

Na temelju članka 29. Statuta OŠ Cvjetno naselje te nakon savjetovanja na sjednici Učiteljskog vijeća održanoj 17. lipnja 2026. godine. Školski odbor na svojoj XII. sjednici, održanoj 14. srpnja 2026. godine donosi sljedeći

PROTOKOL O KOMUNICIRANJU ELEKTRONIČKOM POŠTOM

Svrha je ovog protokola pospješiti i unaprijediti komunikaciju među svim akterima koji sudjeluju u odgojno-obrazovnom procesu i radu Osnovne škole Cvjetno naselje. To uključuje roditelje učenika, učitelje, stručne suradnike, ravnatelja i ostale djelatnike.

Protokol definira pravila pisane komunikacije kako bi se prevenirali nesporazumi i zlouporaba komuniciranja elektroničkom poštom.

Učitelji i djelatnici OŠ Cvjetno naselje nisu dužni komunicirati s roditeljima i starateljima učenika¹ elektroničkom poštom. Obveza učitelja, stručnih suradnika i ravnatelja jest održavati individualne informativne razgovore.

Učitelji i djelatnici Škole za elektroničku komunikaciju koriste adrese objavljene na mrežnoj stranici Škole.

I.

Sadržaji primjereni za komunikaciju elektroničkom poštom jesu opće informacije, hitne i kratke obavijesti. Svaki razrednik prilagođava količinu i vrstu općih informacija koje šalje prema ovom protokolu te s tim upoznaje roditelje na prvom roditeljskom sastanku.

Djelatnici Škole mogu elektroničkom poštom slati samo informacije poput:

- rasporeda sati
- termina informacija
- termina roditeljskog sastanka
- obavijesti o izvanučioničkoj nastavi (terenska nastava, izlet, posjet, škola u prirodi)
- obavijesti o školskim priredbama i sličnim događanjima
- obavijesti o početku i kraju nastave
- obavijesti o neradnim i nenastavnim danima
- obavijesti o zaraznim bolestima, cijepljenjima ili sistematskim pregledima
- informacije o sigurnosti učenika
- informacije sličnog sadržaja, a koje se odnose na rad i organizaciju škole.

Roditelj ili skrbnik elektroničkom poštom treba slati samo informacije poput:

- obavijesti o izostanku učenika s nastave uz naveden razlog
- relevantne zdravstvene informacije
- upit vezan uz organizaciju rada Škole (ako postoje nejasnoće)
- najavu za osobni dolazak na redoviti individualni razgovor (dva radna dana prije njihova održavanja)
- upit za osobni dolazak izvan redovitih termina zbog odgojnog ili obrazovnog problema

II.

¹ Svi navedeni izrazi rodno su neutralni i odnose se na sve osobe.

Sadržaji koji nisu primjereni za komunikaciju elektroničkom poštom i koje je nužno rješavati osobnim razgovorom jesu sve informacije o odgojnim ili obrazovnim problemima učenika, povjerljive informacije ili bilo kakav razgovor o radu učitelja.

Djelatnici Škole ne bi trebali elektroničkom poštom slati ili tražiti:

- podatke o bodovima i uspjehu na ispitu
- obavijesti o odgojno-obrazovnom stanju učenika (npr. ostvaren uspjeh pri provjeravanju znanja, neprimjereno ponašanje i sl.)
- informacije o drugim učenicima ili roditeljima
- informacije o drugim učiteljima ili ostalim kolegama.

Roditelj ili skrbnik ne bi trebao elektroničkom poštom slati ili tražiti:

- informacije o socijalizacijskim problemima učenika poput vršnjačkog sukoba
- informacije o uspjehu učenika, o domaćoj zadaći i sličnim zadacima
- informacije o nesuglasicama među roditeljima
- osobne osvrte i stajališta o neposrednom odgojno-obrazovnom radu (nastavi)
- informacije o incidentnim situacijama
- prigovore i pritužbe zbog nezadovoljstva ocjenom i/ili nekom odlukom učitelja u odgojno-obrazovnom procesu.

III.

Poželjna komunikacija podrazumijeva jezgrovitost, jasnoću, pristojnost i međusobno uvažavanje i poštovanje. U formi je službene komunikacije, stoga ima odgovarajuća obilježja (naslov, oslovljavanje, pozdrav) te uljudan i afirmativan ton. Ne podrazumijeva pisanje velikim tiskanim slovima koja simboliziraju povišen ton.

IV.

Djelatnici Škole čitaju i šalju elektroničku poštu u svojem radnom vremenu, odnosno radnim danima od 8 do 16 sati.

V.

Djelatnici Škole i roditelji odnosno skrbnici učenika mogu očekivati odgovor na žurne upite u roku od 48 sati isključivo radnim danom. Hitni upiti ili informacije podrazumijevaju one na koje odgovor nakon 48 sati nema svrhu. Za sve ostale obavijesti ili informacije predviđeno vrijeme za odgovor jest 5 radnih dana.

VI.

Budući da je elektronička pošta namijenjena izmjeni kratkih informacija, porukom (upitom i odgovorom) primjerene duljine smatra se tekst od najviše deset (10) rečenica.

VII.

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 razgovor pozivajući se na odredbe ovog protokola. U slučaju nasilne elektroničke i druge komunikacije nužno je savjetovati se s članovima Učiteljskog vijeća i/ili ravnateljem Škole. Poželjno je da dogovorenom razgovoru prisustvuje netko od učitelja, stručnih suradnika ili ravnatelj Škole.

VIII.

Ako se djelatnici Škole ili roditelji/skrbnici ne pridržavaju Protokola o komuniciranju elektroničkom poštom, potrebno ih je opet uputiti na njega jer je u pitanju službeni dokument Škole, koji propisuje postupanje.

IX.

Individualni informativni razgovori trebaju imati prednost pred komuniciranjem elektroničkom poštom jer su razgovor i živa riječ nezamjenjiv temelj suradničkom odnosu roditelja/skrbnika učenika i djelatnika Škole. Savjetodavni rad moguć je samo uz izravnu usmenu komunikaciju. Tijekom usmenog razgovora lakše je izbjeći dvosmislenost u izražavanju, koja se često javlja u pisanom komuniciranju, što može biti uzrok nesporazuma i nepotrebnih napetosti.

Roditelji će se pridržavati komunikacijskog redoslijeda navedenog u Kućnom redu Škole.

XI.

Ovaj Protokol stupa na snagu danom objave na Oglasnoj ploči Škole te mrežnim stranicama Škole.

KLASA: 011-04/26-01/01

URBROJ: 251-200/26-1

Zagreb, 14. srpnja 2026.

Predsjednica Školskog odbora:

Aroa Bulić, mag. prim. educ.