REPUBLIKA HRVATSKA – GRAD ZAGREB
OSNOVNA ŠKOLA MATE LOVRAKA
Aleja Blaža Jurišića 13, 10040 Zagreb
OIB: 52960882634 | M.B.: 03217108
tel.: 01 2990 915 | e-mail: ured@os-mlovraka-zg.skole.hr
mrežna stranica: https://os-mlovraka-zg.skole.hr/

KLASA: 003-06/26-01/05
URBROJ: 251-138/02-26-3
Zagreb, 14.07.2026. godine

Na temelju članka 29. stavka 2. točke 3., članka 162. i članka 164. Statuta Osnovne škole Mate Lovraka (KLASA: 012-03/19-01/03, URBROJ: 251-138/09-19-1 od 22. ožujka 2019. godine) te Odluke o izmjenama i dopunama Statuta Osnovne škole Mate Lovraka (KLASA: 003-06/24-01/04, URBROJ: 251-138/09-24-4 od 15. srpnja 2024. godine), Školski odbor Osnovne škole Mate Lovraka, na prijedlog ravnateljice, na sjednici održanoj dana 14. srpnja 2026. godine donosi

PROTOKOL KOMUNICIRANJA
PUTEM ELEKTRONIČKE POŠTE I OSTALIH MEDIJSKIH SREDSTAVA

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Protokolom komuniciranja putem elektroničke pošte i ostalih medijskih sredstava (u daljnjem tekstu: Protokol) uređuju se pravila pisane i elektroničke komunikacije između sudionika odgojno-obrazovnoga rada u Osnovnoj školi Mate Lovraka (u daljnjem tekstu: Škola).

Svrha Protokola je unaprijediti pravodobnu, jasnu, uljudnu i profesionalnu komunikaciju te zaštititi dostojanstvo, privatnost i prava učenika, roditelja odnosno skrbnika i radnika Škole.

Članak 2.

Protokol se odnosi na komunikaciju između roditelja odnosno skrbnika, učenika, učitelja, stručnih suradnika, ravnateljice i ostalih radnika Škole, kao i na komunikaciju s drugim osobama kada se ona odnosi na odgojno-obrazovni rad, prava i obveze učenika ili rad Škole.

Izrazi koji se koriste u ovom Protokolu, a imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose se jednako na muške i ženske osobe.

Članak 3.

Službenom elektroničkom komunikacijom smatra se komunikacija putem službenih adresa elektroničke pošte Škole i radnika Škole, komunikacija putem službenih mogućnosti sustava e-Dnevnik/Informativka te obavijesti objavljene na mrežnoj stranici Škole ili drugom službenom kanalu koji odredi Škola.

Radnici Škole dužni su za službenu elektroničku komunikaciju koristiti službene adrese elektroničke pošte i službene komunikacijske kanale. Službene adrese elektroničke pošte objavljuju se na mrežnoj stranici Škole ili su dostupne putem tajništva Škole.

Komunikacija putem privatnih adresa elektroničke pošte, privatnih telefonskih brojeva, privatnih profila na društvenim mrežama, neformalnih grupa i aplikacija za razmjenu poruka ne smatra se službenom komunikacijom Škole, osim ako je iznimno i izričito određena kao službeni kanal za pojedinu obavijest.

II. SADRŽAJI PRIMJERENI ZA ELEKTRONIČKU KOMUNIKACIJU

Članak 4.

Elektroničkom poštom i službenim digitalnim kanalima šalju se opće informacije, kratke obavijesti, organizacijske upute i drugi sadržaji koji su primjereni pisanoj elektroničkoj komunikaciji.

Radnici Škole mogu elektroničkom poštom ili službenim digitalnim kanalima slati, osobito:

- obavijesti o terminima informativnih razgovora i roditeljskih sastanaka,
- obavijesti o izvanučioničkoj nastavi, izletima, školskim posjetima, priredbama i drugim događanjima u Školi,
- kratke organizacijske upute vezane uz nastavu, raspored, opremu ili pribor,
- obavijesti o sistematskim pregledima, preventivnim aktivnostima, zaraznim bolestima ili drugim zdravstveno-sigurnosnim informacijama koje je primjereno priopćiti roditeljima,
- informacije o potvrdama o redovitom školovanju, školskoj prehrani, produženom boravku, plaćanjima i sličnim administrativnim pitanjima,
- izvanredne i hitne obavijesti po nalogu ravnateljice ili druge ovlaštene osobe.

Članak 5.

