

REPUBLIKA HRVATSKA  
**Osnovna škola Špansko Oranice**  
Dječji trg 1  
10090 Zagreb

**Zagreb, 5. veljače 2020.**

Temeljem odredbi Statuta Osnovne škole Špansko Oranice i temeljem odredbi Zakona o pravu na pristup informacijama Osnovna škola Špansko Oranice donosi:

### **PROTOKOL O KOMUNICIRANJU ELEKTRONIČKOM POŠTOM**

Učitelji i djelatnici OŠ Špansko Oranice te roditelji i staratelji učenika nisu dužni komunicirati elektroničkom poštom. Obveza učitelja, stručnih suradnika i ravnatelja je održavati individualne informativne razgovore.

Donošenje ovog Protokola je u svrhu bolje, uspješnije i afirmativnije komunikacije između roditelja i učitelja. Protokol jasno definira pravila pisane komunikacije elektroničkim putem. Svrha je Protokola bolja komunikacija i definiranje pravila koja će spriječiti nesporazume i zlouporabu komunikacije. Protokol daje mogućnost upozorenja onima koji se ne pridržavaju dogovorenih pravila komunikacije.

Učitelji moraju za elektroničku komunikaciju koristiti svoje službene adrese elektroničke pošte. Komunikacija u kojoj se elektronička pošta šalje s bilo koje adrese koja nije skole.hr adresa, smatra se neslužbenom i ne može se razmatrati. Službene obavijesti poslane na skole.hr adrese smatraju se dostavljenima.

Roditelji za elektroničku komunikaciju trebaju koristiti e-mail adrese koje su registrirane u e-dnevniku, a poruke moraju biti potpisane. Elektronička pošta koja ne sadrži navedene odrednice ne može se razmatrati niti će se na nju odgovarati.

**1. Sadržaji primjereni za komunikaciju elektroničkom poštom** su opće informacije, hitne i kratke obavijesti. Svaki razrednik prilagođava količinu i vrstu općih informacija koju šalje roditeljima prema ovom Protokolu te ih s time upoznaje na prvom roditeljskom sastanku.

**Djelatnici škole** elektroničkom poštom mogu slati samo informacije sljedećeg sadržaja:

- raspored
- termin informacija
- obavijesti o izvanučioničkoj nastavi
- termin roditeljskog sastanka
- obavijesti o školskim priredbama i događajima u razredu i/ili školi
- obavijesti o početku i kraju nastave
- obavijesti o neradnim i/ili nenastavnim danima
- obavijesti o zaraznim bolestima, cijepljenju i sistematskom pregledu.

**Roditelji** bi trebali elektroničkom poštom slati samo informacije sljedećeg sadržaja:

- obavijest o izostanku učenika s nastave, uz navođenje razloga izostanka
- upit o organizaciji rada
- najavu osobnog dolaska na informacije zbog odgojnog ili obrazovnog problema
- zamolbu za terminom izvanrednih individualnih informacija

**2. Sadržaji koji nisu primjereni za elektroničku komunikaciju** i koje je nužno rješavati osobnim razgovorom su sve informacije o odgojnim i/ili obrazovnim problemima učenika, povjerljive informacije ili bilo koji razgovor o radu učitelja.

**Djelatnici škole** ne smiju elektroničkom poštom slati ili tražiti:

- podatke o bodovima i uspjehu na ispitima
- obavijesti o lošem odgojno-obrazovnom statusu učenika
- informacije o drugim učenicima/roditeljima
- informacije o drugim učiteljima

**Roditelji** ne bi trebali elektroničkom poštom slati ili tražiti:

- informacije o nesuglasticama među roditeljima
- informacije o socijalizacijskim problemima učenika poput vršnjačkog nasilja
- informacije o uspjehu učenika
- informacije o domaćoj zadaći i/ili lektiri
- osobne osvrte i stavove o neposrednom odgojno-obrazovnom radu (npr. nastavi)
- informacije o incidentnim situacijama
- prigovore i pritužbe zbog nezadovoljstva ocjenama i/ili nekom odlukom učitelja u odgojno- obrazovnom procesu

**3. Poželjna komunikacija** podrazumijeva jezgrovitost, jasnoću, pristojnost i međusobno uvažavanje i poštivanje. Ima oblik i obilježja službene komunikacije (oslovljavanje, pozdrav) te uljudan i afirmativan ton. Ne podrazumijeva pisanje velikim tiskanim slovima koja simboliziraju povišen ton.

**4.** Učitelji, djelatnici škole i roditelji mogu poslati elektroničku poštu u radnom vremenu, a učitelji i djelatnici škole trebaju odgovoriti na istu, ako je potrebno, u svom radnom vremenu, radnim danima od 7 do 16 sati.

**5.** Učitelji, djelatnici škole i roditelji mogu očekivati odgovor na žurne upite u roku od 48 sati isključivo radnim danom. Hitni upiti ili informacije podrazumijevaju one informacije za koje odgovor nema svrhu nakon 48 sati. Za sve ostale obavijesti ili informacije u tjednu odgovor je predviđen do kraja radnog tjedna.

**6.** S obzirom da je elektronička pošta namijenjena izmjeni kratkih informacija, jedan odlomak od maksimalno 10 rečenica obavijesti smatra se primjerenom duljinom upita i odgovora.

**7.** Ako obavijest zaprimljena elektroničkom poštom sadrži elemente nasilne komunikacije poput prijetnje, omalovažavanja, iznošenja neprovjerenih činjenica i sl. te nije afirmativna, komunikaciju treba prekinuti pozivanjem osobe na individualni informativni razgovor pozivajući se na odredbe ovoga Protokola. U slučaju nasilne elektroničke i druge komunikacije, nužno je savjetovati se s članovima stručne službe ili ravnateljem škole. Poželjno je da dogovorenom razgovoru prisustvuje netko od stručnih suradnika škole ili ravnatelj škole.

**8.** Ako se učitelji ili roditelji ne pridržavaju Protokola o elektroničkoj komunikaciji škole, potrebno ih je opetovano uputiti na isti te na čitanje istoga s obzirom da se radi o službenom dokumentu koji propisuje postupanje.

**9.** Individualni informativni razgovori trebaju imati prednost pred komunikacijom elektroničkom poštom jer je razgovor i živa riječ nezamjenjiv temelj suradničkom odnosu roditelja i djelatnika škole. Savjetodavni rad moguć je samo kroz usmenu komunikaciju. Tijekom usmenoga razgovora lakše je izbjeći dvosmislenost u izražavanju, što je česta pojava u pisanom neverbalnom komuniciranju koja može biti uzrok nesporazuma i nepotrebnih napetosti.

Protokol je pročitana na Učiteljskom vijeću 5. veljače 2020. te se smatra usvojenim.