Procedurom za prigovore i žalbe - DP FŠDT 16 utvrđen je tijek aktivnosti u slučaju podneska pritužbe/žalbe te su dane definicije žalbe i prigovora kako slijedi:

Žalba - formalno izraženo neslaganje, traženje da se poništi ili preinači određeni akt FŠDT-a (primjerice odluka tijela FŠDT-a, rješenja i slično). Obično se upućuje sa svrhom da FŠDT ponovno razmotri odluku koja je donesena o nekom predmetu (prema ISO 17000).

Prigovor - izraz nezadovoljstva jednog ili više pojedinaca o standardu (kvaliteti) usluge; određenoj radnji (činjenju ili nečinjenju) FŠDT-a ili u ime FŠDT-a; ili povrede prava žalitelja. Može biti o studiju, okruženju FŠDT-a ili ponašanju studenta ili zaposlenika. Prigovor se ne ulaže na akte tijela FŠDT-a.

|  |
| --- |
| **1. Informacije o žalitelju** |
| Formalno ulaganje prigovora moguće je koristiti samo ako neformalno razrješenje nije bilo moguće. Žalitelja se može kontaktirati da podastre dodatne informacije vezane za prigovor.  |
| **2. Osobni podatci** |
| Ime i prezime |  |
| JMBAG (samo za studente) |  |
| Adresa |  |
| Adresa e-pošte |  |
| Broj telefona |  |
| Željena metoda komunikacije | [ ]  Telefon | [ ]  Pismo | [ ]  E-pošta |
|  |
| **3. O prigovoru/žalbi** |
| 3.1. Jeste li već ulagali prigovor/žalbu o ovome predmetu? | [ ]  Da | [ ]  Ne |
| Ako da, kada: |
| 3.2. Vrijeme događaja/akta |  |
| 3.3. Mjesto događaja/akta |  |
| 3.4. Uključeni pojedinci/usluge | *Npr. Zaposlenik FŠDT-a, vanjski suradnik FŠDT-a, akt/procedura/politika FŠDT-a* |
| 3.5. Kratki sažetak događaja/problema |
| 3.6. Jeste li poduzeli korake za rješenje problema?(ispunjava se samo za prigovore) | [ ]  Da | [ ]  Ne |
| Ako **da**, koje ste korake poduzeli (označite):[ ]  informiranje uključene osobe [ ]  informiranje nadređenog uključene osobe[ ]  drugo |
| Molimo da navedete detalje o pokušaju rješenja problema, uključujući ime zaposlenika koji je s vama razgovarao:  |
| Ako **ne**, objasnite razloge zašto? |
| 3.7. Kakav ishod očekujete? |  |
| **4. Dokazi** |
| 4.1. Postoje li određeni dokazi za koje žalite da se razmotre unutar ovog postupka? | Navedite i/ili priložite |
|  |
| **5. Izjava žalitelja** |
| Jamčim za točnost gore navedenih informacija. |
| Potpis |  | Datum |  |
|  |
| **6. Izjava o privatnosti FŠDT-a** |
| Sveučilište u Zagrebu, Fakultet šumarstva i drvne tehnologije je voditelj obrade prema Općoj uredbi o zaštiti podataka. Koristit ćemo informacije iz ovog obrasca za rješavanje Vašeg prigovora/žalbe i obrađivati osobne podatke isključivo u skladu s aktima FŠDT-a i aktualnim nacionalnim i nadnacionalnim propisima. Informacije sadržane u ovom obrascu dijelit će se sa zaposlenicima ako to bude potrebno, a sukladno djelokrugu njihova radnog mjesta i uključenosti u predmet prigovora/žalbe. Podatci se neće dijeliti s drugim organizacijama. Obrazac se čuva pet godina od datuma završetka procedure.Davanje informacije tijekom ulaganje žalbe je dobrovoljno, no ako se one ne daju FŠDT možda neće moći postupiti prema žalbi. |