



CERTIFICIRANJE HALAL KVALITETE

PROCEDURA RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI

Halal Quality Certification

PROCEDURE FOR RESOLVING OF COMPLAINTS AND APPEALS

PR - 016

Datum izrade / Prepared	14. 02. 2017.
Izdanje i revizija / Issue and revision	2.0
Datum revizije / Revision date	21. 11. 2023.

	AGENCIJA ZA CERTIFICIRANJE HALAL KVALITETE	PR-16	
	PROCEDURA RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI	Izdanje:	2.0
	<i>PROCEDURE FOR RESOLVING OF COMPLAINTS AND APPEALS</i>	Datum:	21. 11. 2023.

Pregled revizije dokumenta / *Revision history*

Izdanje <i>ISSUE</i>	Revizija <i>Revision</i>	Podatak o izradi ili izmjeni <i>Information on changes</i>	Datum <i>Date</i>
01	0	Prva verzija dokumenta za upotrebu <i>First issue of document for use</i>	14. 02. 2017.
02	0	Označavanje i formatiranje dokumenata / <i>Labelling and formatting of documents</i>	21. 11. 2023.

@Copyright 2023

Sva prava zadržana. Niti jedan dio ove Procedure se ne smije reproducirati, distribuirati ili prenositi u bilo kojem obliku ili na bilo koji način, uključujući fotokopiranje, snimanje ili druge elektronske ili mehaničke metode bez prethodnog pisanog dopuštenja Agencije za certificiranje halal kvalitete iz Bosne i Hercegovine.

No part of this Procedure may be reproduced, distributed, or transmitted in any form or by any means, including photocopying, recording, or other electronic or mechanical methods, without the prior written permission of the Agency for Halal Quality Quality Certification in Bosnia and Herzegovina.

	AGENCIJA ZA CERTIFICIRANJE HALAL KVALITETE	PR-16	
	PROCEDURA RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI	Izdanje:	2.0
	<i>PROCEDURE FOR RESOLVING OF COMPLAINTS AND APPEALS</i>	Datum:	21. 11. 2023.

SADRŽAJ:

1. SVRHA	4
2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA	4
4. TERMINI I DEFINICIJE	4
5. ELEMENTI RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI	4
6. PROCEDURA RJEŠAVANJA ŽALBI I PRIGOVORA	4
6.2. PROCEDURA RJEŠAVANJA PRIGOVORA	5
7. PRILOZI	6

	AGENCIJA ZA CERTIFICIRANJE HALAL KVALITETE	PR-16	
	PROCEDURA RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI	Izdanje:	2.0
	<i>PROCEDURE FOR RESOLVING OF COMPLAINTS AND APPEALS</i>	Datum:	21. 11. 2023.

1. SVRHA/PURPOSE

Efektivna odluka o prigovorima i žalbama važno je sredstvo zaštite Agencije, njenih klijenata i drugih korisnika ocjenjivanja usaglašenosti protiv grešaka, propusta, ili nerazumnog ponašanja. Povjerenje u aktivnosti ocjenjivanja usaglašenosti obezbjeđeno je onakada su prigovori i žalbe adekvatno obrađeni.

Effective resolution of objections and appeals is an important means of protecting the Agency, its clients, and other users of conformity assessment against errors, omissions, or unreasonable behavior. Trust in conformity assessment activities is ensured when objections and appeals are adequately processed.

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA/ CONNECTION WITH OTHER DOCUMENTS

- UAE.S 2055-2:2021
- OIC/SMIIC 2: 2019 - Halal products - Part two: General Requirements for Halal Certification Bodies
- BAS EN ISO/IEC 17065:2013: Ocjenjivanje usaglašenosti, Zahtjevi za tijela koja certificiraju proizvode, procese i usluge
- ISO/IEC 17021-1:2015 - Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 1: Requirements

3. ODGOVORNOSTI/ RESPONSIBILITIES

Odgovornosti za provođenje pojedinih aktivnosti iz ove Procedure utvrđuje Agencija. Ukoliko odgovornost i ovlaštenje nije navedeno uz pojedinačnu odredbu, odluku o odgovornosti donosi direktor Agencije.

Responsibilities for the implementation of certain activities from this Procedure are determined by the Agency. If the responsibility and authorization are not specified with the individual provision, the decision on responsibility is made by the director of the Agency.

