

Temeljem članka 9. Statuta Sveučilišta Algebra, Senat Sveučilišta Algebra na svojoj prvoj sjednici, održanoj 12. prosinca 2023. godine, donosi

POLITIKU I POSTUPKE PRIGOVORA I ŽALBI SVEUČILIŠTA ALGEBRA

1. OPĆE ODREDBE

Sveučilište Algebra nastoji poduzeti sve mjere kako bi se svim studentima osiguralo pozitivno iskustvo tijekom studija na Sveučilištu Algebra.

Prijedlozi i komentari redovito se bilježe putem obrazaca za povratne informacije ili sastanaka studentskih predstavnika i mogu se u bilo kojem trenutku podnijeti koristeći sandučić predviđen za komentare i prijedloge na letusknow@algebra.hr ili pisanim odnosno usmenim putem u kontaktu s djelatnicima Studentske referade.

Međutim, studenti koji nisu zadovoljni bilo kojim aspektom svojeg iskustva mogu podnijeti neanonimni prigovor. Student koji želi podnijeti formalni prigovor dužan je pridržavati se postupka koji je izložen u ovom dokumentu.

Ovim se postupkom može koristiti svaki student čiji se prigovor odnosi na drugog studenta, člana osoblja ili bilo koje pitanje u vezi s pružanjem akademskih ili neakademskih usluga osim akademskih odluka vezanih uz ocjenjivanje.

Studenti koji žele podnijeti formalni prigovor u vezi s akademskim ili neakademskim pitanjima dužni su slijediti Postupak prigovora studenta, dok su studenti koji žele podnijeti formalnu žalbu u vezi s ocjenjivanjem rada dužni slijediti Postupak žalbe studenta koji je izložen u ovom dokumentu.

Zlonamjerni prigovori ili žalbe, uključujući osobne uvrede bilo koje vrste, rezultirat će disciplinskim postupkom. Važno je napomenuti da svi prigovori i žalbe trebaju biti podneseni u akademskom tonu s valjanim i objašnjenim argumentima.

Prigovori vezani uz neakademska pitanja uključuju, ali nisu ograničeni na: upise, zgradu i prostorije, financijska pitanja, računalnu i informacijsku tehnologiju, studentska i druga pitanja.

Prigovori vezani uz akademska pitanja uključuju, ali nisu ograničeni na: nezadovoljstvo standardom akademske usluge, kvalitetom mentorstva ili nastave i druga pitanja.

U pogledu prigovora neakademske naravi, na sve studente primjenjuje se isključivo interni postupak Sveučilišta Algebra.

Prigovore vezane uz akademska pitanja, kao i žalbe u vezi s ocjenjivanjem, dodatno može ispitati Goldsmiths, Sveučilište u Londonu, za studente koji stječu dvojni diplomu Sveučilišta Algebra i Goldsmithsa.

Ako prigovor sadrži akademske i neakademske elemente te elemente žalbe vezane uz ocjenjivanje rada, postupci se mogu provoditi paralelno.

Studenti koji stječu dvojni diplomu Sveučilišta Algebra i Goldsmithsa, Sveučilište u Londonu, prigovore i žalbe moraju podnijeti na engleskom jeziku te se cijeli postupak provodi na engleskom jeziku.

2. PRIGOVORI STUDENATA

Prigovor se definira kao svako izražavanje nezadovoljstva standardom usluga koje pruža Sveučilište Algebra ili radnjama odnosno izostankom djelovanja članova osoblja Sveučilišta Algebra.

Razlozi za prigovor mogu uključivati, ali nisu ograničeni na:

- nezadovoljstvo standardom pružanja akademskih i drugih usluga
- nezadovoljstvo kvalitetom mentorstva ili nastave
- pitanja neprimjerenog ponašanja člana osoblja
- neispunjavanje navedenih obveza Sveučilišta Algebra.

Svi prigovori podneseni u dobroj vjeri pravično se razmatraju, a pokretanje postupka studenta ne dovodi u nepovoljniji položaj. Očekuje se da je većinu problema moguće riješiti na prijateljski i neformalan način.

U slučaju svih prigovora, poštuje se privatnost i povjerljivost podnositelja prigovora. Studenta će se unaprijed obavijestiti ako je objavljivanje podataka potrebno za rješavanje prigovora.

Postoji nekoliko stupnjeva podnošenja studentskog prigovora i/ili žalbe, kao što je izloženo u ovom dokumentu.

3. POSTUPAK PRIGOVORA STUDENATA

Prvi stupanj – Neformalno rješavanje s članom osoblja

Studenti određeno pitanje pri Sveučilištu Algebra mogu pokrenuti stupanjem u kontakt s članom osoblja na Sveučilištu Algebra s ciljem rješavanja problema. Rješenje se može postići trenutnim pružanjem objašnjenja zašto je do problema došlo i/ili (u odgovarajućim slučajevima) isprike i objašnjenja što će se učiniti kako bi se slična situacija spriječila u budućnosti.

