



**STUDIUM**  
učilište



**STUDIUM**  
učilište

**PROTOKOL POSTUPANJA PO PRIGOVORIMA U UČILIŠTU  
STUDIUM- USTANOVI ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH**

U Vukovaru, rujan 2024. godine



Na temelju članka 54. stavka 2. Zakona o ustanovama (NN 76/93, 29/97, 47/99, 35/08, 127/19, 151/22) i članka 28. Statuta Učilišta Studium- ustanove za obrazovanje odraslih, Upravno vijeće Učilišta Studium- ustanove za obrazovanje odraslih, na sjednici Upravnog vijeća u školskoj godini 2024./2025. održanoj dana 9. rujna 2024. godine, uz suglasnost Ravnatelja Učilišta donosi:

## PROTOKOL POSTUPANJA PO PRIGOVORIMA U UČILIŠTU STUDIUM- USTANOVU ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH

### DEFINICIJE POJMOVA

#### Članak 1.

- 1) *Prigovor* - izraz nezadovoljstva jednog ili više pojedinaca o standardu (kvaliteti) usluge; određenoj radnji (činjenju ili nečinjenju) Učilišta Studium ili u ime Učilišta Studium; ili povrede prava podnositelja prigovora. Može biti o programu obrazovanja, okruženju Učilišta Studium ili ponašanju polaznika ili zaposlenika.

*Podnositelj prigovora*- osoba koja podnosi prigovor: polaznik, vanjski suradnik i drugi

*Polaznik* - osoba koja pohađa program obrazovanja i osoba koja će pohađati program obrazovanja

*Pod pritužbom/žalbom* smatra se izražavanje nezadovoljstva upućeno organizaciji povezano s njezinim proizvodom, uslugom ili samim procesom postupanja s pritužbama, pri čemu se izričito ili implicitno očekuje odgovor ili rješenje.

### OPĆE ODREDBE

#### Članak 2.

- 1) Svrha ovog protokola je utvrđivanje tijeka aktivnosti u slučaju podneska prigovora na Učilištu Studium - ustanova za obrazovanje odraslih (u daljnjem tekstu Učilište Studium).
- 2) Učilište Studium nastoji poduzeti sve mjere kako bi se svim polaznicima i nastavnom osoblju osiguralo pozitivno iskustvo tijekom pohađanja programa obrazovanja.
- 3) Izrazi koji se u ovom Protokolu koriste za osobe u muškom su rodu, neutralni su i odnose se na muške i ženske osobe te se ni u kojem smislu ne mogu tumačiti kao osnova za spolnu odnosno rodnu diskriminaciju ili privilegiranje.

### PODRUČJE PRIMJENE

#### Članak 3.

- 1) Ovim Protokolom propisuje se način rada i postupanja po prigovorima.
- 2) Podnositelj prigovora koji želi podnijeti formalni prigovor dužan je pridržavati se postupka koji je izložen u ovom dokumentu.
- 3) Protokol se odnosi na sve definirane procese Učilišta Studium, odnosno sve dionike sustava: polaznike, zaposlenike te vanjske suradnike.
- 4) Ovaj Protokol **se ne odnosi na Postupak pred Etičkim povjerenstvom** Učilišta Studium, odnosno ne određuje postupak rješavanja Zahtjeva za davanjem mišljenja Etičkog povjerenstva.
- 5) Etički kodeks sadrži temeljna načela u odnosu na moralno opravdano i moralno neprihvatljivo ponašanje na Učilištu Studium i u vezi s njim; etička pravila te odredbe o sastavu i postupku pred tijelima koja daju svoje mišljenje o ostvarivanju načela i pravila Etičkog kodeksa te o usklađenosti ponašanja osoba na koje se on odnosi.



- 6) Ovaj Protokol se ne odnosi na postupak i mjere zaštite dostojanstva zaposlenika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja koji je uređen člankom 134. Zakona o radu.
- 7) Ovim se postupkom može koristiti svaki polaznik čiji se prigovor odnosi na drugog polaznika, člana osoblja ili bilo koje pitanje u vezi s pružanjem usluga obrazovanja.
- 8) Važno je napomenuti da svi prigovori trebaju biti podneseni u akademskom tonu s valjanim i objašnjenim argumentima.

