

Klasa:
Urbroj:
Zagreb, 6. srpanj 2026.

GRIEVANCE REDRESS MECHANISM (GRM)

za projekt „Profesionalization of the Research Center of University of Zagreb School of Dental Medicine DIGIT.1.2.03.007“

1. Svrha

Cilj ovog žalbenog mehanizma je omogućiti transparentno, pravovremeno i učinkovito zaprimanje, obradu i rješavanje pritužbi, upita i prijedloga vezanih uz provedbu projekata u okviru Projekta DIGIT.

Mehanizam služi i kao alat za prikupljanje povratnih informacija dionika te unaprjeđenje kvalitete provedbe projektnih aktivnosti.

2. Kanali za podnošenje pritužbi

Pritužbe i prijedlozi mogu se podnijeti putem sljedećih komunikacijskih kanala:

- a) E-mail adresa: prituzbe.digit@sfzg.hr

Pritužbe putem navedene e-mail adrese zaprimaju:

Voditelj/ica projekta
Voditelj/ica razvoja poslovanja

- b) Poštom ili osobno na adresu:

Sveučilište u Zagrebu
Stomatološki fakultet
Gundulićeva ulica 5
10000 Zagreb
S naznakom GRM – “naziv projekta na koji se odnosi”.

Anonimne pritužbe su dopuštene i bit će razmatrane u skladu s važećim propisima.

3. Postupak obrade



Postupak obrade pritužbi provodi se sukladno "Implementation manual for grant beneficiaries under the DIGIT project" / "Priručnik za provedbu za korisnike bespovratnih sredstava u okviru projekta DIGIT" i to poglavlju 9. Establishing of the Grievance Redress Mechanism / Uspostavljanje mehanizma za rješavanje pritužbi i uključuje sljedeće korake:

- Zaprimanje pritužbe i potvrda primitka u roku od 24 sata (ukoliko su dostupni kontakt podaci)
- Evidentiranje pritužbi u internom registru pritužbi
- Razvrstavanje pritužbe prema vrsti i nadležnosti
- Analiza i obrada pritužbe u suradnji s relevantnim osobama
- Dostava odgovora i prijedlog rješenja podnositelju u roku od najviše 10 radnih dana od potvrde primitka
- Rješavanje pritužbe u roku od najviše 15 radnih dana od zaprimanja.

U slučaju nezadovoljstva predloženim rješenjem, podnositelj ima pravo podnijeti žalbu Ministarstvu znanosti, obrazovanja i mladih, u roku od 15 dana od zaprimanja odgovora.

4. Povjerljivost

Svi osobni podaci prikupljeni kroz GRM obrađuju se u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) i važećim zakonodavstvom Republike Hrvatske.

Podaci se koriste isključivo u svrhu obrade pritužbi, a pristup istima imaju samo ovlaštene osobe uključene u postupak.

Osigurava se povjerljivost podataka i zaštita identiteta podnositelja, osim u slučajevima kada je otkrivanje podataka nužno temeljem zakonskih obveza.

5. Praćenje i izvještavanje

Sve zaprimljene pritužbe evidentiraju se i prate putem internog registra pritužbi. Evidentirani podaci čuvaju se i arhiviraju sukladno pravilima o čuvanju dokumentacije i važećim projektnim obvezama. Provodi se redoviti pregled evidencije pritužbi te se izrađuju izvještaji koji uključuju broj zaprimljenih pritužbi, njihovu vrstu, status rješavanja i poduzete mjere.

Izvještavanje se provodi sukladno zahtjevima projekta, uključujući redovito izvještavanje prema nadležnim tijelima i Jedinici za provedbu projekta DIGIT u Ministarstvu znanosti, obrazovanja i mladih.

6. Završne odredbe

Grievance redress mechanism (GRM) stupa na snagu danom donošenja te se primjenjuje tijekom cijelog razdoblja provedbe projekta.



Dekan Sveučilišta u Zagrebu Stomatološkog fakulteta

Prof. dr. sc. Marin Vodanović