

Temeljem Članka 56 Statuta Ustanove za obrazovanje odraslih ORSUS-Organizacija Stručnog Usavršavanja, Radnička cesta 39, Zagreb, OIB: 58175001702 (dalje u tekstu Ustanova), Upravno vijeće na svojoj sjednici održanoj dana 19.01.2023. donosi

PRAVILNIK O POSTUPKU PODNOŠENJA ŽALBI POLAZNIKA

Članak 1.

(1) U svrhu što kvalitetnijeg funkcioniranja Ustanove te svih odjela s naglaskom na Povjerenstvo za kvalitetu, donosi se protokol o postupku podnošenja žalbi polaznika nakon zaprimanja određene žalbe polaznika.

Članak 2.

(1) Polaznik ima pravo podnijeti žalbu nadležnim tijelima ustanove za obrazovanje odraslih u sljedećim slučajevima:

- neprimjerenog postupanja i odnosa nastavnika i ostalog osoblja ustanove prema polazniku
- zbog nezadovoljstva prolazom/ne prolazom na završnoj provjeri
- zbog problema oko plaćanja školarine za obrazovni program
- zbog primjedbi na nisku kvalitetu nastavnog programa
- propuste ustanove u vezi s izvođenjem praktične nastave
- ostalim opravdanim slučajevima.

Članak 3.

(1) Žalbe polaznika iz članka rješava u prvom stupnju ravnatelj, a u drugom stupnju Upravno vijeće ustanove ukoliko je polaznik nezadovoljan rješenjem ravnatelja.

Članak 4.

(1) Polaznik koji ima formalnu pritužbu na rad određenih službi Ustanove, nedobivanje informacije ili općenito nije zadovoljan određenim funkcioniranjem, može popuniti Obrazac za žalbu koji je svim dionicima javno dostupan u tajništvu ustanove.

Članak 5.

(1) Popunjeni obrazac polaznik dostavlja u tajništvo Ustanove.

Članak 6.

(1) Tajništvo ustanove obavještava Ravnatelja o podnesenoj žalbi polaznika e mailom, koji rješava predmet samostalno.

Članak 7.

- (1) Po procesuiranoj žalbi, ravnatelj donosi rješenje o istoj i rješenje šalje emailom na adresu polaznika u žalbenom postupku. Rješenje dostavlja i andragoškom voditelju koji arhivira rješenje u predmetu polaznika.

Članak 8.

- (1) Ukoliko je polaznik nezadovoljan s rješenjem Ravnatelja, o istome može obavijestiti Ravnatelja pisanim putem na email. Ravnatelj je u tom slučaju dužan sazvati sjednicu Upravnog Vijeća Ustanove u roku od deset radnih dana i o istome obavijestiti polaznika.

Članak 9.

- (1) Na sjednici u skladu s člankom 8., prisutni su svi dionici koji su uključeni u proces koji se odnosi na predmet žalbe.

Članak 10.

- (1) Nakon održane sjednice Upravno vijeće donosi odluku o navedenom slučaju o čemu se e-mailom i pismeno obavještavaju svi dionici.

Članak 11.

- (1) Ustanova je obvezna upoznati svakog polaznika o njegovom pravu na podnošenje žalbe ovim protokolom o postupku podnošenja žalbi polaznika.

Članak 12.

- (1) Ovaj pravilnik o postupku podnošenja žalbi polaznika donosi Upravno Vijeće i stupa na snagu osmog dana od objavljivanja na oglasnoj ploči Orsus Učilišta.

Zagreb, 19.01.2023.


Ustanova za obrazovanje odraslih OR
Zagreb, Radnička cesta 84

Ines Katić, Predsjednica Upravnog Vijeća

Klasa: 602-07/23-10/01

Urbroj: 251-754-02-23 -01