Roditelji odnosno skrbnici mogu elektroničkom poštom ili službenim digitalnim kanalima slati, osobito:

- obavijest o izostanku učenika s nastave uz navođenje razloga izostanka,
- najavu dolaska na individualni informativni razgovor,
- zamolbu za razgovor s razrednikom, predmetnim učiteljem, stručnim suradnikom ili ravnateljicom,
- zahtjev za odobrenje izostanka učenika unaprijed, u skladu s važećim pravilima Škole,
- zahtjev za ispis učenika s izbornog predmeta, u pravilu najkasnije do 30. lipnja tekuće godine za iduću školsku godinu,
- kratke organizacijske informacije koje su nužne za siguran i uredan boravak učenika u Školi.

Članak 6.

Komunikacija radnika Škole s učenicima prvenstveno se ostvaruje neposredno u Školi, u odgojno-obrazovnom radu i u skladu s pedagoškim potrebama učenika.

Pisana komunikacija s učenicima može se koristiti samo kada je opravdana, primjerena dobi učenika i svrsi komunikacije te kada se odvija putem službenih ili od Škole odobrenih kanala, uz poštivanje profesionalnih granica i zaštite osobnih podataka.

Radnici Škole nisu dužni komunicirati s učenicima putem privatnih profila, privatnih telefonskih brojeva ili neformalnih aplikacija za razmjenu poruka.

III. SADRŽAJI KOJI NISU PRIMJERENI ZA ELEKTRONIČKU KOMUNIKACIJU

Članak 7.

Putem elektroničke pošte i ostalih digitalnih kanala ne rješavaju se pitanja koja zahtijevaju neposredan razgovor, stručnu procjenu, savjetodavni rad, detaljnu raspravu ili postupanje prema posebnim propisima i aktima Škole.

Odgojno-obrazovni problemi učenika, povjerljive informacije, incidentne situacije, prigovori na rad radnika Škole te pitanja koja se odnose na zaštitu prava i interesa učenika rješavaju se prvenstveno neposrednim razgovorom, putem dogovorenog individualnog informativnog razgovora ili drugim službenim postupkom.

Članak 8.

Radnici Škole ne smiju elektroničkom poštom ili neformalnim digitalnim kanalima slati ili tražiti:

- podatke o drugim učenicima, roditeljima odnosno skrbnicima ili radnicima Škole,

- povjerljive podatke o odgojno-obrazovnom stanju učenika koji zahtijevaju neposredan stručni razgovor,
- detaljne rasprave o ocjenama, provjerama znanja, ponašanju ili pedagoškim postupanjima kada je za to potreban usmeni razgovor,
- osobne prosudbe, komentare ili neprovjerene informacije o radu drugih radnika Škole,
- sadržaje koji nisu u skladu s profesionalnim odnosom, dostojanstvom osobe ili pravilima zaštite osobnih podataka.

Članak 9.

Roditelji odnosno skrbnici ne smiju elektroničkom poštom ili neformalnim digitalnim kanalima slati ili tražiti:

- informacije o drugim učenicima, roditeljima odnosno skrbnicima ili radnicima Škole,
- rasprave o nesuglasicama među roditeljima, vršnjačkim sukobima ili incidentnim situacijama koje zahtijevaju neposredan razgovor i stručno postupanje,
- prigovore, pritužbe ili izraze nezadovoljstva ocjenom, odgojno-obrazovnom odlukom ili radom radnika Škole u obliku koji nije primjeren službenoj komunikaciji,
- osobne osvrte, vrijednosne sudove ili komentare o neposrednom odgojno-obrazovnom radu koji mogu narušiti dostojanstvo radnika, učenika ili roditelja,
- zahtjeve za postupanje koji se prema propisima i aktima Škole podnose u drugom obliku ili se rješavaju drugim službenim postupkom.

Članak 10.

Roditeljske grupe u aplikacijama za razmjenu poruka, društvene mreže i drugi slični neformalni digitalni oblici komunikacije ne smatraju se službenim komunikacijskim kanalima Škole. Škola ne odgovara za sadržaj, točnost ni posljedice komunikacije koja se putem njih odvija.

Pri iznošenju mišljenja i komentara o radu Škole ili službenoj komunikaciji potrebno je postupati odgovorno, uz poštovanje dostojanstva, ugleda i prava drugih osoba te propisa o zaštiti osobnih podataka i povjerljivosti.

Bez valjane pravne osnove nije dopušteno prosljeđivati ili javno objavljivati službene poruke i dokumente koji sadržavaju osobne ili povjerljive podatke, kao ni snimke zaslona, fotografije, audiozapise, videozapise i druge materijale na temelju kojih se mogu identificirati učenici, roditelji ili radnici Škole. Takvi se materijali mogu učiniti dostupnima samo uz odgovarajuću suglasnost ili odobrenje ovlaštene osobe, odnosno kada je to dopušteno ili propisano zakonom.

IV. PRAVILA ULJUDNE I PROFESIONALNE KOMUNIKACIJE

Članak 11.

Službena elektronička komunikacija mora biti sažeta, jasna, pristojna i usmjerena na predmet komunikacije. U komunikaciji se koristi uljudan ton, oslovljavanje, pozdrav i potpis pošiljatelja.

