

KLASA: 052-02/26-01/02
URBROJ: 355-01-26-01
Zagreb, 21. travnja 2026.

POSTUPAK PODNOŠENJA I ODLUČIVANJA O PRITUŽBAMA U POSTUPCIMA VANJSKOG VREDNOVANJA KVALITETE

OPĆENITO O POSTUPKU PO PRITUŽBI

Agencija za znanost i visoko obrazovanje (dalje u tekstu: Agencija) strankama u postupcima vanjskog vrednovanja kvalitete omogućuje podnošenje pravnih lijekova na način propisan Zakonom o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti ("Narodne novine", broj 151/22., dalje u tekstu: Zakon).

Agencija svim sudionicima, osobito pojedincima, koji sudjeluju u postupcima vanjskog vrednovanja kvalitete pred Agencijom omogućuje podnošenje pritužbe.

Pritužba se podnosi na neprimjereno ponašanje osobe ili tijela koji u postupku predstavljaju Agenciju, a protiv kojeg nije moguće izjaviti pravni lijek, te se po njima postupa na ovdje opisani način.

Postupci po pritužbama ne smatraju se upravnim postupcima.

Pritužbom se smatra valjano potpisan, fizički ili elektronički, pisani podnesak kojim sudionik (podnositelj pritužbe, dalje u tekstu: Podnositelj) izražava nezadovoljstvo ponašanjem osoba ili tijela koja u postupku predstavljaju Agenciju.

Pritužbom se ne smatra podnesak koji se odnosi na ona postupanja (radnje) osoba ili tijela koja su dijelom upravnog postupka i protiv kojih je moguće izjaviti pravni lijek sukladno odredbama Zakona.

Pritužbom se ne smatra podnesak u kojem se isključivo iznose činjenice koje su prethodno već bile razmatrane i ocijenjene u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe istog Podnositelja (ponovljena pritužba).

ROK ZA PODNOŠENJE PRITUŽBE I DOSTAVU ODGOVORA

Pritužba se podnosi ravnatelju Agencije.

Pritužba se podnosi u roku od 15 dana od neprimjerenog ponašanja osobe ili tijela Agencije na koje se odnose, odnosno 15 dana od saznanja za takvo ponašanje, a najkasnije 60 dana od dana nastanka okolnosti koje su uzrok podnošenja pritužbe.

Pritužba koja je podnesena izvan roka za podnošenje smatra se obaviješću.

Ravnatelj Agencije dužan je u roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe ispitati i ocijeniti osnovanost pritužbe. Ravnatelj će pisanim putem obavijestiti Podnositelja pritužbe o svojoj ocjeni te, ovisno o okolnostima, o poduzetim mjerama.

SADRŽAJ PRITUŽBE, NAČIN PODNOŠENJA I ODUSTANAK OD PRITUŽBE

Pritužba mora sadržavati okolnosti i činjenice iz kojih je vidljivo na čije se ponašanje pritužba odnosi te u čemu je neprimjerenost u ponašanju osobe ili tijela koji u postupku predstavljaju Agenciju.

Pritužba uvijek mora sadržavati:

- i. ime, prezime i adresu Podnositelja
- ii. mjesto, vrijeme i opis neprimjerenog ponašanja
- iii. potpis Podnositelja/osobe ovlaštene za zastupanje Podnositelja pritužbe.

Pritužba se podnosi u pisanom obliku, s naznakom „Pritužba“:

- putem pošte, na adresu: Ured ravnatelja, Agencija za znanost i visoko obrazovanje, Ravnice 48, 10 000 Zagreb
- ili elektroničkim putem, na elektroničku adresu: ured@azvo.hr
- ili osobnom predajom, u pisarnicu Agencije.

Pritužba dostavljena elektroničkim putem mora sadržavati kvalificirani elektronički potpis Podnositelja pritužbe, sukladno posebnim propisima.

Ako pritužbu podnosi zakonski zastupnik ili opunomoćenik Podnositelja pritužbe, pritužbi potrebno je priložiti i dokaz o ovlaštenju za zastupanje.

Podnositelj od podnesene pritužbe može odustati sve dok ne primi obavijest o ocjeni pritužbe.

Odustanak od pritužbe Podnositelj podnosi na jedan od načina na koji je moguće podnijeti pritužbu, osim u slučaju kada se iz postupanja Podnositelja može zaključiti da je odustao od pritužbe.

Ako Podnositelj odustane od pritužbe, smatrat će se da ista nije ni podnesena te će pritužba biti brisana iz evidencije pritužbi.

POSTUPANJE S NERAZUMLJIVOM I NEPOTPUNOM PRITUŽBOM TE PONOVLJENOM PRITUŽBOM

Ako je pritužba nerazumljiva ili nepotpuna, Podnositelja će se pisanim putem pozvati da u roku od 8 dana od dana primitka poziva uredi ili nadopuni pritužbu.

Ako Podnositelj u ostavljenom roku ne postupi sukladno pozivu Agencije, smatrat će se da je odustao od pritužbe.

Odustanak od pritužbe nije opoziv.

Ponovljena pritužba istog Podnositelja koja u odnosu na prethodno podnesenu pritužbu ne sadrži nove činjenice, okolnosti ili dokaze neće se razmatrati, o čemu će Podnositelj biti obaviješten.

OCJENA OSNOVANOSTI PRITUŽBE

Pritužba može biti:

- **osnovana**: kada su potvrđeni svi bitni navodi iz pritužbe
- **djelomično osnovana**: kada je potvrđen samo dio navoda iz pritužbe
- **neosnovana**: kada nisu potvrđeni navodi iz pritužbe ili navode iz pritužbe nije moguće potvrditi.

Osnovanost pritužbe ispituje se na osnovi očitovanja osobe ili tijela na koje se pritužba odnosi, očitovanja drugih osoba, ovisno o okolnostima, koje imaju saznanja o konkretnom slučaju kao i druge dokumentacije koja je dostupna Agenciji.

Ako u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe utvrdi da je pritužba u cijelosti ili djelomično osnovana, ovisno o okolnostima, ravnatelj Agencije može poduzeti mjere iz svoje nadležnosti.

EVIDENCIJA PRITUŽBI

Agencija vodi evidenciju pritužbi.

Evidencija pritužbi vodi se u elektroničkom obliku u računalnom programu u vlasništvu Agencije.

Na sadržaj i način vođenja evidencije te čuvanje podataka u evidenciji primjenjuju se akti kojima se uređuje sadržaj i način vođenja evidencija i dokumentacije Agencije.

Osobni podaci prikupljeni tijekom postupanja po zaprimljenim pritužbama službena su tajna i na njih se primjenjuju odredbe zakona koji uređuje zaštitu osobnih podataka.



Ravnateljica

Daniijela Horvatek Tomić
prof. dr. sc. Daniijela Horvatek Tomić

