



**Osnovna šola Simona Jenka**  
Smlednik 73  
1216 SMLEDNIK

ID-št. za DDV: 11413743  
Tel.: 01/362-52-50

Svet šole Simona Jenka Smlednik je na svoji 3. korespondenčni seji, ki je potekala od 7. do 11. 10. 2021 preko elektronske pošte, sprejel

## **Interna navodila**

# **Postopek reševanja pobud in pritožb staršev na OŠ SIMONA JENKA SMLEDNIK**

Osnova uspešnega delovanja šole je tudi kakovostno in konstruktivno sodelovanje s starši. Zato smo oblikovali **INTERNA NAVODILA**, v katerih smo opredelili postopke reševanja in pobud in pritožb staršev. S pisno opredeljenimi postopki želimo zagotoviti, da bodo pobude staršev ustrezno obravnavane, težave pa hitro in učinkovito odpravljene.

## **1. POSTOPEK RAVNANJA V PRIMERU POBUD STARŠEV**

1. Morebitne pobude lahko starši posredujejo predstavniku oddelka v svetu staršev. Predstavniki staršev sodeluje pri razpravah sveta staršev in ima večji pregled nad tem, kateri predlogi so izvedljivi in smiselni na šoli. Prav tako lahko objektivno oceni ali je pobuda starša utemeljena oz. ali bi se jo dalo uresničiti. Če predstavnik staršev oceni, da bi pobuda lahko bila realizirana, jo posreduje razredniku.
2. Razrednik skliče roditeljski sestanek oddelka, kjer se pobuda predstavi ostalim staršem oddelka. Če se mudi, lahko razrednik prosi za mnenje ostalih staršev tudi korespondenčno (po e-pošti, videokonferenci ali kako drugače).
3. Če pobudo podpre večina staršev oddelka, se to zapiše v zapisnik sestanka staršev oddelka kot sklep. Predstavniki staršev pobudo predstavijo na svetu staršev in učiteljskemu zboru (odvisno od vsebine).
4. Svet staršev in učiteljski zbor obravnava pobudo na svojih rednih srečanjih in njej opredeli (v primeru, da se mudi, se pobuda obravnava korespondenčno).
5. Po potrebi šola ustanovi delovno skupino za posamezno področje (odvisno od vsebine pobude), ki dodatno preuči in obravnava pobudo ter se o ustreznosti njene izvedbe opredeli.
6. Če se pobuda sprejme ali zavrne, se o tem skupaj z utemeljitvijo obvesti predlagatelj.

## **2. POSTOPEK RAVNANJA V PRIMERU PRITOŽB STARŠEV NA VZGOJNO DELOVANJE UČITELJA**

Preden se lotimo reševanja problemov, je dobro poznati nekaj načel, h katerim stremimo pri odpravljanju težav:

**OBJEKTIVNOST** – vsaka vpletena stran ima po navadi svojo zgodbo o dogodku, oz. dogodek doživi po svoje. Pomembno je, da se vsi vpleteni seznanijo z vsemi pogledi na dogodek. Tako bomo lahko dobili objektivno zgodbo. Zbiranje informacij se opravi čim prej, ko se dogodek zgodi.

**PREMIŠLJENOST IN UČINKOVITOST** – razen če okoliščine ne narekujejo hitrega ukrepanja, je potreben čas, da se čustva umirijo in da na dogodek pogledamo širše oz. iz distance. Predlagamo, da od dogodka pa do aktivnega reševanja preteče dan ali dva. V tem času se lahko pridobijo dodatne informacije.

**POSTOPNOST**: pomembno je, da se dogodki rešujejo sproti in če se da, le med »vpletenimi akterji« dogodka. Pomembno je tudi, da se pri reševanju težav držimo korakov, ki so zapisani v teh internih navodilih.

## **A) POSTOPEK ZA STARŠE OD 1.–3. RAZREDA**

### **1. STOPNJA:**

Ko otrok pove za dogodek v šoli, starši najprej preverijo informacije pri učitelju, ki je bil soudeležen v dogodku, oziroma mu je bil priča. Priporočljivo je, da to naredijo čim prej, po možnosti še isti dan. Predlagamo, da pokličejo učitelja ali pa se po predhodni najavi oglasijo v šoli. Zaželeno je, da se dogodek razišče in razreši že na 1. stopnji.