Nije primjereno pisanje poruka velikim tiskanim slovima, slanje uvredljivih, omalovažavajućih, prijetećih ili nepristojnih sadržaja, višestruko ponavljanje istoga zahtjeva bez opravdanog razloga te slanje poruka izvan razumne potrebe za komunikacijom.

Članak 12.

Vrijeme predviđeno za odgovor radnika Škole na elektroničku poštu je najkasnije pet radnih dana od dana primitka poruke, osim ako priroda upita ili okolnosti slučaja zahtijevaju dulje vrijeme ili postupanje druge ovlaštene osobe.

Na obavijesti ili upite zaprimljene tijekom radnoga tjedna, a koji se odnose na tekuću organizaciju rada, odgovor se u pravilu daje do kraja istoga radnog tjedna, ako je to moguće s obzirom na obveze radnika i narav upita.

Članak 13.

Za vrijeme vikenda, blagdana, neradnih dana, školskih praznika i izvan radnog vremena radnici Škole nisu dužni odgovarati na elektroničku poštu, poruke ili druge oblike elektroničke komunikacije, osim u iznimnim i hitnim situacijama kada to odredi ravnateljica ili druga ovlaštena osoba.

Elektronička komunikacija ne smije zamijeniti neposredan razgovor u situacijama u kojima je razgovor potreban radi zaštite najboljeg interesa učenika, kvalitetne suradnje s roditeljima i pravilnog postupanja Škole.

V. POSTUPANJE U SLUČAJU NEPRIMJERENE KOMUNIKACIJE

Članak 14.

Ako elektronička pošta ili druga poruka sadrži elemente neprimjerene, nasilne ili omalovažavajuće komunikacije, vrijeđanja, prijetnji, pritiska, širenja neprovjerenih informacija ili drugoga ponašanja koje nije u skladu s ovim Protokolom, radnik Škole može prekinuti daljnju elektroničku komunikaciju o toj temi.

U slučaju iz stavka 1. ovoga članka osobu se upućuje na odredbe ovoga Protokola i, prema potrebi, poziva na individualni informativni razgovor. Radnik Škole o tome može obavijestiti razrednika, stručnog suradnika i/ili ravnateljicu, ovisno o naravi slučaja.

Članak 15.

Ako se roditelj, skrbnik, učenik ili radnik Škole ne pridržava odredbi ovoga Protokola, potrebno ga je uputiti da se upozna s Protokolom kao službenim dokumentom Škole te ponuditi primjeren način daljnje komunikacije, osobito termin individualnog informativnog razgovora.

U slučajevima ponavljane neprimjerene komunikacije, prijetnji, uznemiravanja ili povrede dostojanstva i prava drugih osoba, Škola postupa u skladu s važećim propisima, Statutom, Etičkim kodeksom i drugim općim aktima Škole.

VI. NEPOSREDNI RAZGOVORI I UPOZNAVANJE RODITELJA S PROTOKOLOM

Članak 16.

Individualni informativni razgovori uživo ili, kada je to opravdano, razgovori putem službeno dogovorenog komunikacijskog kanala imaju prednost pred razmjenom duljih elektroničkih poruka, jer su razgovor i živa riječ temelj partnerskog odnosa roditelja i Škole.

Savjetodavni rad, razgovor o odgojnim i obrazovnim teškoćama, postupanje u incidentnim situacijama i razgovor o povjerljivim podacima provode se na način koji osigurava zaštitu privatnosti, dostojanstva i najboljeg interesa učenika.

Članak 17.

Razrednik na prvom roditeljskom sastanku u školskoj godini upoznaje roditelje odnosno skrbnike s ovim Protokolom, načinima službene komunikacije sa Školom i pravilima dogovaranja individualnih informativnih razgovora.

Ovaj Protokol objavljuje se na oglasnoj ploči i mrežnoj stranici Škole kako bi bio dostupan roditeljima, učenicima, radnicima Škole i javnosti.

VII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 18.

Stupanjem na snagu ovoga Protokola prestaju se primjenjivati sve ranije upute i pravila Škole koja su u suprotnosti s ovim Protokolom.

Ovaj Protokol objavljuje se na oglasnoj ploči Škole i mrežnoj stranici Škole te stupa na snagu danom objave *na oglasnoj ploči Škole.*

Predsjednica Školskog odbora:

Ana Brkić, prof. mentor

Protokol je objavljen na oglasnoj ploči Osnovne škole Mate Lovraka dana 15.7.2026. godine te je stupio na snagu danom objave.

U roku od osam dana od stupanja na snagu Protokol se objavljuje na mrežnim stranicama Osnovne škole *Mate Lovraka.*

Republika Hrvatska ZAGREB MATE LOVRAKA

Ravnateljica:

Zdravka Krndelj, prof. mentorica