



**DOKUMENTIRANI POSTUPAK ZA
PRIGOVORE I ŽALBE**

DP FŠDT 16

Revizija: 1

Datum: 13.01.2023.

**Dokumentirani postupak
za prigovore i žalbe**

Izradile: K. Klarić; M. Tomas Mišetić	Pregledala: K. Klarić	Odobrio: J. Margaletić	13.01.2023. Revizija 1
---	---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------



DOKUMENTIRANI POSTUPAK ZA PRIGOVORE I ŽALBE

DP FŠDT 16

Revizija: 1

Datum: 13.01.2023.

1. CILJ

Svrha ove procedure je utvrđivanje tijeka aktivnosti u slučaju podneska pritužbe/žalbe na Fakultetu šumarstva i drvne tehnologije (kasnije u tekstu FŠDT).

2. DEFINICIJE i PODRUČJE PRIMJENE

2.1. DEFINICIJE

Žalba - formalno izraženo neslaganje, traženje da se poništi ili preinači određeni akt FŠDT-a (primjerice odluka tijela FŠDT-a, rješenja i slično). Obično se upućuje sa svrhom da FŠDT ponovno razmotri odluku koja je donesena o nekom predmetu.

Prigovor - izraz nezadovoljstva jednog ili više pojedinaca o standardu (kvaliteti) usluge; određenoj radnji (činjenju ili nečinjenju) FŠDT-a ili u ime FŠDT-a; ili povrede prava žalitelja. Može biti o studiju, okruženju FŠDT-a ili ponašanju studenta ili zaposlenika.

Žalitelj - osoba koja ulaže prigovor ili žalbu.

Sukladno normi ISO 9000:2015 pod pritužbom/žalbom 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.

3. PODRUČJE PRIMJENE

3.1. Ovom Procedurom propisuje se način rada i postupanja po prigovorima i žalbama. Procedura se odnosi na sve definirane procese FŠDT-a, odnosno sve dionike sustava koji žele izraziti nezadovoljstvo kvalitetom usluge: studente, zaposlenike te vanjske dionike.

3.2. Ova procedura se ne odnosi na Postupak pred Etičkim povjerenstvom FŠDT, odnosno ne određuje postupak rješavanja Zahtjeva za davanje mišljenja Etičkoga povjerenstva, koji se provodi sukladno Etičkom kodeksu Sveučilišta u Zagrebu. Etički kodeks Sveučilišta u Zagrebu sadržava moralna načela i načela profesionalne etike kojima se u svom profesionalnom i javnom djelovanju trebaju ravnati nastavnici, znanstvenici, umjetnici i drugi zaposlenici na Sveučilištu u Zagrebu. Načela Etičkog kodeksa primjenjuju se na odgovarajući način i na studente te druge osobe koje nisu zaposlenici Sveučilišta u Zagrebu, ali sudjeluju u radu i djelovanju Sveučilišta, ako i ukoliko se ponašanje i djelovanje tih osoba može izravno povezati sa Sveučilištem.

3.3. Etički kodeks sadrži temeljna načela u odnosu na moralno opravdano i moralno neprihvatljivo ponašanje na Sveučilištu i u vezi s njim; etička pravila u nastavnom i znanstveno-umjetničkom procesu na Sveučilištu; 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. Mišljenje vezano za Etički kodeks traži se u slučaju:

Narušavanja načela moralno opravdanoga ponašanja koja obuhvaćaju:

- Načelo mirnog uživanja prava
- Načelo poštovanja integriteta i dostojanstva osobe
- Načelo autonomije znanstvenog, umjetničkog i nastavnog rada
- Načelo jednakosti i pravednosti
- Pravo na akademsku slobodu
- Načelo profesionalnosti



DOKUMENTIRANI POSTUPAK ZA PRIGOVORE I ŽALBE

DP FŠDT 16

Revizija: 1

Datum: 13.01.2023.

- Načelo poštovanja zakona i pravnih postupaka

Pojave neprihvatljiva ponašanja vezano za:

- Diskriminaciju
- Uznemirivanje
- Predrasude

Vezano za etička pravila u nastavnom, znanstvenom i umjetničkom radu:

- Profesionalne dužnosti u nastavnom radu
- Neprihvatljive prakse u nastavi
- Korištenje ljudi i životinja u znanstvenom istraživanju i umjetničkom radu
- Izmišljanje rezultata
- Krivotvorenje
- Plagiranje
- Izmišljanje i prepravljivanje preporuka
- Primanje darova i drugih dobara
- Sukob interesa
- Transparentnost i povjerljivost
- Pravo i dužnost kontinuiranog usavršavanja i cjeloživotnog obrazovanja
- Profesionalno napredovanje
- Javno nastupanje
- Odgovornost prema sveučilišnoj zajednici.

