



FABLAB.HR

Udruga za promicanje
digitalne fabrikacije



Financijski
podržava

Nacionalna
zaklada za
razvoj
civilnoga
društva

Skupština FabLaba, udruge za promicanje digitalne fabrikacije, na sjednici održanoj 18. prosinca 2025. godine donosi

POSTUPAK ZA UNUTARNJE PRITUŽBE ČLANOVA ILI KORISNIKA

1. Svrha i opći cilj

Ovaj postupak uređuje način **prijave, zaprimanja, obrade, praćenja i odgovaranja na pritužbe članova i korisnika** udruge. Cilj je osigurati **pravedno, transparentno i povjerljivo postupanje**, poticanje otvorene komunikacije i zaštitu osoba koje prijavljuju nepravilnosti ili pritužbe u dobroj vjeri. Postupak je usklađen s odredbama **Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti** (u daljnjem tekstu: Zakon).

2. Opseg primjene

Ovaj postupak primjenjuje se na:

- članove udruge,
- korisnike usluga koje udruga pruža,
- druge osobe povezane s radom udruge (npr. volonteri).

Svi navedeni mogu podnijeti pritužbu ili prijavu nepravilnosti u vezi s radom, aktivnostima, uslugama ili ponašanjem članova tijela udruge.

3. Definicije

Za potrebe ovog postupka pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

Pritužba – izražena nezadovoljstvo ili sumnja u nepravilnost koja se odnosi na rad, uslugu ili postupanje unutar udruge.

Prijavitelj – osoba koja podnosi pritužbu ili prijavu nepravilnosti.

Nepravilnost – svaki protupravni postupak ili propust koji je suprotan internim aktima udruge ili važećim propisima.

Povjerljiva osoba – osoba u udruzi koja je imenovana/zadužena za zaprimanje, vođenje i postupanje po pritužbama i prijavama nepravilnosti, a radi u skladu s ovim postupkom i Zakonom.

4. Imenovanje povjerljive osobe

1. Udruga imenuje **povjerljivu osobu** ili više njih (i eventualno njihove zamjenike) koja/e su odgovorna za:
 - zaprimanje pritužbi/prijava,
 - vođenje postupka i evidencije,
 - zaštitu prijavitelja,



FABLAB.HR

Udruga za promicanje
digitalne fabrikacije



Financijski
podržava

Nacionalna
zaklada za
razvoj
civilnoga
društva

- komunikaciju s prijaviteljem.

2. Povjerljiva osoba mora imati odgovarajuću stručnost i nepristranost.
3. Imena i kontakt podaci povjerljivih osoba trebaju biti objavljeni internim aktima udruge i dostupni članovima/korisnicima.

5. Podnošenje pritužbi i prijava

1. Pritužbe/prijave mogu se podnijeti povjerljivo i bez straha od odmazde:
 - **pisano** (na adresu udruge ili e-poštom),
 - **usmeno** (telefonski, osobno ili putem dogovorenog sastanka),
 - **anonimno** (osim ako to onemogućuje daljnje postupanje).
2. Pritužba treba sadržavati:
 - identitet prijavitelja (osim ako je anonimna),
 - opis događaja ili sumnje u nepravilnost,
 - datum, mjesto događanja i eventualne dokaze (ako postoje).

6. Podnositelji pritužbi

Pritužbu može podnijeti:

- član Udruge,
- korisnik programa ili aktivnosti Udruge,
- druga osoba povezana s radom udruge (npr. volonter),
- zakonski zastupnik ili opunomoćenik korisnika, ako je to primjenjivo.

Pritužba se može podnijeti anonimno, uz napomenu da anonimne pritužbe mogu imati ograničene mogućnosti postupanja.

7. Potvrda zaprimanja pritužbe

Povjerljiva osoba potvrđuje primitak pritužbe prijavitelju **u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 7 dana** od zaprimanja, osim u slučaju izričitog zahtjeva prijavitelja da potvrda ne bude poslana.

7. Postupanje po pritužbi

1. Povjerljiva osoba u suradnji s nadležnim tijelima udruge:
 - provodi preliminarnu provjeru i analizu,
 - po potrebi traži dodatne informacije,
 - osigurava da se identitet prijavitelja i informacija tretira **povjerljivo**.
2. Povjerljiva osoba u pravilu dostavlja prijavitelju **povratnu informaciju o početku postupanja do 30 dana**, no najkasnije **do 90 dana** od dana potvrde primitka prijave. [usud.hr](https://www.usud.hr)
3. Pritužba može rezultirati:
 - internom analizom/istragom,
 - preporukama za korektivne mjere,



FABLAB.HR

Udruga za promicanje
digitalne fabrikacije



- obavijesti nadležnim tijelima (npr. Upravnom odboru) ako to zahtijeva težina slučaja.

8. Zaštita prijavitelja

1. Udruga **ne smije poduzimati odmazdu ili diskriminatorno postupanje** protiv osobe koja je u dobroj vjeri podnijela pritužbu ili prijavu nepravilnosti.
2. Odmazda uključuje, ali nije ograničena na:
 - otkaz, degradaciju, udaljavanje,
 - diskriminaciju ili negativno označavanje,
 - uznemiravanje i izoliranje prijavitelja.
3. Povezane osobe prijavitelja također su zaštićene ako dokažu da su žrtve osvete.

9. Evidencija i čuvanje podataka

Povjerljiva osoba vodi **evidenciju svih zaprimljenih pritužbi/prijava i poduzetih mjera** te vodi računa o zaštiti podataka sukladno važećim propisima o zaštiti osobnih podataka i Zakonu o zaštiti prijavitelja nepravilnosti.

10. Izvještavanje i unaprjeđenje

1. Povjerljiva osoba godišnje priprema anonimno **izvješće o svim pritužbama**, mjerama i preporukama za upravna tijela udruge.
2. Upravno tijelo udruge koristi izvješće za unaprjeđenje procesa i organizacijske kulture.

11. Zabrane i sankcije

Bilo koji pokušaj sprječavanja prijavljivanja nepravilnosti ili zlonamjerni postupci protiv prijavitelja smatraju se kršenjem ovog postupka i mogu dovesti do stegovnih mjera unutar udruge te drugih zakonskih posljedica.

12. Stupanje na snagu

Ovaj Postupak stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na internetskim stranicama ili oglasnim mjestima Udruge. Postupak je izrađen u skladu s načelima dobre prakse i primjenjivim propisima Republike Hrvatske.

U Zagrebu, dana 18. prosinca 2025.

Za udругu:

Predsjednik udruge

Roberto Vdović

(ime i funkcija ovlaštene osobe)