzumenata te promocijom halal industrije.

The Agency supports the work of organizations engaged in the promotion of halal, Islamic values, the rights of halal consumers, and the promotion of the halal industry.

Saradnja, društvena i islamska odgovodnost | Cooperation, Social, and Islamic Responsibility

Agencija saraduje sa vladinim, nevladinim, naučnim, obrazovnim i poslovnim institucijama i pojedincima u BiH, regionu i svijetu, te participira u radu međunarodnih foruma, konferencija, savjetovanja, okruglih stolova i sajmova halal industrije. Na međunarodnom nivou Agencija predstavlja Bosnu i Hercegovinu i aktivno participira u procesu izrade i ujednačavanja međunarodnih propisa o halalu i u oblasti halal standardizacije.

The Agency collaborates with government, non-governmental, scientific, educational, and business institutions, as well as individuals in Bosnia and Herzegovina, the region, and globally. It participates in international forums, conferences, consultations, round tables, and halal industry fairs. At the international level, the Agency represents Bosnia and Herzegovina and actively participates in the process of creating and harmonizing international halal regulations and in the field of halal standardization.

Agencija saraduje sa brojnim međunarodnim organizacijama u oblasti halal industrije. Pored toga, prihvatamo halal certifikate od vjerodostojnih međunarodnih organizacija za certificiranje halala.

The Agency works with numerous international organizations in the halal industry. Additionally, it accepts halal certificates from reputable international halal certification organizations.

Upravljanje ljudskim resursima (HRM) | Human Resource Management (HRM)

Agencija zapošljava ili angažuje dovoljan broj osoba za svaku oblast kako bi ispunila kriterije za stručnost i kompetentnost u obavljanju poslova koji se odnose na Šemu certifikacije, primjenjive standarde i druga normativna akta. Zahtjevi za kvalifikacije, kompetencije i radno iskustvo uposlenika i saradnika Agencije zadovoljavaju kriterije važećih propisa i međunarodnih standarda. Svi uposlenici Agencije i osoblje koje je uključeno u audit i druge aktivnosti halal certificiranja moraju biti muslimani stručno osposobljeni u relevantnim oblastima i posvećeni primjeni islamskih principa, posebno onih koji se odnose na halal. Na svakom organizacijskom nivou, u svim odborima, komisijama i aktivnostima obavezno je prisustvo i aktivno učešće osobe koja posjeduje odgovarajuće kvalifikacije u oblasti islamskih znanosti. Internim dokumentima i procedurama Agencije definira se način izbora i imenovanja stručnjaka iz oblasti islamskih znanosti u pojedine organe u Agenciji. Kada je potrebno saglasnost za njihovo imenovanje daje i Islamska zajednica u Bosni i Hercegovini.

The Agency employs or engages a sufficient number of individuals for each area to meet the criteria for expertise and competence in carrying out tasks related to the Certification Scheme, applicable standards, and other regulatory acts. The requirements for qualifications, competencies, and work experience for the Agency's employees and collaborators meet the criteria of relevant regulations and international standards. All employees of the Agency and personnel involved in audits and other halal certification activities must be Muslims, professionally trained in relevant fields, and committed to applying Islamic principles, particularly those related to halal. At every organizational level, in all boards, committees, and activities, it is mandatory to have the presence and active participation of a person with the appropriate qualifications in Islamic sciences. The Agency's internal documents and procedures define the process for selecting and appointing experts in Islamic sciences to specific bodies within the Agency. When necessary, the Islamic Community in Bosnia and Herzegovina grants approval for their appointment.