3.4. Ova Procedura se **ne odnosi** na postupak i mjere zaštite dostojanstva zaposlenika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja koji je uređen člankom *134. Zakona o radu* te člancima od *57. do 64. Pravilnika o radu FŠDT-a*.

3.5. Ova procedura je interni proces i nema stupanj formalnosti kao u sudskom postupku. Obično nije potrebno ni primjereno da žalitelj ima pravno zastupanje u ovoj proceduri.

3.6. Proceduru mogu pokrenuti studenti, zaposlenici i druge osobe koje za to imaju pravni interes.

3.7. Proceduru osobno pokreće žalitelj. Mogu se uložiti skupne žalbe/prigovori, ali jedan od njih mora biti imenovan kao predstavnik radi olakšavanja komunikacije.

3.8. Anonimni prigovori obično se neće prihvaćati jer ograničavaju istragu i komunikaciju ishodom procedure. Iznimka su slučajevi u kojima postoji dovoljno dokaza za istragu.

3.9. Žalitelji neće biti stavljeni u nepovoljan položaj zbog prigovora/žalbe. FŠDT će odluke donositi pravedno i transparentno. Osobe zadužene za rješavanje prigovora/žalbe bit će neovisne i nepristrane.

3.10. Žalitelji moraju uložiti prigovor/žalbu što prije, a unutar zadanog vremenskog okvira iz točke 5.3. . Prigovori/žalbe uloženi nakon toga roka neće se uvažavati osim ako za to postoji valjani razlog što će procijeniti osobe zadužene za provođenje procedure. Iznimka su podnesci koji spadaju u domenu *Zakona o općem upravnom postupku*.

3.11. FŠDT će nastojati procesuirati svaki formalan prigovor/žalbu u roku od 30 radnih dana. U slučajevima kada se utvrdi postojanje valjanih okolnosti, moguće je produljenje roka, o čemu će žalitelj biti pravovremeno obaviješten.

3.12. Žalitelj može biti pozvan na prisustvovanje sastanku kao dio ove procedure. U tim slučajevima može odabrati hoće li osobno doći na sastanak, hoće li biti zastupan po nekome ili doći s nekim u pratnji.



DOKUMENTIRANI POSTUPAK ZA PRIGOVORE I ŽALBE

DP FŠDT 16

Revizija: 1

Datum: 13.01.2023.

3.13. FŠDT će dijeliti informacije i dokaze priložene prigovoru/žalbi samo sa zaposlenicima jedino u slučajevima kada je to potrebno za procesuiranje i istraživanje prigovora/žalbe. Sve informacije dobivene od žalitelja obrađivat će se uz zaštitu privatnosti i sukladno *Pravilniku o tehničkim i organizacijskim mjerama za osiguranje tajnosti i zaštite obrade osobnih podataka FŠDT-a*.

3.14. Osobe zadužene za rješavanje prigovora/žalbe mogu prestati s rješavanjem prigovora/žalbe ako se bude smatrala neozbiljnom ili uvredljivom te o tome na odgovarajući način obavijestiti žalitelja.

3.15. Žalitelji, njihovi savjetnici i zaposlenici FŠDT-a u tijeku provedbe procedure prigovora/žalbe provodit će komunikaciju razumno i s poštovanjem. Neprimjereno, nasilno te prijeteće ponašanje i komunikacija neće se tolerirati. Ako se nakon upozorenja nastavi s nedopuštenim ponašanjem, procedura se može obustaviti.

3.16. Pri primjeni ove procedure, žalitelji trebaju dati informacije ukoliko su pripadnici neke od ranjivih i podzastupljenih skupina kako bi se provela prilagodba ukoliko je to potrebno.

