

Na osnovu člana 54. Zakona o visokom obrazovanju Hercegovačko-neretvanskog kantona („Službene novine HNK“, broj: 4/12) i člana 36. Statuta, Senat Victoria International University, na sjednici održanoj dana 18.09.2023. godine donosi

## PROCEDURE ZA PRIGOVORE I ŽALBE NA VICTORIA INTERNATIONAL UNIVERSITY

### POGLAVLE I - OPĆE ODREDBE

#### Član 1. (Predmet)

Ovom procedurom se uređuje postupak prikupljanja prigovora i žalbi zainteresiranih strana na rad službi i nastavnog osoblja te primanje prigovora i žalbi, praćenje pritužbi i žalbi, potvrđivanje prigovora i žalbi, vršenje početne ocjene prigovora i žalbi, ispitivanje prigovora i žalbi, odgovaranje na prigovore i žalbe, objavljivanje odluke, zatvaranje prigovora i žalbi.

#### Član 2. (Primanje prigovora i žalbi)

- (1) Sve zainteresirane strane mogu podnijeti prigovor i žalbu na propisanom obrascu koji je dostupan na web-stranici Victoria International University [www.viu.ba](https://viu.ba/studenti/), odnosno na linku: <https://viu.ba/studenti/>. Prigovori i žalbe se mogu podnijeti na protokolu Univerziteta ili anonimno putem sandučića koji su dostupni u zgradi Victoria International University koje se zavode u knjigu Evidencije žalbi i prigovora. Dužnost saradnika je upis svih pristiglih prigovora i prijedloga u Evidenciju i razvrstavanje istih prema nadležnosti o odlučivanju, te prosljeđivanje nadležnima na daljnje postupanje.
- (2) Nakon što se primi žalba i prigovor da li putem protokola ili nakon otvaranja sandučića isti se zavode u knjigu primljene pošte, te se signiraju na rektora, a slučaju da su žalbe upućene na rad istog signira se na Senat ili Upravni odbor Victoria International University.
- (3) Nakon primitka prigovora/žalbe imenuje se Komisija od strane tijela iz stava (2) ovog člana vodeći računa o sukobu interesa. U sastavu ove komisije potrebno je da jedan od članova komisije bude diplomirani pravnik ili bakalaureat/bachelor prava sa 240 ECTS bodova ili magistar prava sa 300 ECTS.

#### Član 3. (Praćenje prigovora i žalbi/Potvrđivanje prigovora i žalbi)

- (1) Nakon što je imenovana Komisija za razmatranje prigovora/žalbi, istoj se dostavlja prigovor/žalba koja je podnesena.
- (2) Imenovana Komisija je dužna da u roku od 8 dana od primitka prigovora/žalbi da pristupi razmatranju prigovora/žalbi. Svako postupanje Komisije se zapisnički konstatuje uz potpis svim članova Komisije.
- (3) Imenovana Komisija je obavezna da obavijesti stranu protiv koje je podnesen prigovor da se izjasni na okolnosti prigovora te da dostavi izjavu u pismenoj formi sa svim dokazima koji joj idu u prilog.
- (4) U slučaju da Komisija za razmatranje prigovora/žalbi utvrdi da postoji sumnja da su izvršene povrede prava zainteresiranih strana, ista zakazuje sastanak sa svim članovima za detaljno ispitivanje podnesenog prigovora/žalbe.

**Član 4.**  
**(Ocjena i ispitivanje prigovora i žalbi)**

- (1) Predsjedavajući Komisije za razmatranje prigovora/žalbi, u roku od 8 dana od potvrđivanja prigovora/žalbi saziva sastanak Komisije koja je dužna da ispita sve elemente prigovora, da ispita eventualne svjedoke o čemu se sačinjava zapisnik, prikupi dokaze koji idu u korist/na štetu zainteresiranih strana i lica protiv kojeg je podnesen prigovor/žalba.
- (2) Na osnovu svih prikupljenih dokaza, iskaza svjedoka Komisija pristupa ocjeni prigovora/žalbe i dokaza te dovodi u vezu i korelaciju navode prigovora/žalbe sa prikupljenim dokazima.

**Član 5.**  
**(Odgovaranje na prigovore i žalbe/objavljivanje odluke)**

- (1) Predsjedavajući Komisije za razmatranje prigovora/žalbi dostavlja odgovor na prigovor i žalbu odnosno odluku po podnesenom prigovoru/žalbi na način na koji je lice koje je podnijelo prigovor/žalbu naznačilo u Obrascu koji je sastavni dio ovih procedura, i to u roku od 8 dana od dana zadnjeg zasjedanja imenovane Komisije za razmatranje prigovora/žalbe.
- (2) Licu na koje se odnosio prigovor/žalba se putem pošte dostavlja odgovor na prigovor/žalbu odnosno odluku po podnesenom prigovoru/žalbi u roku navedenom u članu 3. stav (1) ovih Procedura.
- (3) Odluke po podnesenom prigovoru/žalbi u roku navedenom u članu 3. stav (1) ovih procedura se objavljuju na oglasnoj ploči Victoria International University.

**Član 6.**  
**(Evidencija dokumenata/zatvaranje prigovora/tužbi)**

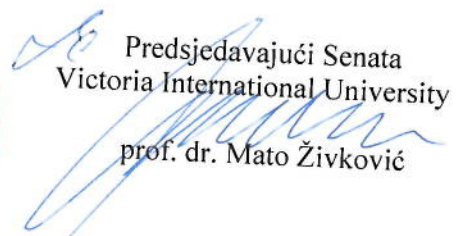
- (1) Na Victoria International University se vodi kontinuirana Evidencija žalbi i prigovora, pravi pregled prigovora ukupno po semestru i ukupno za cijelu akademsku godinu. U pregledu se iskazuje postotak pozitivno riješenih prigovora u odnosu na ukupan broj prigovora.
- (2) Odbor za osiguranje kvaliteta sastavlja izvještaj u kojem se utvrđuje potreba za provođenjem preventivnih i korektivnih mjera.

**Član 7.**  
**(Stupanje na snagu)**

Ove procedure stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči Victoria International University.

Broj: S-214/23  
Mostar, 18.09.2023. godine



  
Predsjedavajući Senata  
Victoria International University  
prof. dr. Mato Živković