



POUK
PUČKO OTVORENO
UČILIŠTE KNIN

Procedura za rješavanje prigovora polaznika

Ova procedura definira pravila i korake koje polaznici mogu slijediti u slučaju nezadovoljstva radom ustanove, nastavim procesom, vrednovanjem postignuća ili odnosima tijekom provedbe programa obrazovanja.

1. Područje primjene

Postupak se odnosi na sve polaznike formalnih i neformalnih programa obrazovanja koje provodi Pučko otvoreno učilište Knin (Dalje: Učilište), kao i na sve zaposlenike i vanjske suradnike Učilišta.

2. Načela postupka

- Pravo na prigovor je temeljno pravo svakog polaznika.
- Postupak rješavanja prigovora je povjerljiv, nepristran, transparentan i bez odmazde prema podnositelju prigovora.
- Sve strane uključene u prigovor imaju pravo biti saslušane.
- Rješavanje prigovora provodi se u razumnom roku.

3. Podnošenje prigovora

Prigovor se podnosi pisanim putem (osobno, poštom ili elektroničkom poštom) na adresu Učilišta (4. gardijske brigade 11, 22 300 Knin) ili na službeni mail pou-knin@pou-knin.hr

Polaznik treba navesti:

- svoje ime i prezime,
- naziv programa obrazovanja kojeg pohađa,
- predmet prigovora i opis situacije,
- eventualne dokaze ili priloge.

4. Rokovi

Prigovor se može podnijeti najkasnije 8 dana od dana kada je polaznik saznao ili mu se dogodio razlog nezadovoljstva.

Učilište je dužno pismeno potvrditi primitak prigovora u roku od 3 radna dana.

Rješenje prigovora donosi se najkasnije 15 dana od dana podnesenog prigovora.

5. Postupak rješavanja

- Zaprimanje prigovora: pismeni prigovor se zaprima i urudžbira,
- Analiza prigovora: ravnatelj ili osoba koju on ovlasti imenuje tročlano povjerenstvo koje razmatra sadržaj prigovora,
- Saslušanje: po potrebi se poziva polaznik i drugi akteri navedeni u prigovora na izjašnjavanje i pojašnjenje,
- Donošenje odluke: povjerenstvo predlaže rješenje ravnatelju koji donosi konačnu odluku,
- Obavijest polazniku: odluka se dostavlja polazniku u pisanom obliku.

6. Završne odredbe

- Svi zaposlenici ustanove obvezni su sudjelovati u procesu rješavanja prigovora.
- U procesu rješavanja prigovora primjenjuju se odrednice Etičkog kodeksa Pučkog otvorenog učilišta Knin, Etičkog kodeksa neposrednih nositelja obrazovne djelatnosti i Kućni red Učilišta.
- Ova procedura javno je dostupna na oglasnoj ploči i web stranici Učilišta.
- Svi prigovori i rješenja čuvaju se u arhivi najmanje 2 godine u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Knin, 26.3.2024.

ravnateljica

Sandra Žulj Cigić, prof.