

KLASA: 602-07/24-32
URBROJ: 251-369-24-15
Zagreb, 24.08.2024.

Na temelju članka 40. Statuta Pučkog otvorenog učilišta Invictus, Upravno vijeće Pučkog otvorenog učilišta Invictus na svojoj sjednici, održanoj 24. kolovoza 2024. godine, donosi

PROCEDURU POSTUPAKA PRIGOVORA I ŽALBI PUČKOG OTVORENOG UČLIŠTA Invictus

Pučko otvoreno učilište Invictus (u daljnjem tekstu Učilište) nastoji poduzeti sve mjere kako bi se svim Polaznicima osiguralo pozitivno iskustvo tijekom pohađanja obrazovnih programa. Prijedlozi i komentari redovito se bilježe putem obrazaca za povratne informacije ili sastanaka predstavnika Polaznika i mogu se u bilo kojem trenutku podnijeti koristeći elektroničku poštu predviđenu za komentare i prijedloge na info@invictus.hr ili pisanim odnosno usmenim putem u kontaktu s Učilištem.

Polaznici koji nisu zadovoljni bilo kojim aspektom svojeg iskustva mogu podnijeti neanonimni prigovor. Polaznik koji želi podnijeti formalni prigovor dužan je pridržavati se postupka ove Procedure.

Ovom se Procedurom može koristiti svaki Polaznik čiji se prigovor odnosi na drugog Polaznika, člana osoblja ili bilo koje pitanje u vezi s pružanjem obrazovnih ili neobrazovnih usluga izuzev obrazovnih odluka vezanih uz ocjenjivanje. Polaznici koji žele podnijeti formalni prigovor u vezi s obrazovnim ili neobrazovnim pitanjima dužni su slijediti Postupak prigovora Polaznika, dok su Polaznici koji žele podnijeti formalnu žalbu u vezi s ocjenjivanjem rada dužni slijediti Postupak žalbe Polaznika koji je izložen u ovoj Proceduri.

Prigovori vezani uz neobrazovna pitanja uključuju, ali nisu ograničeni na: upise, zgradu i prostorije, financijska pitanja, računalnu i informacijsku tehnologiju, Polaznička i druga pitanja.

Prigovori vezani uz obrazovna pitanja uključuju, ali nisu ograničeni na: nezadovoljstvo standardom usluge obrazovanja, kvalitetom mentorstva ili nastave i druga pitanja.

U pogledu prigovora neobrazovne naravi, na sve Polaznike primjenjuje se isključivo interni postupak Učilišta.

Ukoliko prigovor sadrži obrazovne i neobrazovne elemente te elemente žalbe vezane uz ocjenjivanje rada, postupci se mogu provoditi paralelno.

POSTUPAK PRIGOVORA POLAZNIKA – OBRAZOVNI I NEOBRAZOVNI

Prigovor se definira kao svako izražavanje nezadovoljstva standardom usluga koje pruža Učilište ili radnjama odnosno izostankom djelovanja članova osoblja Učilišta.

Razlozi za prigovor mogu uključivati, ali nisu ograničeni na:

- Nezadovoljstvo standardom pružanja obrazovnih i drugih usluga
- Nezadovoljstvo kvalitetom mentorstva ili nastave
- Pitanja neprimjerenog ponašanja člana osoblja
- Neispunjavanje navedenih obveza od strane Učilišta.

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.

Zlonamjerni prigovori, uključujući osobne uvrede bilo koje vrste, dovode do izricanja stegovnih mjera. Važno je napomenuti da se svi prigovori moraju podnijeti u uljuđenom tonu i popratiti valjanim i obrazloženim argumentima.

U slučaju svih prigovora, poštuje se privatnost i povjerljivost podnositelja prigovora. Polaznika će se unaprijed obavijestiti ako je objavljivanje podataka potrebno za rješavanje prigovora.

Postoji nekoliko stupnjeva podnošenja Polaznikovog prigovora i/ili žalbe, kao što je izloženo u ovom dokumentu.

Prvi stupanj – Neformalno rješavanje s članom osoblja

Polaznici određeno pitanje pri Učilištu mogu pokrenuti stupanjem u kontakt s članom osoblja s ciljem rješavanja problema. Rješenje se može postići trenutačnim pružanjem objašnjenja zašto je do problema došlo i/ili (u odgovarajućim slučajevima) isprike i objašnjenja što će se učiniti kako bi se slična situacija spriječila u budućnosti.

