




## SADRŽAJ

1. SVRHA.....	2
2. OPSEG .....	2
3. REFERENCE.....	3
4. DOKUMENTIRANA INFORMACIJA.....	3
5. DEFINICIJE I SKRAĆENICE.....	3
6. ULOGE, OVLASTI I ODGOVORNOSTI.....	3
7. POSTUPAK.....	4
8. PRAĆENJE I POBOLJŠAVANJE.....	5
9. POVJERLJIVOST.....	5
10. PRILOZI .....	5

Kontrolirana kopija br.: 1

R.br.	Datum	Izradio:	Kontrolirao:	Odobrio:	Dokument
1.	30.01.2019.	V. Ilić	Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom PBF-a	FV PBF-a	Odluka FV od 30. siječnja 2019. (KLASA: 602-04/19-01/02; URBROJ: 251-69-10-19-4)
2.	28.02.2024	J. Rožić	Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom PBF-a	FV PBF-a	Zapisnik sa 5. sjednice Fakultetskog vijeća održane 28.2.2024. (KLASA: 602-01/21-01/02 URBROJ: 251-69-10-24-34)
3.					

 <p>prehrambeno biotehnološki fakultet</p> <p>Sveučilište u Zagrebu</p>	<b>PROCEDURA ZA PRIGOVORE</b>	Oznaka: PO-SK-06	
		Revizija: 2	Datum: 28.2.2024.
		Stranica 2 od 5	

## 1. SVRHA

Ovom procedurom se utvrđuje tijek aktivnosti pri podnošenju prigovora na postupanje SUZG PBF-a kojim je povrijeđeno pravo, obveza ili pravni interes podnositelja prigovora, o kojem se ne rješava u upravnom postupku.

## 2. OPSEG

2.1. Ova se procedura odnosi na studente, i vanjske dionike SUZG PBF-a koji žele izraziti svoje nezadovoljstvo vezano za kvalitetu usluge, poduzimanje ili propuštanje radnji SUZG PBF-a.

2.2. Ova se procedura ne odnosi na prigovore na opće i pojedinačne akte SUZG PBF-a, kao i na žalbe protiv upravnih akata SUZG PBF-a. Navedeno je uređeno Zakonom o radu (NN 93/14, 127/17, 98/19 i 151/22) odnosno Zakonom o općem upravnom postupku (NN 47/09 i 110/21).

2.3. Ova se procedura ne odnosi na zahtjeve za davanje mišljenja Etičkog povjerenstva. Navedeno je opisano u [Etičkom kodeksu Sveučilišta u Zagrebu](#), a mišljenje se može tražiti: 1. o tome da je nekome ili općenito narušeno neko od načela moralno opravdanog ponašanja:

- 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
- načelo poštivanja zakona i pravnih postupaka

2.4. Ova se procedura ne odnosi na zaštitu od diskriminacije. Navedeno je propisano Zakonom o suzbijanju diskriminacije (dodati link na zakon) i obuhvaća zaštitu od svih oblika diskriminacije: :

- izravne i neizravne diskriminacije
- uznemiravanja i spolnog uznemiravanja
- poticanje na diskriminaciju i propuštanje razumne prilagodbe
- segregacije
- viktimizacije

2.5. Ova se procedura ne odnosi na zaštitu dostojanstva radnika prema Zakonu o radu (dodati link na zakon). Za primanje i rješavanje pritužbi vezanih za zaštitu dostojanstva radnika kontaktirajte imenovanog zaposlenika za zaštitu dostojanstva radnika čiji su podaci dostupni na internetskoj stranici SUZG PBF-a.


2.6. Ova se procedura ne odnosi postupak utvrđivanja stegovne odgovornosti zaposlenika odnosno studenata SUZG PBF-a. Navedeno je propisano općim aktima o stegovnoj odgovornosti zaposlenika odnosno studenata SUZG PBF-a.

2.7. Ova se procedura ne odnosi na žalbe studenata na ocjenu. Navedeno je uređeno Statutom SUZG PBF i Pravilnikom o studiranju na prijediplomskim i diplomskim studijima na SUZG PBF-u.

2.5. Ova se procedura ne odnosi na postupak prijavljivanja nepravilnosti u smislu Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti (NN 46/22).

2.6. Proceduru mogu pokrenuti studenti i druge osobe koje smatraju da su postupanjem SUZG PBF-a povrijeđena njihova prava ili pravni interesi.

2.7. Proceduru osobno pokreće podnositelj prigovora. Mogu se uložiti i skupni prigovori, ali jedan od podnositelja mora biti imenovan kao predstavnik podnositelja radi olakšavanja komunikacije.