### **2. STOPNJA**

V primeru, da učitelj in starš ne dosežeta zadovoljivega dogovora, oz. razrešita težave, se v reševanje problema vključi razrednik ali svetovalna služba, ki prevzmeta vlogo mediatorja.

### **3. STOPNJA**

Če niti razrednik ali svetovalna služba s svojim posredovanjem ne moreta prispevati k rešitvi problema, se k sodelovanju povabi ravnatelj. Ravnatelj lahko o odloči o rešitvi problema. O tem zapiše zapisnik ali izda odločbo. S tem je 3. stopnja končana.

### **4. STOPNJA**

V primeru, da tudi ravnatelj ne more prispevati k rešitvi težave, je zadnji korak pri reševanju težav pritožbena komisija (v skladu z 60.c členom Zakona o osnovni šoli, podrobnosti člena so na koncu navodil).

Starši v 8. dneh od zaključka 3. stopnje oddajo pisno vlogo ravnatelju šole, ki skliče pritožbeno komisijo. Odločitev komisije je dokončna.

Če razrednik in predstavnik staršev v svetu staršev ocenita, da bi bilo za postopek reševanja pritožbe koristno, se lahko o pritožbi na svoji seji opredeli tudi svet staršev.

## **B) POSTOPEK ZA STARŠE OD 4.–9. RAZREDA**

### **1. STOPNJA:**

Ko otrok pove za dogodek v šoli, starši najprej preverijo informacije pri učitelju, ki je bil soudeležen v dogodku, oziroma mu je bil priča. Priporočljivo je, da to naredijo čim prej, po možnosti še isti dan. Ko starši pridobijo informacije od učitelja, se doma še enkrat pogovorijo z otrokom in si vzamejo čas za premislek o nadaljnjih korakih. Če še vedno želijo pogovor z učiteljem, predlagamo, da ga pokličejo ali pa se po predhodni najavi skupaj z otrokom oglasijo v šoli. Zaželeno je, da se dogodek razišče in razreši že na 1. stopnji.

### **2. STOPNJA**

V primeru, da učitelj in starš ne dosežeta zadovoljivega dogovora, oz. razrešita težave, se v reševanje problema vključi razrednik ali svetovalna služba, ki prevzmeta vlogo mediatorja.

### **3. STOPNJA**

Če niti razrednik ali svetovalna služba s svojim posredovanjem ne morejo prispevati k rešitvi problema, se v k sodelovanju povabi ravnatelj (ali pomočnika ravnatelja, če se

pritožba na vzgojno delovanje nanaša na učiteljski del ravnatelja šole). Ravnatelj (ali pomočnik ravnatelja) lahko odloči o rešitvi problema. O tem zapiše zapisnik ali izda odločbo. S tem je 3. stopnja končana.

#### **4. STOPNJA**

V primeru, da tudi ravnatelj (ali pomočnika ravnatelja, če se pritožba na vzgojno delovanje nanaša na učiteljski del ravnatelja šole) ne more prispevati k zadovoljivi rešitvi težave, je zadnji korak pri reševanju težav pritožbena komisija (v skladu z 60.c členom Zakona o osnovni šoli, podrobnosti člena so na koncu navodil).

Starši v 8. dneh od zaključka 3. stopnje oddajo pisno vlogo ravnatelju šole, ki skliče pritožbeno komisijo. Odločitev komisije je dokončna.

V primeru, da je učitelj na katerega se nanašajo pritožbe in pripombe hkrati tudi ravnatelj, pritožbena komisija seznanjena s svojo odločitvijo svet šole.

Če razrednik in predstavnik staršev v svetu staršev ocenita, da bi bilo za postopek reševanja pritožbe koristno, se lahko o pritožbi na svoji seji opredeli tudi svet staršev.