Ako Polaznik i dalje nije zadovoljan odgovorom, ili ako problem nije na zadovoljavajući način riješen u roku od dva tjedna od pokretanja pitanja, Polaznik može prenijeti predmet u Drugi stupanj.

Drugi stupanj – andragoški voditelj

Polaznici formalni prigovor mogu podnijeti koristeći sandučić predviđen za prigovore, info@invictus.hr, ili pisanim putem. Prigovor se mora podnijeti u roku od najviše dva tjedna od događaja na koji se odnosi. Kako bi se prigovor mogao pravilno ispitati, Polaznici moraju biti konkretni u opisu uzroka i prirode prigovora.

Istragu provodi andragoški voditelj. Tijekom istrage moguće je zatražiti dodatne informacije ili komentare. Andragoški voditelj odlučuje o prigovoru na temelju dokaza priloženih uz prigovor. Polaznik će o ishodu odluke biti obaviješten u pisanom obliku.

Treći stupanj – ravnatelj Učilišta

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.

Polaznici formalni prigovor mogu podnijeti koristeći sandučić predviđen za prigovore, info@invictus.hr, s jasnom naznakom da je riječ o prigovoru u Trećem stupnju, a andragoški voditelj također može prenijeti predmet u Treći stupanj.

Dodatnu istragu provodi ravnatelj Učilišta.

Tijekom istrage moguće je zatražiti dodatne informacije ili komentare. Povjerenstvo za prigovore o prigovoru odlučuje na temelju dokaza priloženih uz prigovor i vlastitih zapažanja.

Učilište 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.

Odluka Učilišta za prigovore je konačna. Polaznik će o ishodu odluke biti obaviješten u pisanom obliku.

Četvrti stupanj – Revizija odluke od strane Upravnog vijeća Učilišta, obrazovna pitanja

Ukoliko obrazovno pitanje nije uspješno riješeno, Polaznici mogu od Upravnog vijeća Učilišta zatražiti reviziju odluke. Upravno vijeće Učilišta zahtjev za reviziju mora zaprimiti u roku od mjesec dana od dana izdavanja konačne odluke Učilišta. Polaznici zahtjeve mogu podnijeti na info@invictus.hr.

Zahtjev mora biti podnesen na temelju sljedećeg:

- Proceduralnih nepravilnosti u istrazi prigovora; ili
- Novih dokaza koje je moguće predočiti, a koji se iz opravdanih razloga nisu mogli učiniti dostupnima prilikom podnošenja prigovora Učilištu; ili
- Ishod istrage nije bio razuman u danim okolnostima.

Prilikom provođenja revizije, Upravno vijeće Učilišta procjenjuje je li prigovor razmotren u skladu s ovom Procedurom te je li konačna odluka donesena razumno i u skladu s činjenicama slučaja. Revizija u pravilu iznova ne razmatra pitanja postavljena u Trećem stupnju prigovora i ne obuhvaća daljnju istragu.

Ishod revizije priopćuje se Polazniku, a primjerak odluke dostavlja Učilištu. U slučaju da je predmet ostao neriješen, Polazniku se izdaje dopis o Okončanju postupka čime se potvrđuje iscrpljenost internih postupaka. U dopisu se navodi popis obuhvaćenih i razmotrenih pitanja i ishod odluke. Dopisom će se Polaznika obavijestiti o njegovom ili njezinom pravu.

POSTUPAK ŽALBE POLAZNIKA – U VEZI S OCJENJIVANJEM

Polaznici imaju pravo osporiti ishod bilo koje obrazovne procjene ili ispita, ulaganjem žalbe u roku od 5 radnih dana od primitka objave rezultata, na temelju jednog ili više od sljedećih razloga:

- Ocjenjivanje nije provedeno u skladu s odgovarajućim kriterijima i propisima o ocjenjivanju.
- Došlo je do administrativne pogreške ili proceduralne nepravilnosti u vezi s ocjenjivanjem i/ili rezultatom ocjenjivanja.
- Ocjenjivanje Polaznika s posebnom obrazovnom potrebom ili drugom poteškoćom nije provedeno u skladu sa Ugovorom o obrazovanju.
- Polaznik nema pravo žalbe protiv obrazovne ili stručne prosudbe ocjenjivača u vezi s ocjenama, napredovanjem ili uvjerenjem.
- Obrazovne žalbe nije moguće uložiti zbog nepoznavanja kriterija ocjenjivanja ili propisa o ocjenjivanju ili osporavanja obrazovne prosudbe.