3.17. Definirane su odgovornosti za ovu proceduru.

3.18. Na ovu proceduru također se može uložiti prigovor.

3.19. Ova procedura se periodično revidira i javno objavljuje.

4. ULOGE, OVLAŠTI I ODGOVORNOSTI U PROCESU

Svi zaposlenici moraju znati:

- da imaju autoritet za pokušaj razrješenja prigovora/žalbi
- tijekom procedure
- kako riješiti i dokumentirati prigovor/žalbu kod neformalnog razrješenja
- kome proslijediti prigovor/žalbu ako ju osobno ne mogu riješiti
- da je potrebno pokušati riješiti prigovore što prije i na razini svoje ustrojbene jedinice

Uprava osigurava:

- odgovornost FŠDT-a za upravljanje procedurom rješavanja prigovora/žalbi
- da se procedura dosljedno primjenjuje
- da se periodično revidira i po potrebi poboljšava
- da se informacije prikupljene prigovorima/žalbama koriste za poboljšanje usluga
- da rješenje prigovora/žalbe potpisuje član uprave

Ured za upravljanje kvalitetom (u daljnjem tekstu: UUK):

- prima prigovore/žalbe i obavještava žalitelja o primitku
- arhivira dokumentaciju nastalu u procedurama
- izvještavao zbirnim statističkim podacima vezanima za prigovore/žalbe.

5. OPIS PROCESA

5.1. OPĆENITO

Procedura prigovora i žalbe provodi se u jednoj do tri faze:



DOKUMENTIRANI POSTUPAK ZA PRIGOVORE I ŽALBE

DP FŠDT 16

Revizija: 1

Datum: 13.01.2023.

1. FAZA

NEFORMALNO RJEŠENJE - rješavaju zaposlenici u vremenu nastajanja kada je to moguće

2. FAZA

FORMALNO RJEŠENJE - podnošebnje prigovora/žalbe kada nije riješeno u prvoj fazi

3. FAZA

ŽALBA ZA RAZRIJEŠENJE 2. FAZE - unutar ili izvan FŠDT-a

Procedura za prigovore i procedura za žalbe razlikuju se u sljedećem:

Faza	Prigovor	Žalba
1. faza - neformalno razrješenje	Da; preporučeni prvi korak	Nije primjenjiva
2. faza - formalno razrješenje (podnošenje prigovora)	Da	Da
3. faza - žalba na razrješenje 2. faze	Da; tijelu unutar FŠDT-a	Da; tijelu izvan FŠDT-a (upravni postupak)

Napomena: žalba na ocjenu provodi se sukladno 62. članku *Statuta FŠDT-a*.

5.2. NEFORMALNO RAZRJEŠENJE PRIGOVORA

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 iznjedriti rješenje (na obostrano zadovoljstvo)
- gdje je moguće, imati pisani trag te aktivnosti.

Najčešće je ovo najbrži i najjednostavniji način rješavanja problema, ako se radi o jasnim prigovorima koji se ne trebaju istraživati.

Postoji i mogućnost neformalnog rješenja obraćanjem nadređenoj osobi, pri čemu je hijerarhija slijedeća:



DOKUMENTIRANI POSTUPAK ZA PRIGOVORE I ŽALBE

DP FŠDT 16

Revizija: 1

Datum: 13.01.2023.

Prigovor na djelovanje:	1. Instanca	2. Instanca	3. Instanca
Zaposlenika zavoda	Predstojnik zavoda	Prodekan odsjeka	Dekan
Prodekana	Dekan		
Zaposlenika Dekanovog ureda	Dekan		
Zaposlenika pripadajućih službi Dekanovog ureda	Voditelji ureda i službi	Dekan	
Zaposlenika Tajništva fakulteta	Voditelji odjela	Tajnica Fakulteta	Dekan
Zaposlenika Računovodstveno-financijske službe	Voditelji odjela	Voditeljica Računovodstveno-financijske službe	Dekan
Zaposlenika Knjižnice i digitalnog repozitorija	Dekan		

Zaposlenik kojemu se žalitelj obraća mora razmotriti sljedeća pitanja:

- Radi li se o prigovoru ili se pojedinac treba uputiti na neku drugu proceduru?
- Čemu je prigovor i koga uključuje?
- Kojemu se ishodu žalitelj nada i može li se navedeno ostvariti?
- Je li prigovor jednostavan ili može se riješiti s malo ili bez istraživanja?
- Može li se prigovor riješiti na licu mjesta dajući ispriku/objašnjenje/alternativno rješenje?
- Može li mu drugi zaposlenik pomoći u rješenju problema?

