



**SVEUČILIŠTE U RIJECI**  
**AKADEMIJA PRIMIJENJENIH UMJETNOSTI**  
Slavka Krautzeka 83  
51 000 Rijeka  
Tel: +385 51 228 880  
e-mail: [dekanat@apuri.uniri.hr](mailto:dekanat@apuri.uniri.hr) [www.apuri.uniri.hr](http://www.apuri.uniri.hr)

KLASA: 030-05/24-01/46  
URBROJ: 2170-1-39-01-24-01  
Rijeka, 19. travnja 2024.

Na temelju članka 11. Statuta Akademije primijenjenih umjetnosti u Rijeci, na prijedlog Odbora za upravljanje i unaprjeđenje sustava kvalitete Akademije, Akademijsko Vijeće na sjednici održanoj 19. travnja 2024. donijelo je sljedeću

## **PROCEDURU ZA POSTUPANJE U SLUČAJU PRITUŽBI STUDENATA I ZAPOSLENIKA TE U KRIZNIM I IZVANREDNIM SITUACIJAMA**

### **1. SVRHA I CILJEVI**

Ova Procedura donosi se kao uputa za postupanje u slučaju pritužbi studenata i zaposlenika te služi kao pomoć svakom studentu i zaposleniku koji ne zna kome se direktno obratiti u pogledu prijedloga vezanog za kvalitetu studiranja, iskazivanje nezadovoljstva, pritužbu, upit i slično te u kriznim i izvanrednim situacijama kada postoji potreba za hitnim intervencijama.

Studenti i zaposlenici se u slučaju potrebe za podnošenjem pritužbi ili u kriznim i izvanrednim situacijama mogu obratiti Povjerenstvu za pritužbe (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) kao savjetodavnom tijelu koje će studenta ili zaposlenika nakon uvida u predmet neanonimne pritužbe uputiti kojoj nadležnoj osobi odnosno tijelu se treba obratiti.

Povjerenstvo čine član Odbora za upravljanje i unaprjeđenje kvalitete, predstavnik zaposlenika i studentski pravobranitelj.

Pritužbom se smatra izražavanje nezadovoljstva, pri čemu se očekuje reakcija ili rješenje nadležnih osoba ili tijela Akademije.

Putem pritužbi dobivaju se vrijedne povratne informacije, a jedan od ciljeva ove procedure je identificiranje prilika za poboljšanje kvalitete usluga koje pruža Akademija.

Student ili zaposlenik može izraziti nezadovoljstvo:

- akademskim pitanjima:
  - kvalitetom izvedbe nastave

- kvalitetom mentorstva
- studijskim programom
- komunikacijom u nastavi
- drugim pitanjima neposredno vezanim uz nastavu

– neakademske pitanjima:

- zgradom, učionicama i radionicama
- alatima za rad i tehnologijom
- računalnom tehnologijom
- ponašanjem studenata
- drugim pitanjima koja nisu neposredno vezana uz nastavu

Sve osobe koje podnose pritužbu moraju nastojati pritužbe koje se tiču međusobnih odnosa pokušati riješiti što prije i na neformalan način. Profesionalna i dobronamjerna izravna komunikacija s osobom koju smatramo odgovornom najčešće je najbolje rješenje.

Prije podnošenja formalne pritužbe, osoba koja želi iskazati nezadovoljstvo treba razmotriti je li ona zaista potrebna i može li se riješiti neformalnim putem: razgovorom ili neposrednim usmenim obraćanjem osobama koje bi mogle jednostavno i u kratkom roku ponuditi rješenje.

## 2. POSTUPAK PODNOŠENJA PRITUŽBE

Pritužba se podnosi u pisanom obliku na primjeren način, argumentirano i što je moguće objektivnije te u akademskom tonu. Nepoštivanje ove Procedure, osobne uvrede i neprihvatljivo ponašanje predstavlja stegovno djelo. Pritužbe koje se odnose na kritiziranje i pritužbe bez konstruktivnog razmišljanja te prijedlozi koji su formulirani tako da bi mogli povrijediti dostojanstvo pojedinca ili grupe pojedinaca, koji krše odredbe Uredbe o zaštiti osobnih podataka ili ukazuju na neutemeljene pritužbe, nisu prihvatljivi.

