



PRAVILNIK EIRT O PRITUŽBENOM POSTUPKU POLAZNIKA EDUKACIJE

EIRT se obavezuje polaznicima edukacije nuditi poticajno i ugodno okruženje bez ometanja, prisile i nekorektnog tretmana. U tu je svrhu EIRT razvio pristupačan, neovisan i jeftin pritužbeni postupak koji je na raspolaganju svim polaznicima edukacije.

EIRT želi, u slučaju pritužbi i žalbi polaznika edukacije, postupati dobronamjerno, pošteno i djelotvorno, poticati primjenu neformalnog postupka mirenja, omogućiti brzo rješavanje, zaštititi privatnost pojedinca i povjerljivost, te omogućiti korisne povratne informacije.

EIRT će postupati u skladu s rokovima predviđenim ovim pravilnikom.

Definicije

Pritužba

- izražava nezadovoljstvo postupcima ili uslugama koje nudi EIRT.
Primjeri pritužbi uključuju, ali se ne ograničavaju na:
 - pritužba na postupke članova učiteljskog vijeća EIRT, osoblja ili drugih polaznika edukacije;
 - pritužba na prostorne uvjete ili sredstva za učenje;
 - pritužba na vrijeme čekanja na povratne informacije o rezultatima u edukaciji.

Žalba

- izražava nezadovoljstvo nekom odlukom koju je donio EIRT.

Primjeri žalbi uključuju, ali se ne ograničavaju na:

- žalba na ocjene člana učiteljskog zbora;
- žalba na odluku na pritužbu.

Rješavanje pritužbi polaznika edukacije

Rješavanje pritužbi polaznika edukacije, uključujući i administraciju, u potpunosti je nadležnost Stručnog savjeta EIRT.

Pritužbe polaznika edukacije: početni, neformalni postupci

Polaznici edukacije koji žele podnijeti pritužbu ili žalbu trebaju se prvo konzultirati s nekim od učitelja ili s direktorom EIRT.

Preporuča se da što prije izreknu svoju zabrinutost i, ako je moguće, zatraže neformalni postupak, kako bi se omogućilo brzo rješenje. Često samo prestavljanje

nekog problema može dovesti do njegovog rješavanja, bez potrebe za dodatnim aktivnostima.

Međutim, ukoliko polaznik edukacije osjeća da pritužba nije riješena na zadovoljavajući način na početnoj, neformalnoj razini, na raspolaganju su mu drugi, formalni postupci.

Pritužbe polaznika edukacije : formalni postupci

Ta se procedura može koristiti samo ako nema drugih, konkretnijih mogućnosti da se riješi određena pritužba. Procedura je detaljno opisana u nastavku.

Propisani pritužbeni postupak polaznika edukacije

Pritužba se odnosi na edukacijske ili druge aktivnosti ili usluge koje nudi EIRT. Ne znači da će ona biti protiv nekog, bilo osobe ili tijela, iako neke pritužbe mogu biti ili protiv pojedinaca ili protiv tijela EIRT. Pritužbe se načelno daju na stvari koje su regulirane drugim specifičnim pravilima.

Kako je cilj pritužbe da se, ako je moguće, razriješe problemi, pritužba treba biti podnesena hitno, u pokušaju da se problem razriješi brzo i neformalno. Stoga postupak ima tri stupnja, a Stručni savjet se nada da će se većina problema riješiti na prva dva – na stupnju savjeta ili na stupnju neformalnog postupka. Tri stupnja su:

1. Rasprava i savjet
2. Neformalni postupak
3. Formalni postupak

Navedeni stupnjevi opisani su u nastavku.

Nekoliko općih naznaka o pritužbenom postupku

Polaznik edukacije ima pravo na korektno i neovisno razmatranje pritužbe. Važna su prava kako polaznika tako i prava bilo koje osobe na koju se pritužba odnosi, te ih treba uravnotežiti. Treba učiniti sve da se osigura poštenost postupka i dostojanstvo objiu strana u postupku. Ako iz pritužbe ne bude jasno da se odnosi na EIRT neće se razmatrati. Rasprava i savjet razlikovat će se od formalnog postupka. Polaznik edukacije neće zbog pritužbe, koju je podnio u dobroj vjeri da je u određenoj situaciji pretrpio štetu, biti izložen odmazdi ili trpjeti bilo kakve posljedice.