Ako se žalitelji odluče za neformalni prigovor, trebali bi to učiniti što prije, u roku od tri dana od nastupanja problema.

Studentima na raspolaganju stoji i studentski pravobranitelj na razini FŠDT-a i Sveučilišta u Zagrebu. Očekuje se rješavanje ove vrste prigovora u roku od pet (5) radnih dana.

Iako je moguće razriješiti mnoge vrste prigovora u ovoj fazi, neke mora razriješiti FŠDT na formalan način. Ako se prigovor ne može riješiti neformalno, ako se žalitelj ne osjeća sposobno izravno se obratiti djelatniku ili zbog složenosti prigovora neformalno rješavanje nije primjereno, može se odmah preći na sljedeću fazu procesa i formalno uložiti prigovor na razini FŠDT-a.

5.3. FORMALNO RAZRJEŠENJE PRIGOVORA/ŽALBE

Ako se prigovor/žalba ne može razriješiti na neformalan način ili je žalitelj nezadovoljan neformalnim razrješenjem, može uložiti pismeni prigovor/žalbu s uključenom dodatnom dokumentacijom Uredu za upravljanje kvalitetom FŠDT-a.

Korak 1. - ulaganje prigovora/žalbe

Prigovor/žalba podnosi se na obrascu OB FŠDT 16 01 Obrazac za prigovor /žalbu (osobno, poštom ili e-poštom).



**DOKUMENTIRANI POSTUPAK ZA
PRIGOVORE I ŽALBE**

DP FŠDT 16

Revizija: 1

Datum: 13.01.2023.

Napomena: Žalitelji unutar obrasca moraju navesti sljedeće podatke:

1. ime i prezime, JMBAG (za studente) i detalje za korespondenciju
2. detaljan opis prigovora/žalbe (događaje, datume, mjesto, uključene osobe ...)
3. radnje koje su poduzete za rješavanje prigovora neformalnim putem ili razlog zašto se navedeno smatra neprimjerenim
4. dokaze čije razmatranje žele unutar ove procedure (npr. neovisna medicinska mišljenja, izjave svjedoka i sl.)
5. ishod kojemu se nadaju
6. slaganje da će za potrebe rješavanja prigovora/žalbe biti potrebno dijeliti određene osobne podatke žalitelja

Ako se očekivanja (željeni ishod) žalitelja čine izvan dosega FŠDT-a, žalitelja će se o tome obavijestiti bez odlaganja.

Pismeni prigovor/žalba podnosi se unutar 8 dana od nastanka okolnosti koje su mu povod ili unutar 8 dana od završetka neformalnog prigovora.

Korak 2. - zaprimanje, dokumentiranje i preliminarna procjena

Primljeni prigovori/žalbe dokumentiraju se u zadanome zbirnom obrascu (registar prigovora/žalbi) OB FŠDT 16 03 koji se vodi u elektroničkom i/ili tiskom obliku u Uredu za upravljanje kvalitetom (UUK) koji je odgovaran za njegovo održavanje. Pristup registru imat će samo UUK, osobe koje sudjeluju u istraživanju i ostale osobe po ovlasti dekana.

Kada se zaprimi prigovor/žalba, procijenit će se koji je najbolji način za njeno rješavanje. Navedeno može uključivati daljnje rasprave sa žaliteljem, uključivanje drugih zaposlenika i uvid u relevantnu dokumentaciju. To se zove preliminarna procjena. Ako je potrebno, žalba će uključiti istraživanje.

Korak 3. - Istraživanje prigovora/žalbe

FŠDT će nastojati riješiti prigovor/žalbu u roku od 30 dana od dana primitka prigovora/žalbe. Ipak, neki su prigovori složeniji od drugih pa će za njihovo rješavanje možda biti potrebno i više od 30 dana.

Istraživanje mora biti objektivno, razumno i u provedeno u dobroj vjeri. Odluke se donose temeljem dokaza i vjerojatnosti.

Istraživanje treba uključiti:

- razjašnjavanje detalja, prethodnih radnji i dokaza navedenih u prigovoru/žalbi
- ispitivanje žalitelja, zaposlenika ili drugih pojedinaca uključenih u prigovor /žalbu
- provjeru prijašnjih rješenja sličnih/istih prigovora/žalbi

Nakon istraživanja, žalitelju će se dostaviti odluka o prigovoru/žalbi.