Postoji nekoliko stupnjeva ulaganja Polaznikove žalbe kao što je izloženo u ovom dokumentu.

Prvi stupanj – Neformalno rješavanje

Prvi stupanj pruža priliku za neformalno rješavanje problema pri Učilištu. Ako Polaznik i dalje nije zadovoljan odgovorom ili ako problem nije na zadovoljavajući način riješen u roku od dva tjedna od postavljanja pitanja, Polaznik može prenijeti predmet u drugi stupanj.

Drugi stupanj: Formalna žalba

Ako je nakon ishoda neformalnog rješenja, Polaznik i dalje nezadovoljan odgovorom, a predmet ostao neriješen, Polaznik pisanu žalbu može uložiti dostavom Učilištu ili koristeći elektroničku adresu predviđenu za žalbe info@invictus.hr, uz jasno navođenje razloga za žalbu i prilaganje popratnih dokumentarnih dokaza. Polaznike će se o zaprimanju žalbe obavijestiti u roku od 5 radnih dana od dostave žalbe, a ako nije priloženo dovoljno dokaza, od polaznika se može zatražiti prilaganje dodatnih dokaza.

Ako je priloženo dovoljno dokaza, poduzima se sljedeće radnja:

U slučaju značajne administrativne pogreške povezane s izračunom ocjena i/ili uvjerenjem, izravne korektivne mjere mogu biti poduzete od strane andragoškog voditelja.

Treći stupanj – ravnatelj Učilišta

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. Dodatno, žalbe uložene na temelju pogreške u provođenju ocjenjivanja bit će upućene u treći stupanj.

Polaznici formalnu žalbu mogu uložiti koristeći elektroničku adresu predviđenu za žalbe info@invictus.hr, s jasnom naznakom da je riječ o žalbi u trećem stupnju a ravnatelj Učilišta također može prenijeti predmet u treći stupanj.

Dodatnu istragu provodi Upravno vijeće Učilišta.

Polaznik može biti pozvan na obrazovnu žalbenu raspravu kako bi iznio svoj slučaj. Rasprava se neće proglasiti nevažećom ni odgoditi zbog izostanka Polaznika, pod uvjetom da je Polaznik unutar 7 radnih dana bio obaviješten o datumu i vremenu rasprave.

U slučaju da se ne utvrdi postojanje razloga za žalbu, žalba će biti odbijena te se Polazniku izdaje obrazloženje u pisanom obliku.

U slučaju ispunjenja jednog ili oba razloga za žalbu, daje se jedna od sljedećih preporuka:

Podnositelju žalbe dozvoljava se ponovno polaganje ispita, u prvom ili dodatnom pokušaju, te ga se u slučaju potrebe upućuje na ponovno slušanje programa; ili se Predmet vraća ispitivaču uz komentar.

Polaznik će o odluci biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od žalbene rasprave. Odluka Upravnog vijeća Učilišta je konačna.

Po okončanju svih stupnjeva žalbenog postupka, Polaznika će se najkasnije 5 radnih dana od donošenja odluke pisanim putem obavijestiti o odluci Učilišta i razlozima za tu odluku.

Proceduralne nepravilnosti u provođenju žalbe.

Novi dokazi koje je moguće predočiti, a koji se iz opravdanih razloga nisu mogli učiniti dostupnima prilikom ulaganja drugostupanjske žalbe.

Ishod žalbe nije bio razuman u svim okolnostima.

Ishod revizije priopćuje se Polazniku (a primjerak odluke dostavlja se Učilištu). U slučaju da je predmet ostao neriješen, Upravno vijeće Učilišta Polazniku izdaje dopis o Okončanju postupka čime se potvrđuje iscrpljenost internih postupaka. U dopisu se navodi popis obuhvaćenih i razmotrenih pitanja i ishod odluke te će se Polaznika obavijestiti o njegovom ili njezinom pravu na daljnje obraćanje.

predsjednik Upravnog vijeća
dr.sc. Stipan Matoš



