

PROTOKOL O KOMUNICIRANJU ELEKTRONIČKOM POŠTOM

Učitelji i djelatnici OŠ Sveta Nedelja 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 skola.hr adresa, smatra se neslužbenom i ne može se razmatrati. Službene obavijesti poslane na skola.hr adrese smatraju se dostavljenima.

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 izvanučioničnoj 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 te
- informacije sličnog sadržaja, a koje se odnose na rad i organizaciju škole, nastave.

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 nesuglasicama 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 7.30 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 u roku od 7 dana.

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 učiteljima Učiteljskog vijeća ili ravnateljem škole. Poželjno je da dogovorenom razgovoru prisustvuje netko od učitelja 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 23. prosinca 2025. te se smatra usvojenim.

U Svetoj Nedelji, 23.12.2025..