Ako student i dalje nije zadovoljan odgovorom, ili ako problem nije na zadovoljavajući način riješen u roku od dva tjedna od pokretanja pitanja, student može prenijeti predmet u Drugi stupanj.

Drugi stupanj – Prorektor za nastavu i studente

Studenti formalni prigovor mogu podnijeti koristeći sandučić predviđen za prigovore, complaints@algebra.hr, ili pisanim putem u kontaktu s djelatnicima Studentske referade. Prigovor se mora podnijeti u roku od najviše dva tjedna od događaja na koji se odnosi. Kako bi se prigovor mogao pravilno ispitati, studenti moraju biti konkretni u opisu uzroka i prirode prigovora.

Istragu provodi prorektor za nastavu i studente Sveučilišta Algebra. Tijekom istrage moguće je zatražiti dodatne informacije ili komentare. Prorektor za nastavu i studente odlučuje o prigovoru na temelju dokaza priloženih uz prigovor. Student će o ishodu odluke biti obaviješten u pisanom obliku.

Treći stupanj – Povjerenstvo za prigovore

Ako student i dalje nije zadovoljan odgovorom, ili ako problem nije na zadovoljavajući način riješen u roku od 30 radnih dana od podnošenja prigovora ili pokretanja pitanja, student može prenijeti predmet u Treći stupanj.

Studenti formalni prigovor mogu podnijeti koristeći sandučić predviđen za prigovore, complaints@algebra.hr, s jasnom naznakom da je riječ o prigovoru u Trećem stupnju, a Prorektor za nastavu i studente također može prenijeti predmet u Treći stupanj.

Dodatnu istragu provodi Povjerenstvo za prigovore Sveučilišta Algebra.

Povjerenstvo za prigovore sastoji se od 4 člana: prorektora za nastavu i studente, prorektora za kvalitetu, voditelja studijskog programa na kojemu student studira i predstavnika studenata.

Tijekom istrage moguće je zatražiti dodatne informacije ili komentare. Povjerenstvo za prigovore o prigovoru odlučuje na temelju dokaza priloženih uz prigovor i vlastitih zapažanja.

Sveučilište Algebra ima za cilj sve prigovore riješiti u roku od 30 radnih dana od njihovog podnošenja iako se u praksi taj rok može razlikovati ovisno o složenosti prigovora i broju djelatnika koje je potrebno konzultirati tijekom istrage.

Odluka Povjerenstva za prigovore konačna je. Student će o ishodu odluke biti obaviješten u pisanom obliku.

U slučaju akademskih pitanja, ishod odluke također će pružiti informacije o pravu studenta na reviziju odluke koju može napraviti Goldsmiths, Sveučilište u Londonu, za studente koji stječu dvojni diplomu Sveučilišta Algebra i Goldsmithsa.

Četvrti stupanj – Revizija Goldsmithsa – akademska pitanja

Ako akademsko pitanje nije uspješno riješeno pri Sveučilištu Algebra, studenti koji stječu dvojni diplomu mogu od Goldsmithsa, Sveučilište u Londonu, zatražiti reviziju njihova prigovora. Goldsmiths zahtjev za reviziju mora zaprimiti u roku od mjesec dana od dana izdavanja konačne odluke Sveučilišta Algebra. Studenti zahtjeve mogu podnijeti Odjelu za prigovore i žalbe Goldsmithsa na e-mail adresu complaints@gold.ac.uk.

Zahtjev mora biti podnesen na temelju sljedećeg:

- proceduralnih nepravilnosti u istrazi prigovora; ili
- novih dokaza koje je moguće predočiti, a koji se iz opravdanih razloga nisu mogli učiniti dostupnima prilikom podnošenja prigovora Studentskoj referadi Sveučilišta Algebra; ili
- ishod istrage nije bio razuman u danim okolnostima.

Prilikom provođenja revizije, Goldsmiths procjenjuje je li prigovor razmotren u skladu s Postupkom prigovora studenata Sveučilišta Algebra te je li konačna odluka donesena razumno i u skladu s činjenicama slučaja. Revizija u pravilu iznova ne razmatra pitanja postavljena u Trećem stupnju prigovora i ne obuhvaća daljnju istragu.

Ishod revizije priopćuje se studentu, a primjerak odluke dostavlja Sveučilištu Algebra. U slučaju da je predmet ostao neriješen, studentu se izdaje dopis o Okončanju postupka kojim se potvrđuje iscrpljenost internih postupaka. U dopisu se navodi popis obuhvaćenih i razmotrenih pitanja i ishod odluke. Dopisom će se studenta obavijestiti o njegovom pravu na obraćanje neovisnoj agenciji osnovanoj za razmatranje prigovora studenata, engl. *Office of the Independent Adjudicator* (OIA), i dostaviti kontaktne podatke OIA-a.