Formalna pritužba podnosi se hitno, a najduže u roku od 5 radnih dana od nastanka situacije zbog koje se pritužba podnosi, a dostavlja se putem ispunjenog i potpisanog obrasca za podnošenje pritužbe koji se nalazi u prilogu ove Procedure neposrednom predajom u Dekanat ili Pravnu i kadrovsku službu ili putem poveznice na web obrazac objavljen na dnu mrežne stranice Akademije <https://apuri.uniri.hr/>

U obrascu je potrebno navesti sljedeće podatke:

- informacije o osobi koja podnosi pritužbu (ime i prezime, broj mobitela, e-mail adresa, je li riječ o zaposleniku ili studentu; ukoliko je riječ o studentu potrebno je navesti upisan studij i godinu studija)
- informacije o pritužbi (razlog, mjesto i vrijeme, detaljan opis pritužbe, tko je već upoznat sa razlogom pritužbe i koje su radnje poduzete za rješavanje problema neformalnim putem)
- dokaze vezane uz pritužbu ukoliko podnositelj njima raspolaže

Svaka osoba koja podnosi pritužbu preuzima odgovornost za svoje djelovanje te za rješenje koje proizlazi iz njega. Sagledavanjem objektivnih činjenica, Povjerenstvo može ustanoviti opravdanost pritužbe.

Nerazumna pritužba može se odnositi, primjerice, na neutemeljenost sadržaja, razlike u mišljenju onoga tko podnosi pritužbu i osobe na koju se pritužba odnosi, na pritužbu koja nije neposredno vezana uz Akademiju, na pritužbu po kojoj se već postupalo i za koju je već određeno rješenje ili dano javno obrazloženje. U slučaju nerazumne pritužbe, Povjerenstvo daje pravovremeno obrazloženje te nije dužno postupati kod nerazumnog ustrajanja ili odbijanja obrazloženja.

Ukoliko Povjerenstvo procijeni da je pritužba utemeljena, uputit će podnositelja na koju nadležnu osobu odnosno na koje tijelo Akademije proslijediti pritužbu i svu vezanu dokumentaciju, pri čemu primjerak zaprimljene pritužbe pohranjuje u registru pritužbi.

Povjerenstvo nema utjecaja na smjer rješavanja pritužbi niti ovlast nad rješavanjem ili donošenjem rješenja.

Po zaprimljenoj pritužbi Povjerenstvo može podnositelja uputiti jednoj ili više osoba/tijela Akademije:

- Dekanu: ukoliko je riječ o pitanju iz nadležnosti dekana
- Akademijskom vijeću: ukoliko je riječ o pitanju iz nadležnosti Vijeća
- Odboru za upravljanje i unapređenje sustava kvalitete: ukoliko je riječ o pitanjima iz područja osiguravanja i unapređenja kvalitete rada Akademije – postupcima osiguravanja kvalitete, odobravanju, nadziranju i periodičnom pregledu studijskih programa i kvalifikacija, ocjenjivanju studenata, vrednovanju nastavnika od strane studenata, osiguravanju kvalitete nastavničkog kadra, izvorima za učenje i pomoć studentima, sustavu informiranja i sl.
- Prodekanu za nastavu, studijske programe i studentska pitanja: ukoliko je riječ o pitanju iz područja nastave, studija, izvedbenih planova, upisa, studenata, studijskih programa, angažmana vanjske suradnje i sl.
- Prodekanu za međunarodnu i međuinstitucionalnu suradnju: ukoliko je riječ o pitanjima iz područja međunarodne mobilnosti studenata i zaposlenika, suradnje s drugim akademijama, fakultetima, institucijama i sl.
- Prodekanu za poslovne odnose i financije: ukoliko je riječ o pitanjima iz područja materijalnog i novčanog poslovanja, ulaganja, nabave, projekata, poslovnih ugovora, zaštite na radu i sl.
- Prodekanu za umjetničku i znanstvenu djelatnost: ukoliko je riječ o pitanjima iz područja umjetničke, znanstvene i istraživačke djelatnosti, umjetničko-znanstvenog usavršavanja nastavnika i suradnika Akademije i sl.

- Odsjecima: ukoliko je riječ o pitanjima iz područja kvalitete izvedbe studija i sl.
- Katedrama: ukoliko je riječ o pitanjima iz područja nastavnih potreba unutar polja u kojem djeluju
- Pravnoj i kadrovskoj službi: ukoliko je riječ o pitanjima iz područja radno-pravnih odnosa, pravnih propisa, materijalnih prava zaposlenika i sl.
- Studentskom pravobranitelju: ukoliko je riječ o studentima čija su prava povrijeđena
- Etičkom povjerenstvu: ukoliko je riječ o mogućoj povredi etičkih načela i vrijednosti utvrđenih Etičkim kodeksom Sveučilišta u Rijeci
- Stegovnom povjerenstvu za provođenje postupaka stegovne odgovornosti studenata Akademije, Stegovnom povjerenstvu za provođenje postupaka stegovne odgovornosti zaposlenika: ukoliko je riječ o mogućem počinjenju stegovnog djela
- drugim osobama/tijelima po potrebi.