U poslovima halal certificiranja Agencija angažira vlastite zaposlenike i/ili vanjske saradnike po ugovorima o povremenom angažmanu. Sve osobe koje Agencija angažira u poslovima certificiranja, bez obzira da li zaposlenici Agencije ili vanjski auditori i/ili tehnički eksperti, moraju potpisati ugovor ili drugi pravno obavezujući dokument kojim će garantovati da će posao obavljati u skladu sa pravilima i procedurama koje je propisala Agencija. Dokumenti o angažmanu moraju sadržavati odredbe o povjerljivosti i nezavisnosti od komercijalnih i drugih interesa, kojima se zahtijeva od vanjskih auditora i vanjskih tehničkih eksperata da obavijeste Agenciju ako su imali ili imaju bilo kakve interesne veze sa klijentom kod kojeg mogu biti angažovani za obavljanje audita. Iste odredbe se primenjuju prilikom angažmana auditora za pitanja šerijata. Agencija uspostavlja različite mehanizme za upravljanje i kontrolu osoblja. Odgovornost za učinak osoblja uključuje vođenje evidencije o kontroli kompetencija i načina rada osoblja koje koristi za određene vrste poslova, bez obzira na to da li su zaposleni, angažovani na osnovu ugovora ili su zaposleni u tijelu koje saraduje sa Agencijom.

In halal certification activities, the Agency engages its own employees and/or external collaborators on occasional engagement contracts. All individuals engaged by the Agency in certification tasks, whether Agency employees, external auditors, and/or technical experts, must sign a contract or another legally binding document guaranteeing that they will perform their work in accordance with the rules and procedures set by the Agency. The engagement documents must include provisions on

confidentiality and independence from commercial and other interests. These provisions require external auditors and technical experts to inform the Agency if they have had or have any interest-related connections with the client for whom they may be engaged to conduct audits. The same provisions apply when engaging auditors for Shariah-related matters. The Agency establishes various mechanisms for managing and controlling personnel. Responsibility for personnel performance includes maintaining records of competency control and the working methods of the staff used for specific types of tasks, regardless of whether they are employed, contracted, or employed in a body cooperating with the Agency.

Povjerljivost | Confidentiality

Agencija je odgovorna, putem pravno važećih obligacija, za upravljanje svim informacijama koje dobije ili koje nastanu tokom izvođenja certifikacijskih aktivnosti, izuzev informacija koje je klijent učinio javno dostupnim, ili onda kada postoji saglasnost između Agencije i klijenta (npr. radi odgoaranja na prigovore). Sve ostale informacije se smatraju svojinom i moraju se smatrati povjerljivima. Agencija mora unaprijed informisati klijenta o informacijama koje želi da učini javno dostupnim.

The Agency is responsible, through legally binding obligations, for managing all information it receives or that arises during the certification activities, except for information made publicly available by the client, or when there is consent between the Agency and the client (e.g., for responding to complaints). All other information is considered proprietary and must be treated as confidential. The Agency must inform the client in advance about any information it intends to make publicly available.

Odgovornost za islamske principe | Responsibility for Islamic Principles

Agencija je institucija čiji je osnivač i jedini vlasnik Islamska zajednica u Bosni i Hercegovini i po svom ustrojstvu i zakonskoj registraciji je uspostavljena kao islamska institucija. Islamski principi i/li islamska pravila su osnova za utvrđivanje organizacijskih ciljeva i politika Agencije.

The Agency is an institution founded and solely owned by the Islamic Community in Bosnia and Herzegovina and is established as an Islamic institution by its structure and legal registration. Islamic principles and/or Islamic rules form the basis for determining the organizational goals and policies of the Agency.

Svi zaposlenici Agencije i osoblje koje je uključeno u audit i druge aktivnosti halal certificiranja moraju biti muslimani stručno osposobljeni u relevantnim oblastima i posvećeni primjeni islamskih principa, posebno onih koji se odnose na halal. Na svakom organizacijskom nivou, u svim odborima, komisijama i aktivnostima obavezno je prisustvo i aktivno učešće osobe koja posjeduje odgovarajuće kvalifikacije u oblasti islamskih znanosti.

