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. | | | | | | | | |