Mogući ishodi istraživanja su:

- isprika
- objašnjenje
- izmjene u uslugama
- revizija procedura i njihova izmjena
- edukacija zaposlenika
- disciplinske mjere
- drugo.



DOKUMENTIRANI POSTUPAK ZA PRIGOVORE I ŽALBE

DP FŠDT 16

Revizija: 1

Datum: 13.01.2023.

5.4. PRAVO NA ŽALBU

Žalba na ocjenu provodi se sukladno članku 62. *Statuta FŠDT-a*.

Žalbe (podnesci) na akte FŠDT-a (npr. rezultati natječaja za radno mjesto) ulažu se sukladno *Zakonom o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti* i *Zakonu u općem upravnom postupku*.

6. PRAĆENJE I POBOLJŠAVANJE

Putem prigovora/žalbi dobivaju se vrijedne povratne informacije. Jedan od ciljeva ove procedure je identificiranje prilika za poboljšanje usluga FŠDT-a. Dokumentiranje prigovora/žalbi potrebno je za analize i izvještavanje.

Za praćenje cjelokupnog tijeka procedure koristi se za to predviđeni obrazac OB FŠDT 16 02.

Podatci proizašli iz ovih procedura koriste se u internim auditima i procjenama sustava kvalitete. Cjelokupna dokumentacija prikupljena tijekom ove procedure čuva se pet godina, a anonimizirani podatci za statističke potrebe trajno. Dokumentacija se čuva u Uredu za upravljanje kvalitetom.

Stečene informacije FŠDT će koristiti za:

- istraživanje uzroka
- poduzimanje i dokumentiranje detalja o poduzetim radnjama za rješenje problema te smanjenje vjerojatnosti njegova ponovnoga pojavljivanja (popravne radnje)
- sustavnu procjenu izvješća o prigovorima/žalbama za poboljšanje mjerljivih rezultata.

7. POVJERLJIVOST

Da bi procesuirao prigovor/žalbu, FŠDT će obraditi osobne podatke žalitelja da bi mogao provesti postupak i izvijestiti žalitelja o ishodima.

FŠDT će dijeliti informacije i dokaze priložene žalbi/prigovoru samo sa zaposlenicima kada je to potrebno za procesuiranje i istraživanje prigovora/žalbe. Sve informacije dobivene od žalitelja obrađivat će se u skladu s relevantnim propisima i poštujući zaštitu podataka.

Pojedinci imaju pravu na pristup svojim podacima, osim u ograničenim okolnostima. Primjerice, žalitelji i ostale stranke prigovora/žalbe imaju pravo na informacije koje su o njima prikupljene tijekom istraživanja. Iznimke su slučajevi u kojima bi otkrivanje takvih informacija moglo utjecati na zdravlje ispitanika, upravljanje, pregovaranje ili sprječavanje zločina.

Jamstvo povjerljivosti će se dati samo ako je apsolutno neophodno za suradnju svjedoka.

8. NERAZUMNI PRIGOVORI I PONAŠANJE

Postoje određeni prigovori/žalbe kod kojih ishod ne bi bio zadovoljavajući za žalitelja. U tim slučajevima FŠDT može odlučiti da nije razumno koristiti zaposlenike, vrijeme i resurse za istraživanje te može obustaviti rješavanje.

Primjeri nerazumnih prigovora su prigovori koji se tiču situacija:

- izvan dosega nadležnosti FŠDT-a
- za koje je objašnjenje javno dostupno i ništa se daljnje 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.



DOKUMENTIRANI POSTUPAK ZA PRIGOVORE I ŽALBE

DP FŠDT 16

Revizija: 1

Datum: 13.01.2023.

U slučajevima kada se rješavanje prigovora obustavlja, žalitelj se pravovremeno obavještava. 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.

9. REFERENCE

PK FŠDT Principi integriranih sustava FŠDT, točke 5.1.2., 7.4., 8.2.1., 9.1.2..

10. PRILOZI

OB FŠDT 16 01 Obrazac za prigovor/žalbu

OB FŠDT 16 02 Obrazac za praćenje upravljanjem predmetom formalnog prigovora

OB FŠDT 16 03 Registar prigovora/žalbi

11. IZMJENE DOKUMENTA

Datum	Broj strane	Opis izmjene