

Protokol o načinima službene komunikacije između odgojno-obrazovnih djelatnika i roditelja te ostalih subjekata odgojno-obrazovnog rada Centra za odgoj i obrazovanje Ivan Štark

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Protokolom uređuje se način i pravila komunikacije:

1. između Centra i roditelja/skrbnika učenika,
2. između djelatnika Centra,
3. u odnosu na zaštitu osobnih podataka i profesionalnu tajnu,
4. u vezi s dokumentiranjem komunikacije.

Članak 2.

Cilj ovog Protokola je osigurati:

- zakonitost i transparentnost postupanja,
- zaštitu prava i najboljeg interesa učenika,
- profesionalne granice djelatnika Centra,
- ujednačenu praksu komunikacije,
- zaštitu osobnih podataka sukladno važećim propisima.

Članak 3.

Izrazi koji se koriste u ovom Protokolu, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

II. KOMUNIKACIJA S RODITELJIMA / SKRBNICIMA

Članak 4.

Komunikacija Centra s roditeljima temelji se na:

- načelu najboljeg interesa djeteta,
- međusobnom uvažavanju i suradnji,
- profesionalnoj odgovornosti djelatnika,
- zaštiti dostojanstva učenika,
- zaštiti osobnih podataka.

Članak 5.

(1) Službeni oblici komunikacije su:

- službena e-mail adresa Centra (centar@centar-istark-os.skole.hr) i službene e-mail adrese djelatnika,
- e-Dnevnik (ako je primjenjivo),
- individualni informativni razgovori u unaprijed određenim terminima,
- roditeljski sastanci,
- službeni pisani dopisi,
- zapisnici sa sastanaka.

(2) Privatni telefonski brojevi, privatne e-mail adrese, društvene mreže i aplikacije za razmjenu poruka ne smatraju se službenim kanalom komunikacije.

(3) 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 Centra.

(4) Vrijeme predviđeno za komunikaciju putem elektroničke pošte je radnim danima od 07,30 do 15,30 u prijednevnoj smjeni te od 12,00 do 20,00 sati u poslijepodnevnoj smjeni.

(5) Hitnim slučajevima smatraju se situacije koje neposredno utječu na sigurnost, zdravlje ili dobrobit učenika te zahtijevaju žurnu reakciju i komunikaciju telefonskim putem.

(6) 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 Centra. Savjetodavni rad moguć je samo putem usmenog razgovora.

Članak 6.

(1) Centar dužan je roditeljima pružiti informacije o:

- odgojno-obrazovnom napretku učenika,
- planiranim oblicima podrške,
- organizaciji rada i sigurnosti učenika.

(2) Djelatnici Centra nisu obvezni davati svakodnevna, detaljna izvješća o svakom segmentu dana provedenog u Centru.

(3) Informacije se pružaju u okviru redovitih termina za informacije, stručnih sastanaka ili pisanih izvješća, prema procjeni stručnog tima.

(4) Prilikom davanja informacija strogo je zabranjeno iznošenje podataka o drugim učenicima.

Članak 7.

(1) Na službene pisane upite Centar odgovara u razumnom roku, u pravilu u roku od 3 do 5 radnih dana.

(2) U hitnim situacijama postupa se bez odgode.

(3) U slučaju opsežne, ponavljajuće ili neprimjerene komunikacije, Centar može komunikaciju usmjeriti na zakazivanje službenog sastanka.

(4) Centar nije dužan odgovarati na poruke koje sadrže uvrede, prijetnje ili zahtjeve koji prelaze zakonske ovlasti Centra.

Članak 8.

(1) Roditelji/skrbnici imaju pravo na uvid u dokumentaciju koja se odnosi na njihovo dijete, sukladno važećim propisima.

(2) Nije dopušteno:

- dostavljanje podataka o drugim učenicima,
- dostavljanje internih radnih bilješki stručnih suradnika koje predstavljaju stručni radni materijal, kao ni individualnih kurikula učenika
- dostavljanje podataka kojima bi se povrijedila prava trećih osoba.

Članak 9.

(1) U slučaju da roditelja zastupa odvjetnik ili druga opunomoćena osoba, komunikacija se odvija pisanim putem ili informativnim razgovorom u Centru uz pisanu najavu i odobrenje ravnatelja Centra.

(2) Centar ima pravo zatražiti valjanu punomoć.

(3) Očitovanja Centra daju se institucionalno, a ne individualno od strane pojedinih djelatnika.

III. KOMUNIKACIJA MEĐU DJELATNICIMA

Članak 10.

(1) Svi djelatnici Centra dužni su čuvati profesionalnu tajnu.

(2) Podaci o učenicima razmjenjuju se isključivo u svrhu obavljanja odgojno-obrazovnog rada i u opsegu nužnom za izvršavanje radnih zadataka.

(3) Zabranjeno je neformalno komentiranje slučajeva učenika izvan profesionalnog konteksta.

Članak 11.

Službena interna komunikacija odvija se putem:

- službenih e-mail adresa,
- stručnih sastanaka,
- zapisnika,
- službenih zabilješki
- iznimno putem Viber grupe.

IV. DOKUMENTIRANJE KOMUNIKACIJE

Članak 12.

- (1) Svi važni razgovori s roditeljima bilježe se u službenoj zabilješci ili u e-Dnevniku.
- (2) Sastanci se dokumentiraju zapisnikom koji se pohranjuje u službenu dokumentaciju Centra.
- (3) Službena pisana komunikacija arhivira se sukladno propisima o uredskom poslovanju i zaštiti podataka.

V. POSTUPANJE U SLUČAJU NEPRIMJERENE KOMUNIKACIJE

Članak 13.

- (1) U slučaju prijetnji, agresivnog ponašanja ili uznemiravanja djelatnika, Centar može:
 - zahtijevati nazočnost druge odgovorne osobe na sastancima,
 - poduzeti mjere sukladno važećim propisima.

(2) O svakoj takvoj situaciji sastavlja se službena bilješka.

VI. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 14.

Svaki razrednik na prvom roditeljskom sastanku upoznaje roditelje s ovim Protokolom.

Protokol daje mogućnost upozorenja onima koji se ne pridržavaju dogovorene komunikacije.

Članak 15.

Ovaj Protokol stupa na snagu danom donošenja i primjenjuje se na sve djelatnike Centra.


Članak 16.

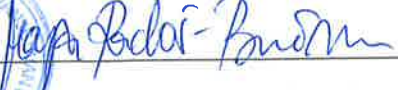
Za tumačenje i praćenje provedbe ovog Protokola nadležan je ravnatelj Centra za odgoj i obrazovanje Ivan Štark.

KLASA: 600-04/26-03/02

URBROJ: 2158-127-26-01-03

Osijek, 19. veljače 2026. godine

Predsjednica Školskog odbora

Danijela Buinac, mag. iur

Ravnateljica Centra

mr. sc. Maja Radoš-Bučma, dipl. defektolog

