ŠETALIŠTE HRVATSKOG NARODNOG PREPORODA 13
KRAPINA · tel/fax: 049/370-561
www.krapina.net · e-mail: pou@krapina.hr

PUČKO OTVORENO
UČILIŠTE KRAPINA

# PROCEDURA

# RJEŠAVANJA PRIGOVORA POLAZNIKA

Krapina, srpanj 2026.

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

## I. Područje primjene

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

## II. Načela postupka

- Pravo na prigovor temeljno je pravo svakog polaznika.
- Postupak rješavanja prigovora provodi se povjerljivo, nepristrano, transparentno i bez bilo kakvih posljedica za podnositelja prigovora.
- Sve strane uključene u postupak imaju pravo biti saslušane i dati svoje očitovanje.
- Prigovori se rješavaju u razumnom roku.
- Nitko ne smije biti stavljen u nepovoljniji položaj zbog podnošenja prigovora.

## III. Podnošenje prigovora

Prigovor se podnosi pisanim putem (osobno, poštom ili elektroničkom poštom) na adresu Učilišta (Šetalište hrvatskog narodnog preporoda 13, 49 000 Krapina) ili na službenu adresu elektroničke pošte: pou@krapina.hr.

Prigovor treba sadržavati:

- Ime i prezime podnositelja
- Naziv obrazovnog programa koji pohađa
- Predmet prigovora i opis okolnosti
- Dokaze ili druge priloge, ako postoje.

## IV. Rokovi

Prigovor se može podnijeti najkasnije u roku od 8 dana od dana kada je nastao razlog za podnošenje prigovora ili od dana kada je polaznik za njega saznao.

Učilište potvrđuje primitak prigovora u roku od 3 radna dana.

Odluka o prigovoru donosi se najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja urednog prigovora.

## V. Postupak rješavanja prigovora

1. Zaprimanje prigovora – pisani prigovor zaprima se i urudžbira.
2. Analiza prigovora – ravnatelj ili osoba koju on ovlasti, odnosno povjerenstvo koje imenuje, razmatra sadržaj prigovora.
3. Ako je potrebno, od zaposlenika, nastavnika ili drugih uključenih osoba može se zatražiti pisano ili usmeno očitovanje.
4. Po završetku postupka donosi se pisana odluka koja sadrži utvrđeno činjenično stanje, obrazloženje, donesenu odluku te eventualne korektivne mjere i rok njihove provedbe.
5. Podnositelj prigovora pisanim putem obavještava se o ishodu postupka.
6. Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Učilište poduzima odgovarajuće korektivne mjere radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti i sprječavanja njihova ponavljanja.

## VI. Evidencija prigovora

Svi zaprimljeni prigovori evidentiraju se u Evidenciji prigovora koja sadrži najmanje:

- datum zaprimanja
- ime i prezime podnositelja
- predmet prigovora
- datum donošenja odluke
- ishod postupka
- poduzete korektivne mjere, ako su određene

Osobni podaci obrađuju se u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) i važećim propisima Republike Hrvatske.

## VII. Završne odredbe

Svi zaposlenici ustanove obvezni su sudjelovati u procesu rješavanja prigovora.

U procesu rješavanja prigovora primjenjuju se odrednice Etičkog kodeksa Pučkog otvorenog učilišta Krapina i Kućnog reda Pučkog otvorenog učilišta Krapina.

Ova Procedura stupa na snagu danom donošenja te je javno dostupna na mrežnim stranicama i oglasnoj ploči Pučkog otvorenog učilišta Krapina.

Svi prigovori čuvaju se u arhivi u skladu sa Pravilnikom o zaštiti i obradi arhivskog i registraturnog gradiva Pučkog otvorenog učilišta Krapina.

KLASA: 602-07/26-01/06
URBROJ: 2140-36-02-26-01
U Krapini, 21. srpnja 2026.

Ravnateljica:

mr. Grozdana Pavlović, dipl. oec.