Polaznik edukacije može povući pritužbu ili zaustaviti proces bilo kada na bilo kom stupnju (1., 2. ili 3.), u suglasnosti s predsjednikom Stručnog savjeta. Poštovat će se osobna privatnost. Povjerljive informacije neće se prenosi bez suglasnosti polaznika edukacije, osim u iznimnim okolnostima (na primjer u prijavljivanju policiji sumnje na kazneno djelo). Polaznik edukacije slobodno bira savjetnika ili predstavnika, koji ga prati tijekom postupka, a koji ne mora biti ista osoba. Polaznik edukacije može se obratiti bilo kome u koga ima povjerenja.

Pritužbe će se rješavati u najkraćem mogućem roku, kako kašnjenje ne bi ometalo korektnost rješenja. Manje pritužbe obično se razriješe već u ranoj fazi. Pritužbu može podnijeti samo oštećeni polaznik edukacije kojeg se predmet tiče ili više njih zajedno.

Kad je pritužba podnesena, traži se zadovoljavajuće rješenje koje može uključivati:

- iscrpno objašnjenje;
- ispriku (koja nije priznanje odgovornosti);
- popravak greške, ako je to moguće;
- materijalnu naknadu štete (na primjer ako je kandidat platio nešto što nije dobio);
- sprječavanje ponavljanja štete u budućnosti.

O pritužbama se vodi dokumentacija. Polaznici edukacije imaju pravo uvida u dokumente vezane uz svoj slučaj, a oni koji sudjeluju u pritužbi bit će o tome informirani. Inače su podaci povjerljivi.

1. Stupanj : Rasprava i savjet

1.1. Jako je važno brzo raspraviti stvari i posavjetovati se o problemu. To često može brzo i neformalno razriješiti stvar.

1.2. Polaznik edukacije obično tražiti savjet od nekog od svojih učitelja ili od direktora EIRT.

1.3. Polaznik edukacije može očekivati savjet kako i u kom smjeru nastaviti postupak, što može biti primjerno rješenje, te priliku da razmotri ima li stvarno potrebe za pritužbom. Nakon toga će odlučiti hoće li nastaviti postupak i kako.

2. Stupanj : Neformalni postupak

2.1. U interesu je polaznika edukacije da je neformalni postupak što kraći i zato mora pritužba biti podnesena čim prije. Ukoliko dođe do kašnjenja polaznik edukacije treba objasniti razlog. Ukoliko je moguće, polaznik edukacije treba pritužbu podnijeti u pisanim obliku (može pomoći preporuka o pisanoj izjavi u opisu 3.stupnja).

2.2. Ukoliko je moguće, kandidat se treba pritužiti izravno odgovornoj osobi. To nije uvijek jednostavno učiniti posebno, ako se pritužba odnosi na ponašanje te osobe: ako iz nekog razloga kandidat ne može sam otići do te osobe, treba zamoliti nekoga da bude nazočan, ili treba s pritužbom upoznati neku drugu osobu u EIRT.

2.3. Ako je moguće naći odgovarajuće rješenje, ono se predlaže i provodi.

2.4. Ukoliko je polaznik edukacije nezadovoljan ishodom takvog neformalnog postupka, može razmotriti mogućnost formaliziranja postupka na 3. stupnju.

3. Stupanj: Formalni postupak

3.1. Prije pokretanja formalnog postupka, polaznici edukacije moraju iskoristiti neformalne mogućnosti, ili dati dobar razlog zašto to nisu učinili. Dobar razlog može

biti da je problem osobito ozbiljan, ili da je odbijen kad je pokrenut neformalno. Neformalni su procesi pogodni za razrješavanje većine problema, no ukoliko pritužba uključuje jako ozbiljne optužbe, a posebno kad se osobi protiv koje se podnosi pritužba mora omogućiti da predstavi svoj pogled na stvari, može biti neophodno odmah pokrenuti formalni postupak. Ukoliko se čini da neformalni postupak nije iskorišten do kraja, formalna pritužba se može vratiti u neformalno rješavanje.

