



STUDIUM
učilište



STUDIUM
učilište

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

U Vukovaru, rujan 2024. godine



STUDIUM

učilište

Na temelju članka 54. stavka 2. Zakona o ustanovama (NN 76/93, 29/97, 47/99, 35/08, 127/19, 151/22) i 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 žalitelja. Može biti o programu obrazovanja, okruženju Učilišta Studium ili ponašanju polaznika ili zaposlenika.

Žalitelj - osoba koja ulaže prigovor ili žalbu.

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

Sukladno normi ISO 9000:2015 pod pritužbom/žalбом se smatra 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) Polaznik 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 koji žele izraziti nezadovoljstvo kvalitetom usluge: polaznike, zaposlenike te vanjske dionike.
- 4) Ovaj Protokol se **ne odnosi na Postupak pred Etičkim povjerenstvom** Učilišta Studium, odnosno ne određuje postupak rješavanja Zahtjeva za davanjem mišljenja Etičkog



STUDIUM

učilište

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.

PRIGOVOR POLAZNIKA

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 i/ili žalbe, kao što je izloženo u ovom dokumentu.

POSTUPAK PRIGOVORA POLAZNIKA OPĆENITO

Članak 5.

- 1) Prigovori na kvalitetu usluga Učilišta Studium mogu se dostaviti u 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/fili na e-mail: vukovar@uciliste-studium.hr, osijek@uciliste-studium.hr, vinkovci@uciliste-studium.hr, sibenik@uciliste-studium.hr, 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, treći dionici, 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, žalitelji 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 iznjedruti 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 polaznik 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. Polaznici formalni prigovor mogu podnijeti koristeći mail predviđen za prigovore, naveden u članku 5. ovog Protokola ili pisanim putem u kontaktu s djelatnicima Učilišta.
- 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. Polaznik će o ishodu odluke biti obaviješten u pisanom obliku.

3) TREĆI STUPANJ – POVJERENSTVO ZA PRIGOVORE

Članak 8.

- a. Ako polaznik 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 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,



STUDIUM

učilište

Koordinator poslovnice, 1 nastavnik

- f. Tijekom istrage moguće je zatražiti dodatne informacije ili komentare. Povjerenstvo 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 za prigovore konačna je.
- i. Polaznik 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 žalitelja da bi mogao provesti postupak i izvijestiti žalitelja 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 žalitelja 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, žalitelji 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 žalitelja.
- 2) U tim slučajevima Učilište Studium može odlučiti da nije razumno koristiti zaposlenike,



STUDIUM

učilište

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, žalitelj se pravovremeno obavještava.
- 5) Neprihvatljiva ponašanja žalitelja:
 - 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 ovom Politikom odgovoran je Ravnatelj Učilišta.
- 2) Ovaj Protokol odnosi se na sve polaznike, nastavnike, suradnike i zaposlenike Učilišta Studium.
- 3) Ova Protokol stupa na snagu danom donošenja.
- 4) Sastavni dio ovog Protokola čini Prilog 1. Obrazac Prigovora

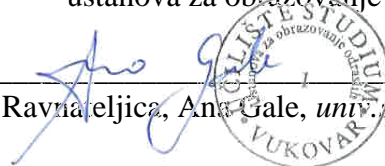
U Vukovaru, 9. rujna 2024. godine

KLASA: 007-02/24-01/1

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

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

3.1. Jeste li već ulagali prigovor o ovome predmetu ?	<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



STUDIUM

učilište

	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

5. Izjava podnosioca prigovora

Jamčim za točnost gore navedenih informacija

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



STUDIUM
učilište

6. 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.

7. 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:			