OIA neovisna je agencija sa sjedištem u Ujedinjenom Kraljevstvu osnovana za reviziju prigovora studenata koji se odnose na pružatelje visokog obrazovanja, uključujući prigovore koji se odnose na validirane obrazovne programe kojima se stječu diplome visokih učilišta iz Ujedinjenog Kraljevstva kao što je Goldsmiths.

OIA će razmotriti prigovor tek nakon što su iscrpljeni interni postupci Sveučilišta Algebra i Goldsmiths. U svrhu podnošenja prigovora uredu OIA, student mora dostaviti dopis o Okončanju postupka.

4. PRITUŽBE STUDENATA U VEZI S OCJENJIVANJEM

Pritužba se definira kao svaki izraz nezadovoljstva standardom provođenja ispita ili ocjenjivanja.

Studenti imaju pravo osporiti ishod bilo koje akademske procjene ili ispita ulaganjem žalbe u roku od 5 radnih dana od primitka objave rezultata, na temelju jednog ili više sljedećih razloga:

- Ocjenjivanje nije provedeno u skladu s odgovarajućim kriterijima i propisima o ocjenjivanju.
- Došlo je do administrativne pogreške ili proceduralne nepravilnosti u vezi s ocjenjivanjem i/ili rezultatom ocjenjivanja.
- Ocjenjivanje studenta s posebnom obrazovnom potrebom ili drugom poteškoćom nije provedeno u skladu sa specifičnim dodatkom ugovoru potpisanom između Sveučilišta Algebra i studenta o razumnoj prilagodbi, odnosno ugovorena podrška studentu ili specifični postupci ocjenjivanja studenta nisu bili pruženi kako je navedeno u dodatku ugovora.

Student nema pravo žalbe protiv akademske ili stručne prosudbe ocjenjivača u vezi s ocjenama, napredovanjem ili diplomom. Akademske žalbe nije moguće uložiti zbog nepoznavanja kriterija ocjenjivanja ili propisa o ocjenjivanju ili osporavanja akademske prosudbe.

Konačne odluke o ocjenama studenata koji stječu dvojni diplomu donose Vanjski ispitivači koje imenuje Goldsmiths.

Postoji nekoliko stupnjeva ulaganja studentske žalbe, kao što je izloženo u ovom dokumentu.

5. POSTUPAK ŽABLI STUDENATA

Prvi stupanj – Neformalno rješavanje

Prvi stupanj pruža priliku za neformalno rješavanje problema pri Sveučilištu Algebra. Ako student i dalje nije zadovoljan odgovorom ili ako problem nije na zadovoljavajući način riješen u roku od dva tjedna od postavljanja pitanja, student može prenijeti predmet u Drugi stupanj.

Drugi stupanj – Formalna žalba

Ako je nakon ishoda neformalnog rješenja student i dalje nezadovoljan odgovorom, a predmet je ostao neriješen, student može uložiti pisanu žalbu Studentskoj referadi Sveučilišta Algebra ili koristeći sandučić predviđen za žalbe, appeals@algebra.hr, uz jasno navođenje razloga za žalbu i prilaganje popratnih dokumentarnih dokaza. Studente će se o zaprimanju žalbe obavijestiti u roku od 5 radnih dana od dostave žalbe, a ako nije priloženo dovoljno dokaza, od studenata se može zatražiti prilaganje dodatnih dokaza.

Ako je priloženo dovoljno dokaza, poduzima se sljedeće radnja:

- U slučaju značajne administrativne pogreške povezane s izračunom ocjena i/ili diplomom, prorektor za nastavu i studente može poduzeti izravne korektivne mjere.

Treći stupanj – Povjerenstvo za žalbe

Ako student i dalje nije zadovoljan odgovorom, ili ako problem nije na zadovoljavajući način riješen u roku od 30 radnih dana od podnošenja prigovora ili pokretanja pitanja, student može prenijeti predmet u Treći stupanj. Dodatno, žalbe uložene na temelju pogreške u provođenju ocjenjivanja bit će upućene u Treći stupanj.

Studenti formalnu žalbu mogu uložiti koristeći sandučić predviđen za žalbe, appeals@algebra.hr, s jasnom naznakom da je riječ o žalbi u Trećem stupnju, a prorektor za nastavu i studente također može prenijeti predmet u Treći stupanj.

Dodatnu istragu provodi Povjerenstvo za žalbe Sveučilišta Algebra.