 <p>prehrambeno biotehnološki fakultet</p> <p>Sveučilište u Zagrebu</p>	<b>PROCEDURA ZA PRIGOVORE</b>	Oznaka: PO-SK-06	
		Revizija: 2	Datum: 28.2.2024.
		Stranica 3 od 5	

2.8. Podnositelji prigovora neće biti stavljeni u nepovoljni položaj zbog ulaganja prigovora. SUZG PBF će odluke donositi pravedno i transparentno. Osobe zadužene za rješavanje prigovora bit će neovisne i nepristrane. (načelo objektivnosti)

2.9. Podnositelji mogu podnijeti prigovor sve dok postupanje SUZG PBF-a traje ili u roku od 15 dana od nastupanja posljedica postupanja protiv kojeg se podnosi prigovor.

2.10. SUZG PBF je dužan ispitati navode iz prigovora te odlučiti o prigovoru rješenjem u roku od 8 dana od podnošenja prigovora.

2.11. Podnositelj prigovora može biti pozvan na saslušanje kao dio ove procedure. U tim slučajevima može odabrati hoće li doći na saslušanje te hoće li biti zastupan po nekome ili doći s nekim u pratnji.

2.12. SUZG PBF će dijeliti informacije i dokaze priložene prigovoru samo sa zaposlenicima kada je to potrebno za obradu i istraživanje prigovora. Sve informacije dobivene od podnositelja prigovora obrađivat će se u skladu s politikom o zaštiti podataka. (načelo povjerljivosti)

2.14. Podnositelji, njihovi zastupnici i zaposlenici SUZG PBF-a u tijeku procedure komunicirat će razumno i s poštovanjem. Nasilno i prijeteće ponašanje i komunikacija neće se tolerirati.

2.15. Pristup ovoj proceduri je besplatan.

2.16. Definirane su odgovornosti za ovu proceduru. (načelo odgovornosti)

2.17. Na ovu je proceduru moguće uložiti prijedlog za poboljšanje (načelo usmjerenosti na korisnike i trajna poboljšanja).

2.18. Ova se procedura periodično revidira i javno objavljuje (načelo vidljivosti i dostupnosti).

### 3. REFERENCE

PK – Priručnik kvalitete; točke 5.1.2., 7.4., 8.1.1.2.1., 9.1.1.2., 9.1.1.3., 9.1.1.7.2

### 4. DOKUMENTIRANA INFORMACIJA

OB-SK-09 Obrazac za prigovor

OB-SK-10 Obrazac za praćenje upravljanja predmetom prigovora

OB-SK-11 Registar prigovora

### 5. DEFINICIJE I SKRAĆENICE


Prigovor – izraz nezadovoljstva jednog ili više pojedinaca o kvaliteti usluge, određenoj radnji (činjenju ili nečinjenju) SUZG PBF-a zbog kojih podnositelj smatra da su mu povrijeđena njegova prava ili pravni interesi.. Može biti o studiju, okruženju SUZG PBF-a ili ponašanju studenta ili zaposlenika. Prigovor se ne ulaže na akte SUZG PBF-a.

Podnositelj prigovora – osoba koja ulaže prigovor.

### 6. ULOGE, OVLAŠTI I ODGOVORNOSTI

Svi zaposlenici moraju znati:

- da imaju autoritet za pokušaj razrješenja prigovora
- tijekom procedure
- kako riješiti i dokumentirati prigovor
- kome prosljediti prigovor ako ju osobno ne mogu riješiti

 <p>prehrambeno biotehnološki fakultet</p> <p>Sveučilište u Zagrebu</p>	<b>PROCEDURA ZA PRIGOVORE</b>	Oznaka: PO-SK-06	
		Revizija: 2	Datum: 28.2.2024.
		Stranica 4 od 5	

- da je potrebno pokušati riješiti prigovore što prije i na razini svoje ustrojbene jedinice

Uprava osigurava:

- odgovornost SUZG PBF-a za upravljanje procedurom rješavanja prigovora
- da se procedura dosljedno primjenjuje, da se periodično revidira i po potrebi poboljšava
- da se informacije prikupljene prigovorima koriste za poboljšanje usluga
- da obavijest o poduzetim mjerama povodom prigovora potpisuje dekan ili osoba koju on ovlasti

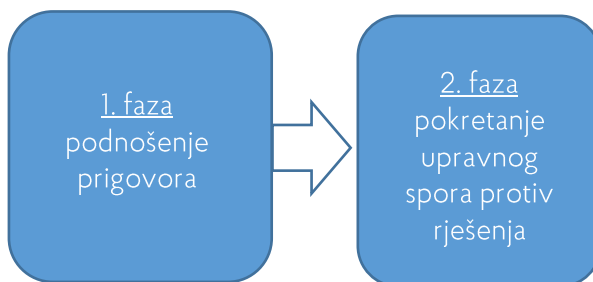
Ured za upravljanje kvalitetom prima prigovore i obavještava podnositelja prigovora o primitku

- arhivira dokumentaciju nastalu u procedurama
- izvještava o zbirnim statističkim podacima vezanima za prigovore

## 7. POSTUPAK

### 7.1. Općenito

Procedura prigovora provodi se u fazama.