All employees of the Agency and staff involved in audits and other halal certification activities must be Muslims, professionally trained in relevant fields, and committed to applying Islamic principles, especially those related to halal. At every organizational level, in all boards, committees, and activities, the presence and active participation of a person with appropriate qualifications in Islamic sciences is mandatory.

2. AKREDITACIJE I OVLAŠTENJA | ACCREDITATIONS AND AUTHORIZATIONS

Agencija za certificiranje halal kvalitete Islamske zajednice u Bosni i Hercegovini je međunarodno priznato halal certifikacijsko tijelo. Agencija je 2009. godine postala prvi član International Halal

Integrity Alliance čija uloga je bila koordiniranje aktivnostima na svjetskom halal tržištu u oblasti halal certificiranja i razvijanja međusobne suradnje.

The Agency for Halal Quality Certification of the Islamic Community in Bosnia and Herzegovina is an internationally recognized halal certification body. In 2009, the Agency became the first member of the International Halal Integrity Alliance, whose role was to coordinate activities in the global halal market in the areas of halal certification and fostering mutual cooperation.

U 2010. godini upješno je okončan postupak registracije kod državnog tijela zaduženog za uvoz halal proizvoda u Ujedinjene Arapske Emirate. Ovom registracijom odobren je izvoz halal proizvoda iz Bosne i Hercegovine na tržište Ujedinjenih Arapskih Emirata. Odobrenje je bilo na snazi sve do pojave halal akreditacije, kada je Agencija u novembru 2017. godine okončala proces akreditacije kod Emirates International Accreditation Center (EIAC), UAE. Halal akreditacijom Agencija je postala priznato halal certifikacijsko tijelo za područje Bosne i Hercegovine, Srbije i Crne Gore. Kontinuitet prizantog halal certifikacijskog tijela za izvoz proizvoda na tržište UAE i dalje je aktivno i održava se putem akreditacijskih posjeta Agenciji i kompanijama na području djelovanja Agencije. Također, u 2021. godni okončan je postupak registracije kod Ministarstva industrije i naprednih tehnologija Ujedinjenih Arapskih Emirata u sistem odobrenih halal certifikacijskih tijela za uvoz halal proizvoda na ovo tržište.

In 2010, the registration process was successfully completed with the national authority responsible for the import of halal products into the United Arab Emirates. This registration authorized the export of halal products from Bosnia and Herzegovina to the UAE market. This approval remained valid until the emergence of halal accreditation. In November 2017, the Agency completed the accreditation process with the Emirates International Accreditation Center (EIAC), UAE. Through this halal accreditation, the Agency became a recognized halal certification body for Bosnia and Herzegovina, Serbia, and Montenegro. The continuity of the Agency's status as a recognized halal certification body for the export of products to the UAE market remains active and is maintained through accreditation visits to the Agency and companies within its jurisdiction. Furthermore, in 2021, the registration process with the UAE Ministry of Industry and Advanced Technology was completed, granting the Agency recognition within the system of approved halal certification bodies for the import of halal products into this market.

Na 7. zasjedanju Generalne skupštine Instituta za standardizaciju i mjeriteljstvo Organizacije islamske kooperacije – SMIIC/OIC održanom u novembru 2014. godine u Istanbulu Agencija za certificiranje halal kvalitete je postala pridruženi član ove institucija koja se bavi usklađivanjem i donošenjem novih standarda, te otklonjanju barijera u trgovini između zemalja OIC. Pored toga SMIIC se bavi izradom šema certificiranja i akreditiranja u svrhu efikasnije trgovinske razmjene između država članica.

At the 7th Meeting General Assembly of the Standards and Metrology Institute for Islamic Countries (SMIIC/OIC), held in November 2014 in Istanbul, the Agency for Halal Quality Certification became an affiliate member of this institution. SMIIC focuses on harmonizing and developing new standards and removing trade barriers between OIC member countries. Additionally, SMIIC engages in creating certification and accreditation schemes to facilitate more efficient trade among member states.