### **3. POSTOPEK RAVNANJA V PRIMERU PRITOŽB STARŠEV NA POUČEVANJE UČITELJA V RAZREDU**

#### **1. STOPNJA**

Starši se lahko na govorilnih urah (tedenskih - dopoldanskih ali mesečnih – popoldanskih, po predhodni najavi) seznanijo in z učiteljem pogovorijo o učni uspešnosti ter o vedenju njihovih otrok. Učitelji staršem opišejo učno in vedenjsko uspešnost njihovih otrok na šoli. Prav tako lahko na govorilnih urah starši pojasnijo učitelju, če ima otrok težave ali druge posebnosti pri opravljanju domačega šolskega dela. Govorilne ure so namenjene izmenjavi informacij ter posledično usklajevanju domačega in šolskega dela ter iskanju rešitev, da bi bil otrok čim bolj uspešen pri osvajanju in utrjevanju novega znanja ter zadovoljen z »življenjem« na šoli. Kadar se učitelj in starš ne moreta uskladiti oz. najdi ustrezne rešitve, lahko starš o tem obvesti predstavnika oddelka v svetu staršev.

#### **2. STOPNJA**

Starši pritožbe ali pripombe lahko posredujejo predstavniku oddelka v svetu staršev. Predstavnik staršev sodeluje pri razpravah sveta staršev in ima večji pregled nad tem, katere pritožbe so tam že obravnavali in kakšne so bile uspešne rešitve. Prav tako lahko objektivno oceni ali je pritožba starša utemeljena oz. ali lahko sam utemelji ravnanje učitelja zaradi katerega ima starš pripombe oz. pritožbe. Če predstavnik staršev oceni, da je pritožba smiselna oz. za pritožbo starša ne najde pojasnila, nastopi naslednji korak: predstavnik staršev posreduje pobudo ali pritožbo razredniku.

#### **3. STOPNJA**

Razrednik skliče roditeljski sestanek in preveri, če pritožbo ali pripombo podpira večina staršev oddelka. Če se večina staršev oddelka strinja s pritožbami, se pritožbe in pripombe z utemeljitvami zapišejo v zapisnik.

Razrednik posreduje zapisnik učitelju na katerega se pritožbe nanašajo.

Razrednik organizira sestanek na katerem je prisoten predstavnik staršev v svetu staršev in še dva starša, razrednik in učitelj. Na sestanku, ki ga vodi razrednik, prisotni obravnavajo pritožbe in se o njih pogovorijo.

Če razrednik in predstavnik staršev v svetu staršev ocenita, da bi bilo za postopek reševanja pritožbe koristno, se lahko o pritožbi na svoji seji opredeli tudi svet staršev.

#### **4. STOPNJA**

- a) Če se pritožbe in pripombe nanašajo na avtonomijo učitelja pri poučevanju, in prisotni ne morejo priti do zadovoljive rešitve ali do zblížanja stališč, lahko razrednik skliče strokovni aktiv učiteljev, ki poučujejo isti predmet na šoli. Na sestanku aktiva je prisoten tudi ravnatelj oz. namestnik ravnatelja, če je učitelj na katerega se nanašajo pripombe hkrati tudi ravnatelj. Aktiv učiteljev predmeta se pred tem pisno seznanijo s stališči staršev ter stališči učitelja. Aktiv učiteljev poda mnenje.
- b) Če se pritožbe nanašajo na druge področja poučevanja (vzgojni del, disciplina, in drugo) in prisotni ne pridejo do zadovoljive rešitve ali ne zblížajo stališč, razrednik ponovno skliče sestanek s predstavniki staršev ter zraven povabi svetovalnega delavca ali ravnatelja. Če je učitelj na katerega se nanašajo pritožbe in pripombe hkrati tudi ravnatelj, se na sestanek povabi pomočnik ravnatelja. Ravnatelj (ali pomočnik ravnatelja) lahko odloči o rešitvi problema. O tem se zapiše zapisnik. S tem je 4. stopnja končana.

#### **5. STOPNJA**

Zadnji korak pri reševanju težav je pritožbena komisija (v skladu z 60.c členom Zakona o osnovni šoli, podrobnosti člena so na koncu navodil).

V primeru, da je učitelj na katerega se nanašajo pritožbe in pripombe hkrati tudi ravnatelj, pritožbena komisija seznanijo s svojo odločitvijo svet šole.

Smlednik, 11. 10. 2021

Predsednik sveta šole:  
Gregor Seme