Temeljem odredaba Statuta Osnovne škole Hrvatski Leskovac i temeljem odredaba Zakona o pravu na pristup informacijama Osnovna škola Hrvatski Leskovac donosi

**PROTOKOL O KOMUNICIRANJU ELEKTRONIČKOM POŠTOM**

*Svrha ovog protokola je pospješiti i unaprijediti komunikaciju između svih aktera koji sudjeluju u*

*odgojno obrazovnom procesu Osnovne škole Hrvatski Leskovac.*

*To uključuje roditelje, učitelje, stručne suradnike, ravnateljicu škole i ostale djelatnike.*

Protokol jasno definira pravila pisane komunikacije elektroničkim putem.

Učitelji moraju za elektroničku komunikaciju koristiti svoje službene adrese elektroničke pošte.

Komunikacija u kojoj se elektronička pošta šalje s bilo koje adrese od strane učitelja koja nije skole.hr adresa, smatra se neslužbenom i ne može se razmatrati.

Službene obavijesti poslane na službene adrese @skole.hr smatraju se dostavljenima.

1. **Opće informacije, hitne i kratke obavijesti** su sadržaji primjereni za komunikaciju elektroničkom poštom. Svaki razrednik prilagođuje količinu i vrstu općih informacija koju šalje roditeljima prema ovom Protokolu te ih upoznaje na roditeljskom sastanku.

**Djelatnici škole** elektroničkom poštom mogu slati samo informacije kao što su:

* raspored
* termin informacija
* obavijesti o izvan-učioničkoj 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
* ostale opće informacije o školi koje se odnose na pojedinog učenika (osiguranje učenika, prehrana učenika i sl.)

**Roditelji** elektroničkom poštom trebali bi slati samo informacije kao što su:

* 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
* zahtjev za ispis s izbornog predmeta (do 30. lipnja )
* zahtjev za odobrenjem izostanka

1. 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. U slučaju potrebe za individualnim razgovorom sa stručnim suradnicama i/ili ravnateljicom škole odredit će se termin dolaska roditelja u školu.

Učitelj ne smije 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
* Zahtjeve roditelja za slanjem ili traženjem informacija putem elektroničke pošte o sljedećem:
* 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
* prigovori i pritužbe zbog nezadovoljstva ocjenama i/ili nekom odlukom učitelja u odgojno- obrazovnom procesu neće biti uvaženi

1. Poželjna komunikacija podrazumijeva jezgrovitost, jasnoću, pristojnost i međusobno uvažavanje i poštovanje. Ima oblik i obilježja službene komunikacije (oslovljavanje, pozdrav) te uljudan i afirmativan ton. Ne podrazumijeva pisanje velikim tiskanim slovima koja simboliziraju povišen ton.
2. Učitelji, djelatnici škole te roditelji šalju elektroničku poštu u pravilu u radnom (nastavnom) vremenu Škole (od 7 do 17 sati), a učitelji i djelatnici škole trebaju odgovoriti na istu u radnom vremenu Škole, a najkasnije tri dana od primitka poruke. U iznimnim

situacijama odnosno na žurne upite poželjno je odgovoriti u roku od 24 sati od dostave upita. Žurni upiti podrazumijevaju informacije za koje odgovor nema svrhu nakon 24 sata. Za vrijeme vikenda (subotom i nedjeljom) i blagdana ne izmjenjuju se elektroničke poruke između roditelja, učitelja, stručnih suradnika i ravnateljice.

1. 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 uz pozivanje na odredbe ovoga Protokola. U slučaju nasilne elektroničke i druge komunikacije, nužno je savjetovati se s članicama stručne službe.
2. Ako se učitelj ili roditelj ne pridržavaju Protokola o elektroničkoj komunikaciji škole, potrebno ih je opetovano uputiti na čitanje istoga s obzirom da se radi o službenom dokumentu koji propisuje postupanje.
3. Individualni informativni razgovori trebaju imati prednost pred komunikacijom elektroničkom poštom (kada je to moguće) jer je razgovor i živa riječ nezamjenjiv temelj suradničkom odnosu roditelja i djelatnika škole. Savjetodavni rad moguć je samo kroz usmenu komunikaciju bilo telefonom ili putem online sastanaka preko online platformi. Tijekom usmenoga razgovora lakše je izbjeći dvosmislenost u izražavanju, što je česta pojava u pisanom neverbalnom komuniciranju koja može biti uzrok nesporazuma i nepotrebnih tenzija.
4. Povratna informacija roditeljima o odgojno obrazovnom funkcioniranju i uspjehu učenika piše se u e-imenik (bilješke) prema unaprijed dogovorenim kriterijima pojedinog stručnog aktiva.

Protokol je usvojen na sjednici Učiteljskoga vijeća održanoj 31.8.2022. godine.

Ravnateljica: Dubravka Ljubičić