Pojedine su faze procedure detaljno opisane u točkama 7.2., 7.3. i 7.4.

### 7.2. Podnošenje prigovora

Podnošenje prigovora se ne naplaćuje. Prigovor se podnosi putem pošte, e-pošte ili osobno u pisanom obliku na propisanom obrascu OB-SK-09 (Obrazac za prigovor). Prigovor se podnosi dekanu putem Ureda za upravljanje kvalitetom.


Zaprmljeni prigovor dokumentira se u zadanome zbirnom obrascu (registar prigovora) koji se vodi u elektroničkom obliku u Uredu za upravljanje kvalitetom koji je odgovoran za njegovo održavanje. Pristup registru ima Ured za upravljanje kvalitetom, osobe koje sudjeluju u rješavanju i ostale osobe koje ovlasti dekan. Jednom godišnje (nakon završetka akademske godine) registar se ispisuje i pohranjuje, a statistički podaci dobiveni u procesu mogu se komentirati na sjednici PUK-a i ostalih tijela SUZG PBF-a po potrebi.

Kada se zaprimi prigovor, procijenit će se koji je najbolji način za njegovo rješavanje. Navedeno može uključivati uvid u relevantnu dokumentaciju i uključivanje drugih zaposlenika. Ako je potrebno, provest će se istraživanje.

SUZG PBF je dužan odlučiti rješenjem o prigovoru u roku od 8 dana od dana primitka prigovora. .

Istraživanje treba uključiti:

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

 <p>prehrambeno biotehnološki fakultet</p> <p>Sveučilište u Zagrebu</p>	<b>PROCEDURA ZA PRIGOVORE</b>	Oznaka: PO-SK-06	
		Revizija: 2	Datum: 28.2.2024.
		Stranica 5 od 5	

Nakon istraživanja, podnositelju prigovora će se dostaviti rješenje. Rješenje donosi dekan. Rješenjem se prigovor može

- odbaciti:
  - ako je nepravodoban, nedopušten ili izjavljen od neovlaštene osobe
  - ako je u povodu istovjetnog prigovora već odlučeno u korist podnositelja
  - ako PBF kao nenadležno tijelo iz sadržaja prigovora ne može utvrditi koje je tijelo nadležno za prigovor
- zbog nemogućnosti postupanja po prigovoru kojeg podnositelj nije uredio u ostavljenom roku odbiti kao neosnovan ako postupanjem PBF-a nije povrijeđeno pravo, obveza ili pravni interes podnositelja prigovora usvojiti

#### 7.4. Pokretanje upravnog spora

Protiv rješenja o prigovoru podnositelj može pokrenuti upravni spor. Upravni spor se pokreće podnošenjem tužbe nadležnom sudu u roku od 30 dana od dostave rješenja o prigovoru.

### 8. PRAĆENJE I POBOLJŠAVANJE

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

Za praćenje cjelokupnog tijeka procedure koristi se za to predviđeni obrazac OB-SK-10.

Podatci proizašli iz ovih procedura koriste se u unutarnjim 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 SUZG PBF 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 za poboljšanje mjerljivih rezultata

### 9. POVJERLJIVOST

Da bi procesirao prigovor, SUZG PBF će obraditi osobne podatke podnositelja prigovora da bi mogao provesti i riješiti postupak.

SUZG PBF će dijeliti informacije i dokaze priložene prigovoru samo sa zaposlenicima kada je to potrebno za procesiranje i istraživanje prigovora. Sve informacije dobivene od podnositelja prigovora obrađivat će se u skladu s relevantnim propisima i [politikom o zaštiti podataka](#).

Pojedinci imaju pravu na pristup svojim podacima, osim u ograničenim okolnostima. Primjerice, podnositelji prigovora imaju pravo na informacije koje su o njima prikupljene tijekom istraživanja.

### 11. PRILOZI

OB-SK-09 Obrazac za prigovor

OB-SK-10 Obrazac za praćenje upravljanjem predmetom prigovora

OB-SK-11 Registar prigovora