

Klasa: 642-01/25-01/112  
Urbroj: 2181-206-1-1-26-08

Split, 20. travnja 2026.godine

### **GRIEVANCE REDRESS MECHANISM (GRM)**

za projekte Professionalization of FESB Research Center DIGIT.1.2.03.010 i Project Building Capacities for Excellence in Digital Health Research DIGIT.2.2.02.002

#### **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 unapređenje kvalitete provedbe projektnih aktivnosti.

#### **2. Kanali za podnošenje pritužbi**

Pritužbe i prijedlozi mogu se podnijeti putem sljedećih komunikacijskih kanala:

E-mail adresa:  
grm@fesb.hr

Poštom ili osobno na adresu:  
Sveučilište u Splitu  
Fakultet elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje  
Ruđera Boškovića 32  
21000 Split

s naznakom: GRM – „naziv projekta na koji se odnosi“

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

Pritužbe putem navedene e-mail adrese zaprimaju:  
Voditelj projekta  
Business Development Manager  
Administrator projekta  
Voditelj Odjela za podršku istraživanju i transfer tehnologije

#### **3. Postupak obrade**

Postupak obrade pritužbi provodi se sukladno poglavlju 6. Stakeholder Engagement Plan-a (SEP-a) / Plana uključivanja dionika i uključuje sljedeće korake:

- zaprimanje pritužbe i potvrda primitka u roku od 24 sata (ukoliko su dostupni kontakt podaci),
- evidentiranje pritužbe u internom registru pritužbi
- razvrstavanje pritužbe prema vrsti i nadležnosti,
- analiza i obrada pritužbe u suradnji s relevantnim osobama,
- dostava odgovora i prijedloga rješenja podnositelju u roku od najviše 10 dana od potvrde primitka,
- rješavanje pritužbe u roku od najviše 21 dan 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



Prof. dr. sc. Branimir Lela

