

**REPUBLIKA HRVATSKA
OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA
OSNOVNA ŠKOLA „MLADOST“ OSIJEK**

KLASA: 011-03/26-02/02
URBROJ:2158-114-01-26-01
Osijek, 01.9.2026.

Na temelju odredbi Statuta Osnovne škole „Mladost“ Osijek i odredbi Zakona o pravu na pristup informacijama (Narodne novine broj 25/13., 85/15. i 69/22.) ravnateljica Osnovne škole „Mladost“ Osijek donosi

**PROTOKOL KOMUNICIRANJA
PUTEM ELEKTRONIČKE POŠTE I OSTALIH MEDIJSKIH SREDSTAVA**

UVODNI DIO

Svrha Protokola komuniciranja putem elektroničke pošte i ostalih medijskih sredstava (u daljnjem tekstu: Protokol) je pospješiti i unaprijediti komunikaciju između svih sudionika u odgojno-obrazovnom procesu u Osnovnoj školi „Mladost Osijek.

Protokol uključuje roditelje, učenike, učitelje, stručne suradnike, ravnatelja i ostale djelatnike Škole. Protokol jasno definira pravila pisane komunikacije elektroničkim putem.

Djelatnici Škole moraju za elektroničku komunikaciju koristiti svoje službene adrese koje se nalaze na mrežnim stranicama Škole (@skole.hr).

Svaki razgovor roditelja i djelatnika Škole koji nije roditeljski sastanak, informativni razgovor uživo u prostoru Škole, komunikacija putem Informativke u e-Dnevniku ili komunikacija putem službene elektronske pošte smatra se neslužbenom komunikacijom i ne može se razmatrati.

Djelatnici Škole i učenici komuniciraju isključivo uživo, a putem platforme MS Teams učitelji mogu poslati samo dodatne obavijesti o nastavnim sadržajima javno u razredni kanal. Izmjenjivanje privatnih poruka između djelatnika Škole i učenika nije primjereno.

I.

Informacije koje se šalju putem elektroničke pošte su opće informacije, hitne i kratke obavijesti odnosno sadržaji primjereni za komunikaciju elektroničkom poštom.

Djelatnici Škole elektroničkom poštom šalju samo informaciju poput:

- termina informacija i roditeljskih sastanaka
- obavijesti o izvanučioničkoj nastavi
- obavijesti o školskim priredbama
- obavijesti o sistematskim pregledima i zaraznim bolestima
- potvrde o redovnom školovanju, informacije o plaćanju programa produženog boravka i ostale slične informacije
- ostale izvanredne hitne informacije isključivo po nalogu ravnatelja.

Roditelji elektroničkom poštom šalju informacije poput:

- obavijesti o izostanku učenika s nastave uz naveden razlog
- upit o organizaciji rada Škole ako navedena obavijest nije na mrežnim stranicama Škole
- najavu osobnog dolaska na informacije
- zamolbu za razgovor sa stručnim suradnicima
- zahtjev za ispis s izbornog predmeta
- zahtjev za odobrenjem izostanka unaprijed
- podatke koji su potrebni tajništvu i računovodstvu Škole.

II.

Sadržaji koji nisu primjereni za komunikaciju putem elektroničke pošte i koje je nužno rješavati isključivo osobno razgovorom su sve informacije o odgojnim i/ili obrazovnim problemima učenika, povjerljive informacije i/ili bilo kakav razgovor o radu djelatnika Škole.

Djelatnici Škole ne smiju elektroničkom poštom slati ili tražiti:

- podatke o bodovima i uspjehu na ispitima
- obavijesti o odgojno-obrazovnom stanju učenika
- informacije o drugim učenicima/roditeljima
- informacije o drugim djelatnicima Škole.

Roditelji ne smiju elektroničkom poštom slati ili tražiti:

- informacije o nesuglasicama među roditeljima
- informacije o socijalizacijskim problemima učenika poput vršnjačkog sukoba
- informacije o uspjehu učenika, o domaćoj zadaći ili ostalim odgojno-obrazovnim zadacima učenika
- osobne osvrte i stavove o neposrednom odgojno-obrazovnom radu
- informacije o incidentnim situacijama
- prigovore i pritužbe nezadovoljstva ocjenom ili nekom odlukom učitelja u odgojno-obrazovnom procesu.

III.

Poželjna komunikacija podrazumijeva sažetost, pristojnost i međusobno uvažavanje. Ima formu i obilježja službene komunikacije (oslovljavanje, pozdrav) te uljudan i afirmativan ton. Također ne podrazumijeva pisanje velikim tiskanim slovima koja simboliziraju povišen ton.

IV.

Vrijeme predviđeno za odgovor djelatnika Škole na elektroničku poštu je radnim danima od 8:00 do 14:30 sati.

Roditelj može očekivati odgovor na hitne upite u roku od 48 sati isključivo radnim danima.

Hitni upiti ili informacije podrazumijevaju one informacije za koje odgovor nema svrhu nakon 48 sati. Za ostale obavijesti ili informacije u tjednu može se očekivati odgovor do kraja toga istoga radnog tjedna.

Za vrijeme vikenda i blagdana ne izmjenjuju se poruke između roditelja i djelatnika Škole, kao ni djelatnika Škole međusobno.

V.

Ako elektronička pošta sadrži elemente nasilne komunikacije poput omalovažavanja, vrijeđanja, prijetnje i slično te nije afirmativna, komunikaciju treba prekinuti na način da se roditelja pozove na individualni informativni razgovor uz obrazloženje vezano uz odredbe ovoga Protokola. U tim slučajevima nužno je savjetovati se s nekim od stručnih suradnika Škole. Poželjno je da na dogovorenom terminu razgovora sudjeluje i netko od stručnih suradnika Škole i/ili ravnatelj.

VI.

Ako se roditelj ili djelatnik Škole ne pridržavaju ovoga Protokola, potrebno ih je uputiti da isti još jednom pročitaju obzirom da se radi o službenom dokumentu te ponuditi termin za individualni informativni razgovor.

VII.

Individualni informativni razgovori uživo trebaju imati prednost pred komunikacijom elektroničkom poštom jer je razgovor i živa riječ nezamjenjiva i temelj je partnerskom odnosu roditelja i djelatnika Škole. Savjetodavni rad moguć je samo putem usmenog razgovora.

VIII.

Svaki razrednik na prvom roditeljskom sastanku upoznaje roditelje s ovim Protokolom. Protokol daje mogućnost upozorenja onima koji se ne pridržavaju dogovorene komunikacije.

IX.

Ovaj Protokol je usvojen na sjednici Učiteljskog vijeća dana 27. travnja 2026. godine.

X.

Ovaj Protokol objavljen je na oglasnoj ploči i mrežnim stranicama Škole dana 10. rujna 2026. godine.

Ravnateljica:

Nikolina Mandić Gregić, prof.