4. TERMINI I DEFINICIJE/ TERMS AND DEFINITIONS

Za potrebe ovog dokumenta koriste se termini i definicije sadržani u standardima: OIC/ SMIIC 2, ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17000.

For the purposes of this document, the terms and definitions contained in the standards: OIC/SMIIC 2, ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065, and ISO/IEC 17000 are used.

5. ELEMENTI RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI / THE ELEMENTS AND METHODS OF RESOLVING APPEALS AND COMPLAINTS

Procedura rješavanja prigovora i žalbi obuhvata sljedeće elemente i metode:

1. proces primanja, validacija i istraživanje žalbe ili prigovora, kako bi se odlučilo koje mjere treba poduzeti kao odgovor na žalbe ili prigovor;
2. praćenje i snimanje žalbe, uključujući i radnje koje se preduzimaju kao odgovor na njih;
3. osiguranje da su poduzete odgovarajuće korekcije i korektivne mjere.

The procedure for handling complaints and appeals includes the following elements and methods:

- 1. the process of receiving, validating, and investigating a complaint or objection, in order to decide what action should be taken in response to the complaint or objection;*
- 2. monitoring and recording complaints, including actions taken in response to them;*
- 3. ensuring that appropriate corrections and corrective measures are taken.*

6. PROCEDURA RJEŠAVANJA ŽALBI I PRIGOVORA/ 6. PROCEDURE FOR RESOLVING COMPLAINTS AND COMPLAINTS

Sve aplikacije u slučaju žalbi i prigovora na usluge halal certificiranja trebaju se dostaviti Agenciji.

	AGENCIJA ZA CERTIFICIRANJE HALAL KVALITETE	PR-16	
	PROCEDURA RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI	Izdanje:	2.0
	<i>PROCEDURE FOR RESOLVING OF COMPLAINTS AND APPEALS</i>	Datum:	21. 11. 2023.

All applications in the case of appeals and complaints to halal certification services should be submitted to the Agency.

6.1. 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.

The Committee for Complaints and Appeals is responsible for resolving appeals received about the work of the Agency and halal certification services.

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 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.

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.

Agencija je dužna da osigura da sva uključena lica u procesu rješavanja žalbi se razlikuju od onih koji su sprovodili audit i donosili Odluke o certifikaciji.

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.

Submission, investigation, and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions against the appellant.

Nakon zaprimanja žalbe Agencija je odgovorna za prikupljanje i provjeru svih potrebnih informacija za validaciju žalbe.

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.

The Agency shall acknowledge receipt of the appeal and shall provide the appellant with progress reports and the result of the appeal.

Odluku koja se saopštava podnosiocu žalbe će donijeti, ili će je pregledati i odobriti osobe koje ranije nisu bile uključene u predmet žalbe.

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

Agencija će na kraju procesa pismenim putem obavijestiti podnosioca žalbe o ishodu procesa žalbe.

The Agency shall give formal notice to the appellant of the end of the appeals handling process.

6.2. 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.

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.

	AGENCIJA ZA CERTIFICIRANJE HALAL KVALITETE	PR-16	
	PROCEDURA RJEŠAVANJA PRIGOVORA I ŽALBI	Izdanje:	2.0
	<i>PROCEDURE FOR RESOLVING OF COMPLAINTS AND APPEALS</i>	Datum:	21. 11. 2023.

Prigovori koje se odnose na halal certificirane klijente se dostavljaju Agenciji.

Agencija će osigurati da se poduzmu odgovarajuće korektivne mjere.

Complaints related to halal-certified clients are submitted to the Agency.

Po prijemu prigovora, Agencija utvrđuje dali 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.

Upon receipt 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.

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.

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:

- pregled procesa za prijem, validaciju, istragu pritužbe i za odlučivanje koje radnje treba preduzetikao odgovor na nju;
- praćenje i evidentiranje pritužbi, uključujući radnje preduzete kao odgovor na njih;
- 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.

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.

Agencija će zajedno sa certificiranim klijentom koji je bio predmet žalbe i/li prigovora te podnosiocem žalbe odlučiti dali i u kojoj mjeri će se riješeni slučaj objaviti u javnosti.

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.

7. PRILOZI/ADVERBS

- OB-16-01 Evidencija prigovora i žalbi
- OB-16-02 Godišnja evaluacija prigovora i žalbi