### 3. PROCEDURE REGULIRANE DRUGIM OPĆIM AKTIMA AKADEMIJE I SVEUČILIŠTA

Ova Procedura ne odnosi se na prigovor studenta na ocjenu na ispitu, a koji postupak je opisan u [Pravilniku o polaganju ispita i ocjenjivanju](#) (čl. 6) i podnosi se u roku od 24 sata od objave ili priopćenja ocjene pisano osobno ili elektroničkom poštom dekanu.

Postupci pred Etičkim povjerenstvom Akademije, Stegovnim povjerenstvom za provođenje postupaka stegovne odgovornosti zaposlenika Akademije, Stegovnim povjerenstvom za provođenje postupaka stegovne odgovornosti studenata Akademije regulirani su [Etičkim kodeksom za studente Sveučilišta u Rijeci](#) i [Etičkim kodeksom Sveučilišta u Rijeci, Pravilnikom o stegovnoj odgovornosti nastavnika i suradnika Sveučilišta u Rijeci](#), [Pravilnikom o stegovnoj odgovornosti studenata Sveučilišta u Rijeci](#) koji se primjenjuju na Akademiji.

Postupak i mjere za zaštitu dostojanstva zaposlenika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja regulirane su Zakonom o radu i Pravilnikom o radu Akademije.

### 4. KRIZNE I IZVANREDNE SITUACIJE

U slučaju hitnih situacija izravne i neposredne opasnosti za život, tijelo, sigurnost studenata i zaposlenika, svaka osoba koja se zatekne na mjestu događaja dužna je odmah zatražiti intervenciju policije, hitne službe, vatrogasaca, zaštitarske službe te obavijestiti dekana/prodekana za poslovne odnose i financije/ovlaštenika zaštite na radu čiji su kontakti objavljeni na webu. Do dolaska hitne medicinske pomoći u slučaju kada se dogodi ozljeda na radu na Akademiji, osigurano je pružanje prve pomoći studentima i zaposlenicima od strane zaposlenika koji su osposobljeni za pružanje prve pomoći, a čiji su kontakti objavljeni na web stranici Akademije. Ormarići s osnovnim sanitetskim materijalom za pružanje prve pomoći postavljeni su na označenim mjestima u Studentskoj službi te kod ovlaštenika zaštite na radu.

*Ovu Proceduru izradili su:*

*Odbor za upravljanje i unaprjeđenje sustava kvalitete Akademije u sastavu:*

*izv. prof. art. Marko Koržinek, predsjednik*

*doc. art. Nina Licul, zamjenica predsjednika*

*izv. prof. art. Celestina Vičević, predstavnica nastavnika*

*dr. sc. Libuše Jirsak, viša predavačica, predstavnica nastavnika*

*Ivan Vranjić, asistent, predstavnik suradnika*

*Ivana Bajcer, asistentica, predstavnica suradnika*

*Marko Mrvoš, student*

*Tajana Jardas Rumora, predstavnica administrativnog osoblja*

*Ljiljana Fučkor Grahovac, predstavnica alumniija*

*Etičko povjerenstvo Akademije u sastavu:*

*dr. sc. Milica Czerny Urban, predsjednica*

*doc. art. Dražen Vitolović, član*

*Emili Mudrić, studentica, članica*

*Studentska pravobraniteljica Akademije:*

*Ira Andrea Potnar, studentica*

*Pravna i kadrovska služba Akademije:*

*Zvezdana Nikolić, univ. mag. iur., tajnica Akademije*

*Daniela Šegota, univ. mag. iur, voditeljica kadrovskih poslova*

dekan  
prof. art. Hrvoje Urumović

PRILOG: OBRAZAC ZA PODNOŠENJE PRITUŽBE

INFORMACIJE O OSOBI KOJA PODNOSI PRITUŽBU		
Formalno podnošenje pritužbe koristi se kada neformalno rješenje nije moguće.		
OSOBNI PODACI		
Ime i prezime		
Broj mobitela		
e – mail adresa		
Status osobe koja podnosi pritužbu	<input type="radio"/> student/ica	<input type="radio"/> zaposlenik/ica
Za studente:		
Studijski program		
Godina studija		
INFORMACIJE O PRITUŽBI		
Razlog podnošenja pritužbe		
Mjesto		
Vrijeme		
Opis		
Tko je sve upoznat s razlogom pritužbe?		

<p>Ako ste pokušali riješiti problem neformalnim putem, molimo da navedete detalje.</p>	
<p>Dokazi</p>	