#### Članak 4.

- 1) Razlozi za prigovor mogu uključivati, ali nisu ograničeni na:
  - nezadovoljstvo standardom pružanja obrazovnih i drugih usluga
  - nezadovoljstvo kvalitetom nastave
  - pitanja neprimjerenog ponašanja člana osoblja
  - neispunjavanje navedenih obveza Učilišta Studium.
- 2) Svi prigovori podneseni u dobroj vjeri pravično se razmatraju, a pokretanje postupka polaznika ne dovodi u nepovoljniji položaj. Očekuje se da je većinu problema moguće riješiti na prijateljski i neformalan način.
- 3) U slučaju svih prigovora, poštuje se privatnost i povjerljivost podnositelja prigovora.
- 4) Postoji nekoliko stupnjeva podnošenja prigovora, kao što je izloženo u ovom dokumentu.

## POSTUPAK PRIGOVORA OPĆENITO

#### Članak 5.

- 1) Prigovori se mogu dostaviti osobno ili putem pošte u pisanom obliku u prostore Učilišta Studium - ustanove za obrazovanje odraslih, na adresama:
  - Osijek, Stjepana Radića 25
  - Vukovar, I. G. Kovačića 3
  - Vinkovci, Ljudevita Gaja 18
  - Šibenik, Ante Šupuka 10
  - Zadar, Ante Starčevića 23 e/f

ili na e-mail: [vukovar@uciliste-studium.hr](mailto:vukovar@uciliste-studium.hr), [osijek@uciliste-studium.hr](mailto:osijek@uciliste-studium.hr),  
[vinkovci@uciliste-studium.hr](mailto:vinkovci@uciliste-studium.hr), [sibenik@uciliste-studium.hr](mailto:sibenik@uciliste-studium.hr), [zadar@uciliste-studium.hr](mailto:zadar@uciliste-studium.hr)

- 2) Prilikom dostave prigovora navodi se:
  - IME I PREZIME
  - ADRESA ZA DOSTAVU ODGOVORA
- 3) Na navedene adrese i identičan način polaznici, vanjski suradnici, zaposlenici mogu slati svoje prijedloge i komentare s naznakom da se radi o prijedlogu i komentaru, imenom i prezimenom te adresom dostave odgovora.



## STUPNJEVI PROTOKOLA RJEŠAVANJA PO PRIGOVORU

### 1) PRVI STUPANJ – NEFORMALNO RJEŠAVANJE S ČLANOM OSOBLJA

#### Članak 6.

- a. Kad god je moguće, podnositelj prigovora bi trebali pokušati riješiti probleme neformalno, izravno se obraćajući osobi (osobno, telefonom, poštom ili e-poštom) koju smatraju odgovornom za problem (samostalno ili s drugom osobom kao podrškom) i:
  - ukazati im na problem
  - pokušati iznjedriti rješenje (na obostrano zadovoljstvo)
  - gdje je moguće, imati pisani trag te aktivnosti.
- b. Najčešće je ovo najbrži i najjednostavniji način rješavanja problema, ako se radi o jasnim prigovorima koji se ne trebaju istraživati.
- c. Ako podnositelj prigovora i dalje nije zadovoljan odgovorom ili ako problem nije na zadovoljavajući način riješen, u roku od dva tjedna od pokretanja pitanja, može prenijeti predmet u Drugi stupanj.

### 2) DRUGI STUPANJ

#### Članak 7.

- a. Podnositelj prigovora formalni prigovor mogu podnijeti koristeći mail predviđen za prigovore, naveden u članku 5. ovog Protokola ili pisanim putem u kontaktu s djelatnicima Učilišta sa preporukom korištenja obrasca prigovora koji je dio ovog Protokola.
- b. Prigovor se mora podnijeti u roku od najviše dva tjedna od događaja na koji se odnosi.
- c. Kako bi se prigovor mogao pravilno ispitati, polaznici moraju biti konkretni u opisu uzroka i prirode prigovora.
- d. Istragu provodi Andragoški voditelj.
- e. Tijekom istrage moguće je zatražiti dodatne informacije ili komentare.
- f. Andragoški voditelj odlučuje o prigovoru na temelju dokaza priloženih uz prigovor. Podnositelj prigovora će o ishodu odluke biti obaviješten u pisanom obliku.