Povjerenstvo za žalbe sastoji se od 3 člana: prorektora za nastavu i studente, voditelja katedre u sklopu koje se izvodi kolegij na koji se odnosi žalba i jednog člana akademskog osoblja koji nije povezan s predmetom.

Student može biti pozvan na akademsku žalbenu raspravu kako bi iznio svoj slučaj. Rasprava se neće proglasiti nevažećom ni odgoditi zbog izostanka studenta, pod uvjetom da je student unutar 7 radnih dana bio obaviješten o datumu i vremenu rasprave.

U slučaju da se ne utvrdi postojanje razloga za žalbu, žalba će biti odbijena te se studentu izdaje obrazloženje u pisanom obliku.

U slučaju ispunjenja jednog ili oba razloga za žalbu, daje se jedna od sljedećih preporuka:

- podnositelju žalbe dozvoljava se ponovno polaganje nekih ili svih nepoloženih ispita, u prvom ili dodatnom pokušaju, te ga se u slučaju potrebe upućuje na ponovno slušanje kolegija; ILI
- predmet se vraća ispitivaču uz komentar.

Student će o odluci biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od žalbene rasprave. Odluka Povjerenstva za žalbe konačna je.

Po okončanju svih stupnjeva žalbenog postupka pri Sveučilištu Algebra, studenta će se najkasnije 5 radnih dana od donošenja odluke pisanim putem obavijestiti o odluci Sveučilišta Algebra i razlozima za tu odluku.

Studente koji stječu dvojnu diplomu Sveučilišta Algebra i Goldsmithsa obavijestit će se o pravu na daljnju reviziju odluke koju provodi Goldsmiths te o razlozima zbog kojih je moguće pokrenuti takav postupak.

Četvrti stupanj – Revizija Goldsmithsa

Ako nisu zadovoljni ishodom postupka pri Sveučilištu Algebra, studenti koji stječu dvojnu diplomu mogu, u roku od mjesec dana od primitka obavijesti o odluci, podnijeti zahtjev za reviziju odluke Sveučilišta Algebra u vezi s akademskim/ispitnim postignućima Odjela za prigovore i žalbe Goldsmithsa na e-mail adresu appeals@gold.ac.uk.

Student mora ispuniti obrazac Zahtjeva za reviziju u Trećem stupnju i priložiti sve prateće dokaze. Obrazac Zahtjeva za reviziju u Trećem stupnju objavljen je na web stranici Goldsmithsa: <https://www.gold.ac.uk/students/appealsandcomplaints/studentappeals/>

Zahtjevi zaprimljeni nakon isteka ovog roka u pravilu se ne razmatraju. Revizija u pravilu ne obuhvaća ponovnu istragu te će se razmotriti samo ako se temelji na jednom ili više sljedećih razloga:

- proceduralnih nepravilnosti u provođenju žalbe
- novih dokaza koje je moguće predočiti, a koji se iz opravdanih razloga nisu mogli učiniti dostupnima prilikom ulaganja drugostupanjske žalbe Sveučilištu Algebra.
- Ishod žalbe nije bio razuman u svim okolnostima.

Po primitku zahtjeva za reviziju pri Goldsmithsu u vezi s akademskim stegovnim postupcima ili teškim akademskim propustima primjenjuje se Odredba 3.8 Općih propisa Goldsmithsa koja se odnosi na akademski integritet. Opći Sveučilišta Goldsmithsa objavljeni su na: <http://www.gold.ac.uk/governance/>.

Ishod revizije priopćuje se studentu (a primjerak odluke dostavlja se Sveučilištu Algebra). U slučaju da je predmet ostao neriješen, Sveučilište Goldsmiths studentu izdaje dopis o Okončanju postupka kojim se potvrđuje iscrpljenost internih postupaka. U dopisu se navodi popis obuhvaćenih i razmotrenih pitanja i ishod odluke te će se studenta obavijestiti o njegovom pravu na obraćanje neovisnoj agenciji osnovanoj za razmatranje prigovora studenata, engl. Office of the Independent Adjudicator (OIA), i dostaviti kontaktne podatke OIA-a.

OIA će razmotriti prigovor tek nakon što su iscrpljeni interni postupci i Sveučilišta Algebra i Goldsmithsa. U svrhu podnošenja prigovora uredu OIA-a, student mora dostaviti dopis o Okončanju postupka.

6. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Za tumačenje odredbi propisanih ovom Politikom odgovoran je Rektor Sveučilišta Algebra.

Ova Politika odnosi se na sve studente, nastavnike, suradnike i zaposlenike Sveučilišta Algebra.

Ova Politika stupa na snagu danom donošenja.

KLASA:	602-03/23-01/11
URBROJ:	251-785-02-23-36
Stranica:	8
Napisala:	Radna skupina
Donio:	Senat

izv. prof. dr. sc. Mislav Balković

REKTOR