Department of Islamic Development Malaysia ili poznatije JAKIM je nadležni autoritet za pitanja halala u Maleziji, 2018. godine je uvrstio Agenciju na listu priznatih halal certifikacijskih tijela. Ovim se odobrava nesmetan ulazak halal proizvoda sa područja djelovanja Agencije na halal tržište Malezije.

The Department of Islamic Development Malaysia, better known as JAKIM, the competent authority for halal matters in Malaysia, included the Agency on its list of recognized halal certification bodies in

2018. This approval allows the seamless entry of halal products certified by the Agency into Malaysia's halal market.

Ministarstvo javnog zdravlja Katara (Ministry of Public Health of Qatar State) upisalo je Agenciju za certificiranje halal kvalitete u registar odobrenih halal certifikacijskih tijela za uvoz halal proizvoda na tržište Katara. Postupak registracije okončan je u 2020. godini. Ovim se odobrava uvoz proizvoda sa područja djelovanja Agencije za certificiranje halal kvalitete na halal tržište Katara.

The Ministry of Public Health of the State of Qatar registered the Agency for Halal Quality Certification in its registry of approved halal certification bodies for the import of halal products into the Qatari market. The registration process was completed in 2020. This approval facilitates the import of products certified by the Agency into Qatar's halal market.

3. POLITIKE I PROCEDURE | POLICIES AND PROCEDURES

a) PROCEDURA HALAL CERTIFICIRANJA | HALAL CERTIFICATION PROCEDURE

Postupak za osiguranje halal statusa proizvoda i usluga uključuje aktivnosti edukacije proizvođača, provjere certifikata, nadzor proizvodnje i laboratorijske analize. Odgovarajuće procedure i smjernice za implementaciju i kontrolu halal proizvoda i usluga sadržane su u Šemi certificiranja Halal kvalitete. Ovu šemu Agencija je razvila u skladu sa međunarodnim halal i ISO standardima.

The process for ensuring the halal status of products and services includes activities such as educating producers, verifying certifications, supervising production, and conducting laboratory analyses. Appropriate procedures and guidelines for the implementation and control of halal products and services are outlined in the Halal Quality Certification Scheme. This scheme was developed by the Agency in accordance with international halal and ISO standards.

Za provođenje certifikacijskih aktivnosti i nadzor kontinuirane primjene zahtjeva halala, Agencija angažuje stručnjake iz oblasti islamskih nauka, prehrambene tehnologije, veterine, poljoprivrede, farmacije, medicine, ekonomije i drugih oblasti. Pouzdanost halal statusa proizvoda dodatno se provjerava laboratorijskim analizama sirovina i gotovih proizvoda koje se provode u suradnji s ovlaštenim i akreditiranim laboratorijama.

To carry out certification activities and monitor the continuous application of halal requirements, the Agency engages experts from various fields, including Islamic studies, food technology, veterinary science, agriculture, pharmacy, medicine, economics, and other relevant disciplines. The reliability of the halal status of products is further verified through laboratory analyses of raw materials and finished products, conducted in collaboration with authorized and accredited laboratories.

b) PROCEDURA RJEŠAVANJA ŽALBI/ APPEALS RESOLUTION PROCEDURE

Komitet za rješavanje prigovora i žalbi je nadležan za rješavanje pristiglih žalbi na rad Agencije i usluge halal certificiranja. Komitet za rješavanje prigovora i žalbi se sastoji od tri (3) člana od kojih je najmanje jedna osoba ekspert za islamska pitanja. Odluke se moraju donijeti jednoglasno.

The Committee for Complaints and Appeals is responsible for resolving appeals received about the work of the Agency and halal certification services. The Committee for Complaints and Appeals consists of three (3) members, at least one of whom is an expert on Islamic issues. Decisions must be made unanimously.