### 3) TREĆI STUPANJ – POVJERENSTVO ZA PRIGOVORE

#### Članak 8.

- a. Ako podnositelj prigovora i dalje nije zadovoljan odgovorom ili ako problem nije na zadovoljavajući način riješen, u roku od 30 radnih dana od podnošenja prigovora ili pokretanja pitanja, polaznik može prenijeti predmet u Treći stupanj.
- b. Polaznici formalni prigovor mogu podnijeti koristeći mail predviđen za prigovore u Trećem stupnju, naveden u članku 5. ovog Protokola sa preporukom korištenja obrasca prigovora s jasnom naznakom da je riječ o prigovoru u Trećem stupnju.
- c. Andragoški voditelj također može prenijeti predmet u Treći stupanj.
- d. Dodatnu istragu provodi Povjerenstvo za prigovore Učilišta.
- e. Povjerenstvo za prigovore sastoji se od 4 člana: Ravnatelj, Andragoški voditelj, Koordinator poslovnice, 1 nastavnik
- f. Tijekom istrage moguće je zatražiti dodatne informacije ili komentare. Povjerenstvo



# STUDIUM

## učilište

za prigovore o prigovoru odlučuje na temelju dokaza priloženih uz prigovor i vlastitih zapažanja.

- g. Učilište Studium ima za cilj sve prigovore riješiti u roku od 30 radnih dana od njihovog podnošenja iako se u praksi taj rok može razlikovati ovisno o složenosti prigovora i broju djelatnika koje je potrebno konzultirati tijekom istrage.
- h. Odluka Povjerenstva može sadržavati i preporuku za pokretanje postupka izricanja andragoških mjera, ukoliko je primjenjivo.
- i. Odluka Povjerenstva za prigovore konačna je.
- j. Podnositelj prigovora će o ishodu odluke biti obaviješten u pisanom obliku

## PRAĆENJE I POBOLJŠAVANJE

### Članak 9.

- 1) Putem prigovora dobivaju se vrijedne povratne informacije.
- 2) Jedan od ciljeva ovog protokola identificiranje je prilika za poboljšanje usluga Učilišta Studium.
- 3) Podaci proizašli iz ovih protokola koriste se u procjenama sustava kvalitete.
- 4) Cjelokupna dokumentacija prikupljena tijekom ove procedure čuva se pet godina, a anonimizirani podaci za statističke potrebe trajno.
- 5) Dokumentacija se čuva u sjedištu Učilišta Studium.
- 6) Stečene informacije Učilište Studium će koristiti za:
  - i. istraživanje uzroka
  - ii. poduzimanje i dokumentiranje detalja o poduzetim radnjama za rješenje problema te smanjenje vjerojatnosti njegova ponovnoga pojavljivanja (popravne radnje)
  - iii. sustavnu procjenu izvješća o prigovorima za poboljšanje mjerljivih rezultata.

## POVJERLJIVOST

### Članak 10.

- 1) Da bi procesuirao prigovor Učilište Studium će obraditi osobne podatke podnositelja prigovora da bi mogao provesti postupak i izvijestiti podnositelja prigovora o ishodima.
- 2) Učilište Studium dijelit će informacije i dokaze priložene prigovoru samo sa zaposlenicima kada je to potrebno za procesuiranje i istraživanje prigovora.
- 3) Sve informacije dobivene od podnositelja prigovora obrađivat će se u skladu s relevantnim propisima i poštujući zaštitu podataka.
- 4) Pojedinci imaju pravo na pristup svojim podacima, osim u ograničenim okolnostima. Primjerice, podnositelja prigovora i ostale stranke prigovora imaju pravo na informacije koje su o njima prikupljene tijekom istraživanja.
- 5) Iznimke su slučajevi u kojima bi otkrivanje takvih informacija moglo utjecati na zdravlje ispitanika, upravljanje, pregovaranje ili sprječavanje zločina.
- 6) Jamstvo povjerljivosti dat će se samo ako je apsolutno neophodno za suradnju svjedoka.