3.2. Polaznik edukacije mora pritužbu podnijeti službeno u pisanoj formi čime pokreće formalni postupak. Pritužba treba uključivati opis onoga što se dogodilo, a što je osnova za pritužbu, uključujući datume, trajanje i ostale detalje. Potrebno je prikazati nepravilnosti u djelovanju EIRT zbog kojih je polaznik edukacije pretrpio posljedice.

Pritužba treba uključivati:

- ime i prezime osobe ili tijela EIRT na koje se pritužba odnosi (iako se pritužba ne mora odnositi na osobu ili tijelo);
- ime svjedoka koji će potkrijepiti pritužbu, uključujući pisanu izjavu svakog od njih da daju svoj pristanak;
- dokumentirane dokaze s listom sadržaja i numeriranim stranicama;
- prijedlog aktivnosti koje bi polaznik edukacije želio da se poduzmu odnosno rješenja koje zahtijeva;
- ako želi, ime osobe koja je prihvatile da prati, podrži ili ga predstavlja na sastancima ili raspravama;
- gotovo uvijek ima smisla da se polaznik edukacije o pisanoj izjavi posavjetuje s primjerenim savjetnikom (naprimjer, onima navedenim u paragrafu 1.2).

Pritužbu treba nasloviti na predsjednika Stručnog savjeta EIRT.

3.3. Stručni savjet EIRT osnovat će Povjerenstvo za pritužbe za svaku pojedinačnu pritužbu. Osoba koje se pritužba tiče ne može biti član povjerenstva. Polaznik edukacije će imati mogućnost prigovora na imenovanje članova povjerenstva, a Stručni savjet će odlučiti o prigovoru.

3.4. Pisana izjava pritužbe proslijedit će se svakoj osobi ili tijelu EIRT na koje se odnosi, kako bi mogli, ukoliko žele, napisati svoj odgovor, koji će razmotriti Povjerenstvo za pritužbe.

3.5. Povjerenstvo za pritužbe će u pravilu provesti razgovore s upletenim osobama, ali također može odlučiti da se pritužba rješava na osnovi pisanih podnesaka, bez razgovora. Ako se organiziraju razgovori, polaznika edukacije može pratiti savjetnik ili druga osoba od povjerenja.

3.6. Povjerenstvo za pritužbe će podnijeti izvješće Stručnom savjetu EIRT. Izvješće sadrži nalaze vezane uz pritužbu, a moguće i preporuke o lijeku, ako je potrebno, ili prijedloge dalnjih postupaka ili aktivnosti koje bi trebalo poduzeti.

3.7. Povjerenstvo za pritužbe može prekinuti postupak, zaključiti da se pritužba odbacuje kao neozbiljna ili neprimjerena, ili usmjeriti pritužbu na neformalno rješenje na 2. stupnju.

3.8. Na 3.stupnju nije potrebno pravno zastupanje niti pravni savjet.

3.9. Povjerenstvo za pritužbe neće (bez suglasnosti uključenih) uzeti u obzir dokumente ili informacije koje nisu dostupne polazniku edukacije, Povjerenstvu za pritužbe, niti bilo kojoj drugoj uključenoj osobi ili tijelu EIRTna koje se pritužba odnosi. Povjerenstvo za pritužbe može tražiti da se dokumenti pokažu polazniku edukacije ili uključenim osobama i tijelima na njihov zahtjev. Povjerenstvo za pritužbe će osigurati odgovarajuće mjere zaštite radi povjerljivosti dokumenata.

Rokovi

Pritužbu na 2. ili 3.stupnju bit će riješena u roku od tri mjeseca od događaja koji je predmet pritužbe; pritužba na 3. stupnju koja proizlazi iz 2.stupnja bit će riješena u roku od tri mjeseca od podnošenja žalbe; osim, ukoliko Povjerenstvo za pritužbe zbog iznimno opravdanog razloga dozvoli dulje vrijeme.