Da bi osigurala da ne postoji sukob interesa, Agencija mora osigurati da članovi Komiteta nisu osobe koje su pružale konsultantske usluge za klijenta ili koji su bili zaposleni kod klijenta, a u periodu od dvije godine nakon završetka konsultacija ili zaposlenja. Agencija je dužna da osigura da sva uključena lica u procesu rješavanja žalbi se razlikuju od onih koji su sproveli audit i donosili Odluke o certifikaciji.

In order to ensure that there is no conflict of interest, the Agency is ensuring that the members of the Committee are not persons who provided consulting services for the client or who were employed by the client, and within a period of two years after the end of the consultation or employment. The Agency is responsible for ensuring that the persons engaged in the appeals-handling process are different from those who carried out the audits and made the Certification decisions.

Podnošenje, istraga i odlučivanje po žalbi neće rezultirati diskriminatornim radnjama protiv podnosioca žalbe. Nakon zaprimanja žalbe Agencija je odgovorna za prikupljanje i provjeru svih potrebnih informacija za validaciju žalbe.

Submission, investigation, and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions against the appellant. After receiving the appeal The Agency is responsible for gathering and verifying all necessary information to validate the appeal.

Agencija će potvrditi prijem žalbe i dostaviti podnosiocu žalbe izvještaje o napretku i rezultat žalbe. Odluku koja se saopštava podnosiocu žalbe će donijeti, ili će je pregledati i odobriti osobe koje ranije nisu bile uključene u predmet žalbe. Agencija će na kraju procesa pismenim putem obavijestiti podnosioca žalbe o ishodu procesa žalbe.

The Agency shall acknowledge receipt of the appeal and shall provide the appellant with progress reports and the result of the appeal. The decision to be communicated to the appellant shall be made by, or reviewed and approved by, individual(s) not previously involved in the subject of the appeal. The Agency shall give formal notice to the appellant of the end of the appeals handling process.

c) PROCEDURA RJEŠAVANJA PRIGOVORA | COMPLAINT RESOLUTION PROCEDURE

Agencija ima regulisan proces za primanje, vrednovanje i donošenje odluke o prigovorima. Agencija zapisuje i prati prigovore, kao i mjere preduzete da se one riješe. Prigovori koje se odnose na halal certificirane klijente se dostavljaju Agenciji. Agencija će osigurati da se poduzmu odgovarajuće korektivne mjere.

The Agency has a regulated process for receiving, evaluating, and deciding on complaints. The Agency records and monitors complaints, as well as the measures taken to resolve them. Complaints related to halal certified clients are submitted to the Agency.

Po prijemu prigovora, Agencija utvrđuje da li se prigovor odnosi na aktivnosti certificiranja, odnosno klijenta kojeg je Agencija certificirala. Ukoliko se radi o klijentu kojeg je Agencija certificirala, Agencija će razmotriti prigovore. Agencija će prikupiti i verificirati sve neophodne informacije (koliko je to moguće) radi napredovanja rješavanja prigovora. Svaki validan prigovor o svom klijentu Agencija će dostaviti i certificiranom klijentu u odgovarajuće vrijeme i ukoliko je to moguće s obzirom na okolnosti koje se odnose na prigovor.

Upon the reception of the complaint, the Agency determines whether the complaint relates to certification activities, that is, to the client certified by the Agency. If it is a client certified by the Agency, the Agency will consider complaints. The Agency will collect and verify all necessary information (to

the extent possible) in order to progress the resolution of the complaint. The Agency will deliver every valid complaint about its client to the certified client at the appropriate time and if possible considering the circumstances related to the complaint.

Proces rješavanja pritužbi uključuje najmanje sljedeće elemente i metode:

- a) pregled procesa za prijem, validaciju, istragu pritužbe i za odlučivanje koje radnje treba preduzeti kao odgovor na nju;
- b) praćenje i evidentiranje pritužbi, uključujući radnje preduzete kao odgovor na njih;
- c) osigurava da se poduzmu sve odgovarajuće ispravke i korektivne radnje.

