



РЕПУБЛИКА СРПСКА

ЈУ ОШ „Свети Сава“, Зворник

Адреса: Светог Саве 71 а, 75400 Зворник,

Тел.056/210-284, факс: 056/490-610, е-mail: os144@skolers.org

ЈИБ: 4400259950000, Организациони код: 08140144



Број: 1700-1/24

Датум: 31.12.2024.

Протокол о процедури поступања по жалбама и приговорима ученика, родитеља и радника школе

1. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ/ЦИЉ ПРОТОКОЛА

Овим протоколом уређује се начин пријема, евидентирања, разматрања и одговора на жалбе и приговоре ученика, родитеља и запослених у школи.

Циљ протокола је:

- да се обезбиједи ефикасан, правичан и транспарентан начин рјешавања жалби и приговора,
- да се унаприједи повјерење између ученика, родитеља, запослених и управе школе,
- да се унаприједи култура отворене комуникације у школи,
- да се обезбиједи заштита права свих учесника у васпитно-образовном процесу.

2. ВРСТЕ ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА

Жалбе и приговори могу бити:

По подносиоцу:

- жалбе ученика
- жалбе родитеља/старатеља
- жалбе запослених
- остале жалбе

По садржају:

- жалбе на васпитно-образовни рад
- жалбе на понашање запослених или ученика
- жалбе у вези са организацијом и радом школе
- жалбе због повреде права, дискриминације или насиља

По начину подношења:

- писмене (електронски или у рукопису)
- усмене жалбе
- анонимне жалбе



3. ПОДНОШЕЊЕ ЖАЛБЕ ИЛИ ПРИГОВОРА

3.1. Поступак подношења/општи поступак

Жалбу или приговор може поднијети ученик, родитељ (старатељ), запослени у школи или други грађанин.

Жалба или приговор се подноси:

- писмено (електронски или у рукопису), са наведеним разлозима и евентуалним доказима
- усмено
- анонимно, путем „кутије повјерења“.

Жалбе и приговори се подносе секретару школе.

3.2. Писмена жалба или приговор

Подаци који се достављају:

- име и презиме подносиоца
- контакт подаци
- кратак опис проблема
- вријеме и мјесто дешавања
- евентуални докази

Подноси се:

- секретару школе.

Уколико подносилац има намјеру да писмену жалбу уручи одјељењском старјешини, предметном наставнику или неком другом раднику школе, поменути су дужни да подносиоца упуте да жалбу поднесе секретару школе.

3.3. Анонимно подношење жалбе или приговора

У циљу унапређења транспарентности, безбједности и културе повјерења, у школским ходницима су постављене „кутије повјерења“ - мјеста гдје ученици, родитељи и запослени могу анонимно убацити похвале, приједлоге, сугестије или пријавити проблеме.

Кутије се празне два пута мјесечно од стране именованог тима (који чине представник управе, стручне службе и један представник наставника). Садржај се евидентира и анализира, а релевантни приједлози или пријаве се разматрају према важећим процедурама уз поштовање принципа повјерљивости. Циљ ове процедуре је да се чују сви гласови у школи и унаприједи односи, комуникација и квалитет школског живота.



3.4. Усмено подношење жалбе или приговора

Усмена жалба се изјављује на записник код секретара и даље се третира на исти начин као и писмена жалба.

Уколико је усмена жалба изјављена било ком раднику школе, радник школе је дужан да подносиоца жалбе упути секретару школе који ће изјаву подносиоца записати и протоколисати и по којој ће се даље поступати у складу са одредбама овог протокола.

4. ЕВИДЕНЦИЈА ПРИМЉЕНИХ ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА

Свака жалба или приговор се евидентирају у посебну књигу или електронски документ.

За пријем жалби и приговора задужен је секретар школе.

Евиденција треба да садржи:

- датум пријема
- податке о подносиоцу (ако није анонимна пријава)
- кратак садржај жалбе или приговора
- информацију о предузетим мјерама и одлукама
- ако жалба или приговор нису релевантни, наводи се разлог за непоступање.

Попуњавање обрасца евиденције започиње секретар који уноси датум пријема и податке о подносиоцу, а завршава комисија за разматрање приговора по завршетку свог рада.

5. РАЗМАТРАЊЕ ЖАЛБЕ ИЛИ ПРИГОВОРА

- За разматрање жалбе или приговора директор школе формира стручну комисију коју чине најмање три члана. У зависности од природе жалбе или приговора директор именује чланове комисије из реда запослених.
- Директор школе не може именовати комисију чији је члан радник против кога је изјављена жалба или уложен приговор.
- Комисија је у обавези да у року од 7 радних дана размотри жалбу или приговор и припреми писмени одговор са образложењем.



РЕПУБЛИКА СРПСКА

ЈУ ОШ „Свети Сава“, Зворник

Адреса: Светог Саве 71 а, 75400 Зворник,

Тел.056/210-284, факс: 056/490-610, е-mail: os144@skolers.org

ЈИБ: 4400259950000, Организациони код: 08140144



6. ОДГОВОР ПОДНОСИОЦУ ЖАЛБЕ ИЛИ ПРИГОВОРА

- Подносилац се писмено обавјештава о исходу и одлуци у року од десет радних од дана пријема жалбе.
- Уколико подносилац није задовољан одлуком, има право жалбе Школском одбору у складу са важећим законским прописима.

7. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Протокол ступа на снагу од дана усвајања на Наставничком вијећу и саставни је дио општих аката школе.

Директор школе

Горан Ивановић