Propisani žalbeni postupak polaznika edukacije

EIRT definira žalbu kao zahtjev za revizijom odluke koju je donio pojedinac ili tijelo EIRT zaduženo za odlučivanje o napretku kandidata, ocjenjivanju i stjecanju naziva.

Pritužbe na proces edukacije u EIRT koji dovodi do odluke, ili pritužbe na bilo koju uslugu EIRT nisu uključeni u ovu definiciju jer su obuhvaćene u formalnom prizužbenom postupku.

Postoje tri stupnja žalbenog postupka:

1. Stupanj : Upit

Kada polaznik edukacije prvi put postavi upit vezan na odluku, upit se obično posreduje Stručnom savjetu EIRT ili osobi koja će dati odgovor polazniku edukacije.

2. Stupanj : Žalba

Ukoliko kandidat nije zadovoljan odgovorom na svoj upit, te nakon upoznavanja s relevantnim procedurama misli da ima osnovu, može uložiti žalbu u pisanim obliku.

3. Stupanj: Revizija

Ukoliko polaznik edukacije nije zadovoljan rješenjem svoje žalbe, može od direktora EIRT pismeno zatražiti reviziju njegovog slučaj. Direktor je najviša instanca nadležna za poslove vezane uz polaznike edukacije i može ponovno ispitati cijeli slučaj, ali to ne može promijeniti odluku Stručnog savjeta EIRT.

Rokovi

Svoj upit, žalbu ili zahtjev za reviziju kandidat mora podnijeti u razumnom vremenskom roku. Nakon što je saznao odluku, ne smije proći više od 28 dana. Upiti, žalbe ili zahtjevi za reviziju koji stignu kasnije smatrati će se nevažećima, osim u iznimnim okolnostima koje su spriječile polaznika edukacije da ih podnese na vrijeme. Idealno je ako polaznik edukacije postavi upit, uloži žalbu ili zahtjev za

reviziju što je prije moguće, kako bi EIRT mogao dokument razmotriti i na njega pravodobno odgovoriti.

Prava i odgovornosti EIRT

- razmatra upite, žalbe ili zahtjeve za reviziju u rokovima definiranim ovim pravilnikom;
- objašnjava razloge na osnovu kojih polaznik edukacije može uložiti žalbu da bi se je uzele u razmatranje
- osigurava da se ispravno i objektivno razmotre svi navodi polaznika edukacije te da nema potencijalnog sukoba interesa
- jasno objašnjava odgovor i osigurava da je polaznik edukacije informiran o mogućnosti dalnjih koraka
- dozvoljava polazniku edukacije da ga u postupku prati osoba od povjerenja
- poštuje povjerljivost podataka pružajući samo one informacije koje su potrebne za razmatranje i odgovar na žalbu polaznika edukacije i to samo onim osobama kojima su potrebna za te svrhe
- uvijek postupa korektno.

Ukoliko polaznik edukacije želi postaviti upit ili uložiti žalbu na odluku treba:

- provjeriti je li odluka u skladu s drugim postupcima ili pravilnicima, te postoji li rok u kome upit, žalba ili zahtjev za reviziju mora biti podnesen;
- podnijeti žalbu Stručnom savjetu EIRT-u u pisanom obliku;
- navesti odluku zbog koje je kandidat zabrinut i utemeljiti svoj upit, žalbu ili zahtjev za reviziju te uz to navesti sva prethodna događanja;
- biti pažljiv kad je riječ o drugim polaznicima edukacije ili osoblju, ne imenujući ih ukoliko to nije neophodno.

Stručni savjet EIRT ne prihvaca zahtjeve koje podnosi treća osoba u ime polaznika edukacije, osim u slučaju kad je polaznik edukacije dao pismenu punomoć trećoj osobi da podnese zahtjev u njegovo ime.

Pravilnik je usvojen na prijedlog direktora EIRT i stupa na snagu dan nakon objave na web stranici EIRT.

Predsjednica Sveta EIRT

Nevenka Bandelj,

U Kranju, 18. 02. 2016