The complaints-handling process shall include at least the following elements and methods:

- a) *an outline of the process for receiving, validating, investigating the complaint, and for deciding what actions need to be taken in response to it;*
- b) *tracking and recording complaints, including actions undertaken in response to them;*
- c) *ensuring that any appropriate correction and corrective action are taken.*

Odluku koja će biti saopštena podnosiocu žalbe će donijeti, ili će je pregledati i odobriti pojedinac(e) koji ranije nisu bili uključeni u predmet žalbe. Agencija će zajedno sa certificiranim klijentom koji je bio predmet žalbe i/li prigovora te podnosiocem žalbe odlučiti da li i u kojoj mjeri će se riješeni slučaj objaviti u javnosti.

The decision to be communicated to the complainant shall be made by, or reviewed and approved by, individual(s) not previously involved in the subject of the complaint. Together with the certified client who was the subject of the complaint and the complainant, the Agency will decide whether and to what extent the resolved case will be made public.

c) POLITIKA NEUTRALNOSTI I NEPRISTRASNOSTI | POLICY OF NEUTRALITY AND IMPARTIALITY

Agencija je odgovorna za nepristrasno provođenje aktivnosti certifikacije i ne dozvoljava da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci utiču na nepristrasnost. Politika halal certificiranja sadrži odredbe o obavezi pružanja usluga u skladu sa principima otvorenosti, nepristrasnosti, nezavisnosti i povjerljivosti. Ovaj dokument usvaja Upravni odbor Agencije. Organizacijska struktura Agencije uspostavlja se na način da se osiguraju uvjeti za provedbu principa nepristrasnosti. Komitet za nepristrasnost je ovlašten da obavi analizu aktivnosti organizacijskih dijelova Agencije i pojedinaca koji su uključeni u aktivnosti Agencije i utvrdi postojanje rizika po nepristrasnost koji može proisteci iz njihovog djelovanja. Kada god se utvrdi moguće narušavanje principa nepristrasnosti Agencija će poduzeti odgovarajuće mjere.

The Agency is responsible for conducting certification activities impartially and does not allow commercial, financial, or other pressures to affect its impartiality. The halal certification policy includes provisions requiring services to be provided in accordance with the principles of transparency, impartiality, independence, and confidentiality. This document is adopted by the Agency's Board of Directors. The organizational structure of the Agency is established to ensure conditions for the implementation of impartiality principles. The Impartiality Committee is authorized to analyze the activities of the Agency's organizational units and individuals involved in the Agency's activities and assess any potential risks to impartiality that may arise from their actions. Whenever a potential breach of impartiality is identified, the Agency will take appropriate measures.

Osoblje Agencije je slobodno od komercijalnih, finansijskih i drugih pritisaka koji mogu utjecati na njihove odluke. Naknade za osoblje nisu direktno povezane sa rezultatima usluga koje pružaju pojedinačnim klijentima. Osoblje Agencije, uključujući vanjske saradnike, članove odbora i komisija,

koje može imati utjecaj na aktivnosti certificiranja, mora se pridržavati principa nepristrasnosti. Kada se utvrdi da aktivnosti osoblja, tijela ili organizacija povezanih sa Agencijom predstavljaju rizik za nepristrasnost, Agencija će poduzeti mjere za očuvanje vlastite nepristrasnosti. Aktivnosti ocjenjivanja usklađenosti za koje akreditacijski standardi nisu jasno utvrdili obavezu primjene principa nepristrasnosti, ne moraju se dostavljati na ocjenu Komitetu za nepristrasnost.

