

Na temelju čl. 43. Statuta Učilišta za cestovni promet - ustanova, Upravno vijeće Učilišta za cestovni promet - ustanova za obrazovanje odraslih, donosi

## **PRAVILNIK O POSTUPANJU KOD PRIGOVORA/ŽALBI**

### **Članak 1.**

Ovim Pravilnikom određuje se način postupanja Učilišta za cestovni promet - ustanova za obrazovanje odraslih (u daljnjem tekstu:) kod prigovora/žalbi, sukladno važećim propisima i standardima kvalitete u pružanju socijalnih usluga.

Ovaj Pravilnik temelji se na važećim zakonima, propisima i odredbama standarda kvalitete socijalnih usluga.

### **Članak 2.**

Svrha je ovog Pravilnika osigurati uvjete za djelotvoran i cjelovit rad Učilišta, ravnatelja i Povjerenstva za dostojanstvo korisnika i radnika te prigovore/žalbe (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) radi unaprjeđenja zaštite korisnika usluga kao i kvalitete pruženih usluga.

Cilj ovog Pravilnika je zaprimiti prigovor/žalbu, adekvatno razriješiti problem na koji se ukazuje prigovorom/žalbom, time unaprijediti kvalitetu pruženih usluga te izvjestiti podnositelja o poduzetim radnjama vezano uz prigovor/žalbu.

### **Članak 3.**

Postupak kod prigovora/žalbi vodi Povjerenstvo koje odlukom imenuje ravnatelj.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana.

Postupak vodi i koordinira predsjednik Povjerenstva.

Povjerenstvo o svom radu sastavlja zapisnik.

### **Članak 4.**

Svaki korisnik, njegov skrbnik, član obitelji ili druga osoba ima pravo podnijeti prigovor/žalbu vezano uz zaštitu nekog prava korisnika te kvalitetu, sadržaj i vrstu pružene usluge.

Prigovor/žalba podnosi se:

- Usmeno ravnatelju
- Pismeno popunjavanjem Obrasca prigovora/žalbe
- Pismenim putem – na adresu Radnička cesta 184, 10135 Zagreb ili email adresu info@ucp.hr

Bez obzira na prirodu i način podnošenja prigovora/žalbe Učilište osigurava odgovor na sadržaj svakog prigovora/žalbe.

### **Članak 5.**

Ukoliko je prigovor upućen usmeno ravnatelju, pokušati će se riješiti odmah. Međutim, ukoliko se prigovor odmah ne riješi, podnositelj prigovora ima pravo popuniti obrazac za prigovore/žalbe.

Obrazac prigovora/žalbe nalazi se na protokolu u Upravnoj zgradi.

Obrazac prigovora/žalbe protokolira se sa danom podnošenja, odnosno danom primitka ukoliko je prigovor poslan pismenim putem ili na email adresu.

Na zahtjev podnositelja, uručuje mu se kopija obrasca sa prijemnim pečatom.

### **Članak 6.**

Rok za rješavanje prigovora/žalbe je 15 dana.

### **Članak 7.**

Uz prigovor/žalbu prilažu se svi dokumenti vezani uz rješavanje prigovora/žalbe, uključujući i odgovor podnositelju, te se arhiviraju kao jedinstveni predmet. Kopiju predmeta zadržava Povjerenstvo radi svoje evidencije.

Povjerenstvo vodi evidenciju o svim upućenim prigovorima/žalbama, poduzetim radnjama i odgovorima podnositelju.

Povjerenstvo svakih šest mjeseci izvještava ravnatelja o prigovorima/žalbama i poduzetim radnjama.

Povjerenstvo godišnje izvještava Upravno vijeće Učilišta o prigovorima/žalbama i poduzetim radnjama, i to u siječnju tekuće godine za prethodnu godinu.

### **Članak 8.**

Tijek postupka:

1. Svaki korisnik, njegov skrbnik, član obitelji ili druga osoba ima pravo usmenim ili pismenim putem uputiti prigovor/žalbu vezano uz zaštitu nekog prava korisnika te kvalitetu, sadržaj i vrstu pružene usluge, a ukoliko je osoba maloljetna prigovor/žalbu upućuje roditelj/zakonski zastupnik.
2. Ukoliko se usmeni prigovor/žalba ne može riješiti odmah, voditelj nadležnog Odjela ili odgovorna medicinska sestra u smjeni, informirati će podnositelja prigovora/žalbe o proceduri postupanja kod prigovora/žalbi.
3. Osoba može prigovor/žalbu uputiti pismenim putem - popunjavanjem službenog obrasca prigovora/žalbe, na adresu Učilišta ili putem email adrese.
4. Na protokolu Učilišta zaprimaju se obrasci prigovora/žalbe, prigovori upućeni pismenim putem na adresu Učilišta ili na email adresu.
5. Prigovor/žalba nakon zaprimanja odmah se prosljeđuje Povjerenstvu za prigovore/žalbe.
6. Povjerenstvo provodi postupak rješavanja prigovora/žalbe.
7. Povjerenstvo u procesu rješavanja prigovora/žalbe usko surađuje sa ravnateljem Učilišta.
8. Postupak se mora riješiti u roku od 15 dana te se podnositelju dostavlja pismeni odgovor na prigovor/žalbu.

### **Članak 9.**

Svi radnici Učilišta upoznati su s odredbama ovog Pravilnika putem Oglasne ploče. Pravilnik o postupanju kod prigovora/žalbi objavljuje se na web stranici Učilišta.

### **Članak 10.**

Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči Učilišta.

KLASA: 602-07/25-02/12  
URBROJ: 251-682-03-25-01

Zagreb, 23.09.2025. godine

Ovaj Pravilnik objavljen je na oglasnoj ploči Učilišta 23. rujna 2025. godine.



  
\_\_\_\_\_  
Damir Gašparović  
predsjednik Upravnog vijeća