

Temeljem članka 33. Statuta Visokog učilišta Algebra, Stručno vijeće Visokog učilišta Algebra, na svojoj 99. redovitoj sjednici održanoj 27. travnja 2022. godine, donosi

**P O L I T I K U I P O S T U P K E**  
**P R I G O V O R A I Ž A L B I**  
**V I S O K O G U Č I L I Š T A A L G E B R A**

Visoko učilište Algebra nastoji poduzeti sve mjere kako bi se svim studentima osiguralo pozitivno iskustvo tijekom studija na Visokom učilištu 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](mailto: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 izuzev 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.

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 Visokog učilišta Algebra.

Prigovore vezane uz akademska pitanja, kao i žalbe u vezi s ocjenjivanjem, dodatno može ispitati sveučilište Goldsmiths, Sveučilište u Londonu (engl. Goldsmiths, University of London), za studente koji stječu dvije diplome Visokog učilišta Algebra i Sveučilišta Goldsmiths.

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

Studenti koji stječu dvije diplome Visokog učilišta Algebra i Sveučilišta Goldsmiths prigovore i žalbe moraju podnijeti na engleskom jeziku te se cijeli postupak provodi na engleskom jeziku.

## Postupak prigovora studenta – akademski i neakademski

**Prigovor se definira kao svako izražavanje nezadovoljstva standardom usluga koje pruža Visoko učilište Algebra ili radnjama odnosno izostankom djelovanja članova osoblja Visokog učilišta 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 od strane Visokog učilišta 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.

**Zlonamjerni prigovori, uključujući osobne uvrede bilo koje vrste, dovode do izricanja stegovnih mjera. Važno je napomenuti da se svi prigovori moraju podnijeti u akademskom tonu i popratiti valjanim i obrazloženim argumentima.**

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.

### Prvi stupanj – Neformalno rješavanje s članom osoblja

Studenti određeno pitanje pri Visokom učilištu Algebra mogu pokrenuti stupanjem u kontakt s članom osoblja s ciljem rješavanja problema. Rješenje se može postići trenutačnim 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 – Prodekan za studente

Studenti formalni prigovor mogu podnijeti koristeći sandučić predviđen za prigovore, [complaints@algebra.hr](mailto: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 Prodekan za studente Visokog učilišta Algebra. Tijekom istrage moguće je zatražiti dodatne informacije ili komentare. Prodekan za 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](mailto:complaints@algebra.hr), s jasnom naznakom da je riječ o prigovoru u Trećem stupnju, a Prodekan za studente također može prenijeti predmet u Treći stupanj.

Dodatnu istragu provodi Povjerenstvo za prigovore Visokog učilišta Algebra.

Povjerenstvo za prigovore sastoji se od 4 člana: Prodekana za nastavu, Prodekana za kvalitetu i razvoj, 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.

Visoko učilište 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 je konačna. 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 Sveučilište Goldsmiths, za studente koji stječu dvije diplome Visokog učilišta Algebra i Sveučilišta Goldsmiths.

### **Četvrti stupanj – Revizija odluke od strane Sveučilišta Goldsmiths – akademska pitanja**

Ako akademsko pitanje nije uspješno riješeno pri Visokom učilištu Algebra, studenti koji stječu dvije diplome mogu od Sveučilišta Goldsmiths zatražiti reviziju odluke. Sveučilište Goldsmiths zahtjev za reviziju mora zaprimiti u roku od mjesec dana od dana izdavanja konačne odluke Visokog učilišta Algebra. Studenti zahtjeve mogu podnijeti Odjelu za prigovore i žalbe Sveučilišta Goldsmiths na e-mail adresu [complaints@gold.ac.uk](mailto: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 Visokog učilišta Algebra; ili
- Ishod istrage nije bio razuman u danim okolnostima.

Prilikom provođenja revizije, sveučilište Goldsmiths procjenjuje je li prigovor razmotren u skladu s Postupkom prigovora studenata Visokog učilišta 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 Visokom učilištu Algebra. U slučaju da je predmet ostao neriješen, studentu se izdaje dopis o Okončanju postupka čime se potvrđuje iscrpljenost internih postupaka. U dopisu se navodi popis obuhvaćenih i razmotrenih pitanja i ishod odluke. Dopisom će se studenta obavijestiti o njegovom ili njezinom pravu na obraćanje neovisnoj agenciji osnovanoj za razmatranje prigovora studenata, engl. Office of the Independent Adjudicator (OIA), i dostaviti kontaktne podatke OIA.

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 Sveučilište Goldsmiths.

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

### **Postupak žalbe studenta – u vezi s ocjenjivanjem**

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 od 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 Visokog učilišta Algebra i studenta o razumnoj prilagodbi, odnosno ugovorena podrška studentu ili specifični postupci ocjenjivanja studenta nisu bili predviđeni 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 dvije diplome donose vanjski ispitivači koje imenuje Sveučilište Goldsmiths.

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

### **Prvi stupanj – Neformalno rješavanje**

Prvi stupanj pruža priliku za neformalno rješavanje problema pri Visokom učilištu 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 ostao neriješen, student pisanu žalbu može uložiti dostavom Studentskoj referadi Visokog učilišta Algebra ili koristeći sandučić predviđen za žalbe, [appeals@algebra.hr](mailto: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, izravne korektivne mjere mogu biti poduzete od strane prodekana za nastavu.

### **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](mailto:appeals@algebra.hr), s jasnom naznakom da je riječ o žalbi u trećem stupnju a Prodekan za nastavu također može prenijeti predmet u treći stupanj.

Dodatnu istragu provodi Povjerenstvo za žalbe Visokog učilišta Algebra.

Povjerenstvo za žalbe sastoji se od 3 člana: Prodekana za nastavu, 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 je konačna.

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

Studente koji stječu dvije diplome Visokog učilišta Algebra i Sveučilišta Goldsmiths obavijestit će se o pravu na daljnju reviziju odluke od strane Sveučilišta Goldsmiths te o razlozima zbog kojih je moguće pokrenuti takav postupak.

### **Treći stupanj: Revizija odluke od strane Sveučilišta Goldsmiths**

Ako nisu zadovoljni ishodom postupka pri Visokom učilištu Algebra, studenti koji stječu dvije diplome mogu, u roku od mjesec dana od primitka obavijesti o odluci, podnijeti zahtjev za reviziju odluke Visokog učilišta Algebra u vezi s akademskim / ispitnim postignućima Odjelu za prigovore i žalbe Sveučilišta Goldsmiths na e-mail adresu [appeals@gold.ac.uk](mailto: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 Sveučilišta Goldsmiths: <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 od 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 Visokom učilištu Algebra.
- Ishod žalbe nije bio razuman u svim okolnostima.

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

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

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

<b>KLASA:</b>	604-04/22-01/13
<b>URBROJ:</b>	251-321-22-03-05
<b>Stranica:</b>	7
<b>Napisala:</b>	Radna skupina
<b>Donijelo:</b>	Stručno vijeće

Predsjednik Stručnog vijeća Visokog učilišta Algebra

Dekan  
doc. dr. sc. Mislav Balković