The Agency's staff is free from commercial, financial, and other pressures that could affect their decisions. Compensation for staff members is not directly linked to the results of the services they provide to individual clients. Agency staff, including external collaborators, board members, and committee members, who may influence certification activities, must adhere to the principle of impartiality. When it is determined that the activities of the staff, bodies, or organizations associated with the Agency pose a risk to impartiality, the Agency will take measures to preserve its impartiality. Activities for assessing compliance, for which accreditation standards do not explicitly establish the obligation to apply impartiality principles, do not need to be submitted for evaluation by the Committee for Impartiality.

Komitet za zaštitu nepristrasnosti je sastavljen od predstavnika različitih zainteresiranih strana kako bi se osigurala jednaka i pravična zastupljenost i osigurala mogućnost razmatranja svih pitanja koja mogu utjecati na nepristrasnost i povjerenje u pružene usluge. Komitet je ovlašten da provjeri eventualno postojanje sukoba interesa, procijeni rizike, te usvoji i provede potrebne mjere.

The Impartiality Protection Committee is composed of representatives from various stakeholders to ensure equal and fair representation and to provide the opportunity to consider all issues that may affect impartiality and trust in the services provided. The Committee is authorized to examine the potential existence of conflicts of interest, assess risks, and adopt and implement necessary measures.

Komitet za očuvanje nepristrasnosti ima pravo zatražiti pristup svim informacijama u vlasništvu Agencije za koje su utvrdi da su relevantne za ocjenu nepristrasnosti. Međutim, one aktivnosti Agencije za koje referentni standardi ne zahtijevaju ocjenu ili provjeru nepristrasnosti, ne mogu biti predmet razmatranja Komiteta za očuvanje nepristrasnosti. Islamska zajednica, koja je islamski autoritet u Bosni i Hercegovini, na zahtjev Agencije imenuje svog predstavnika u Komitet za očuvanje nepristrasnosti, sa zadatkom da vodi računa o svim situacijama vezanim za različit nivo poznavanja, primjene i razumijevanja islamskih pitanja, a koje mogu utjecati na nepristrasnost. Imenovani predstavnik treba da ima fakultetsko obrazovanje u oblasti islamskih nauka.

The Impartiality Protection Committee has the right to request access to all information owned by the Agency that is deemed relevant for assessing impartiality. However, activities of the Agency for which reference standards do not require an impartiality assessment or verification cannot be subject to consideration by the Impartiality Protection Committee. The Islamic Community, as the Islamic authority in Bosnia and Herzegovina, will appoint a representative to the Impartiality Protection Committee upon the Agency's request. The representative's task is to ensure attention is given to any situations related to varying levels of knowledge, application, and understanding of Islamic matters that may affect impartiality. The appointed representative must have a university degree in Islamic studies.

4. LISTA HALAL CERTIFICIRANIH SUBJEKATA | LIST OF HALAL CERTIFIED CLIENTS

Za potrebe konzumenata, javnosti i institucija, Agencija kontinuirano ažurira podatke o halal certificiranim kompanijama i proizvodima i publicira ih na vlastitoj internet stranici, te putem namjenskih aplikacija za mobilne uređaje koje omogućavaju konzumentima stalni pristup podacima o

halal proizvodima. Lista halal certificiranih subjektata dostupna je na linku: www.bazar.halal.ba i sadrži sve halal certificirane subjekte.

For the consumers, the public, and institutions needs, the Agency continuously updates information on halal certified companies and products and publishes it on its own website, as well as through dedicated mobile applications that provide consumers with constant access to data on halal products. The list of halal certified clients is available at the following link: www.bazar.halal.ba and includes all halal certified clients.

5. Prijave neuskaldenosti | Non-Compliance Reports

Prijave o neuskaldenostima koje su u vezi sa certificiranim subjektima ili samim certifikacijskim tijelo, mogu se usmeno ili pisanim putem prijaviti na kontakte Agencije: tel.: 00387 35 258 427 i/ili email: agencija@halal.ba.

Reports of non-compliance related to certified entities or the certification body itself can be submitted orally or in writing to the Agency's contact details: phone: +387 35 258 427 and/or email: agencija@halal.ba.