## NERAZUMNI PRIGOVORI I PONAŠANJE

### Članak 11.

- 1) Postoje određeni prigovori kod kojih ishod ne bi bio zadovoljavajući za podnositelja prigovora.
- 2) U tim slučajevima Učilište Studium može odlučiti da nije razumno koristiti zaposlenike, vrijeme i resurse za istraživanje te može obustaviti rješavanje.
- 3) Primjeri nerazumnih prigovora su prigovori koji se tiču situacija:
  - izvan dosega nadležnosti Učilišta Studium
  - za koje je objašnjenje javno dostupno i ništa se dalje ne može učiniti
  - kada je procedura za predmet prigovora već određena
  - kada traženi ishod nije proporcionalan samoj situaciji
  - kada prigovor proizlazi samo iz razlike u mišljenju.
- 4) U slučajevima kada se rješavanje prigovora obustavlja, podnositelja prigovora se pravovremeno obavještava.
- 5) Neprihvatljiva ponašanja podnositelja prigovora:
  - fizičke prijetnje, verbalno nasilje, bilo koji pisani ili izrečeni sadržaj koji uzrokuje osjećaj straha, prijetnje ili nasilja kod zaposlenika
  - kleveta
  - nerazumna traženja (skraćivanje roka rješavanja, dodavanje novih tema prigovoru...)
  - nerazumna razina kontakta (nerazumni broj telefonskih poziva ili posjeta, e-pošte, dokumentacije koja nije vezana za prigovor)
  - nerazumno ustrajanje i/ili odbijanje prihvaćanja odluke ili objašnjenja
  - nerazumno korištenje procedure (ulaganje velikog broj prigovora ili traženje formalnog razrješenja kada nije provedeno neformalno razrješenje za jednostavne slučajeve)
  - odbijanje suradnje pri rješavanju prigovora.



**PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

**Članka 12.**

- 1) Za tumačenje odredbi propisanih ovim Protokolom odgovoran je Ravnatelj Učilišta.
- 2) Ovaj Protokol odnosi se na sve polaznike, nastavnike, vanjske suradnike i zaposlenike Učilišta Studium.
- 3) Ovaj Protokol stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Učilišta.
- 4) Sastavni dio ovog Protokola čini Prilog 1. Obrazac Prigovora

U Vukovaru, 9. rujna 2024. godine

KLASA: 007-02/24-01/1

URBROJ: 2196-1-22-009-24-1

Predsjednik Upravnog vijeća

Ivan Gale, univ.spec.oec

UČILIŠTE STUDIUM-  
ustanova za obrazovanje odraslih

Ravnateljica, Ana Gale, univ.spec.pol.

*Ovaj Protokol objavljen je na oglasnoj ploči Učilišta 9.9.2024. godine, a stupio na snagu 17.9.2024. godine.*

Predsjednik Upravnog vijeća

Ivan Gale, univ.spec.oec

UČILIŠTE STUDIUM-  
ustanova za obrazovanje odraslih

Ravnateljica, Ana Gale, univ.spec.pol.



## PRILOG 1. OBRAZAC PRIGOVORA

### 1. Informacije o podnositelju prigovora

Formalno ulaganje prigovora moguće je samo ako neformalno razrješenje nije bilo moguće. Podnositelja prigovora može se kontaktirati da pruži dodatne informacije vezane uz prigovor.

### 2. Osobni podaci

Ime i prezime			
OIB			
Adresa			
Adresa e-pošte			
Broj telefona			
Željena metoda komunikacije	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Pismo	<input type="checkbox"/> E-pošta

### 3. O prigovoru/ stupanj prigovora

3.1. Jeste li već ulagali prigovor o ovome predmetu i u kojem stupnju ?	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Ne
	Ako da, kada:	
3.2. Vrijeme događaja/akta		
3.3. Mjesto događaja/akta		
3.4. Uključeni pojedinci/usluge:		
3.5. Sažetak događaja/problema:		





**STUDIUM**  
učilište

3.6. Jeste li poduzeli korake za rješavanje problema ?	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne
	Molimo navedite detalje o pokušaju rješavanja problema, uključujući ime zaposlenika koji je s Vama razgovarao.



	Ako ne, objasnite razloge zašto?
3.7. Kakav ishod očekujete?	
4. Dokazi	
4.1. Postoje li određeni dokazi za koje želite da se razmotre unutar ovog postupka?	Navedite i/ili priložite

#### 4. Izjava podnosioca prigovora

Jamčim za točnost gore navedenih informacija

Potpis		Datum	
--------	--	-------	--



## 5. Izjava privatnosti Učilište Studium

Učilište Studium voditelj je obrade prema Općoj uredbi o zaštiti podataka. Koristit ćemo informacije iz ovog obrasca za rješavanje Vašeg prigovora i obrađivati osobne podatke isključivo u skladu s aktima Učilišta Studium i aktualnim nacionalnim i nadnacionalnim propisima. Informacije sadržane u ovom obrascu dijelit će se sa zaposlenicima ako to bude potrebno, a sukladno djelokrugu njihovog radnog mjesta i uključenosti u predmet prigovora. Obrazac se čuva 5 godina od datuma završetka Protokola.

## 6. Za internu uporabu

Oznaka predmeta			
Primio			
Radno mjesto		Datum	
Način primitka	<input type="checkbox"/> osobno	<input type="checkbox"/> poštom	<input type="checkbox"/> e-poštom
Napomene:			