

# Žalbe

U skladu sa Zakonom o školi (2010:800 gl. 4 § 8) postoji zahtjev za uspostavljanjem procedure za primanje i razmatranje žalbi na obrazovne djelatnosti.

Glavno pravilo je da žalbu prvenstveno treba predati nadležnom direktoru škole, šefu predškolske ustanove ili osobi na odgovarajućoj poslovodnoj funkciji da bi se ona dalje prosljedila šefu sektora za Djecu i omladinu u okviru sektora Dobrobit društva.

Opština Götene ima zadatak da svoj djeci i svim učenicima, studentima i porodicama omogući obrazovnu sredinu i školovanje visokog kvaliteta. Zato je vaše mišljenje od važnosti. Kako za ispravljanje grešaka i nedostataka, tako i za razvoj naše djelatnosti.

## Cilj je:

- povećanje uticaja pojedinca
- brže otklanjanje nedostataka koji mogu nastati
- jačanje pravne sigurnosti djece i učenika

## Kome mogu uputiti moju žalbu?

Prvenstveno se obratite osobi, jedinici ili odjeljenju na koje se žalba odnosi. Kad se radi o predškolskoj ustanovi i školi, sa vašim stanovištem prvenstveno treba da upoznate dotično osoblje. Ako se problem tako ne riješi ili ako tu vrstu kontakta doživljavate previše osjetljivom, sljedeća instanca kojoj se možete obratiti je šef predškolske ustanove ili direktor škole.

## Moram li pisati?

Ako želite da podnesete žalbu na obrazovnu djelatnost nad kojom je nadležna Opština Götene, možete to uraditi putem e-pošte, pisma ili preko telefona.

Zapisivanje žalbe olakšava postupak. U vašoj predškolskoj ili školskoj jedinici možete dobiti pomoć da to uradite. Možete upotrebiti formular koji se nalazi na dnu stranice.

## Koliko se čeka na odgovor?

Naša ambicija je brzo davanje odgovora. Ponekad žalba može biti komplikovana ili iz drugog razloga može biti potrebno duže vrijeme za razmatranje problema.

## Procedura u vezi sa rješavanjem žalbi u okviru dječje i obrazovne oblasti

- Pristigla žalba se registruje i time postaje javni dokument
- Procijeni se ko treba da rješava predmet.

- Šalje se pismeno obavještenje osobi koja je predala svoja gledišta ili žalbu da je ona pristigla i o tome ko je referent za predmet.

## **Ako nisam zadovoljan/a odgovorom?**

U tom slučaju možete zahtijevati da nadređeni šef iznova razmotri predmet. On ili ona će onda pregledati cijelu žalbu da vidi da li postoje neke nejasnoće ili greške.

## **Šta se dalje radi sa žalbom?**

Sve pristigle pismene žalbe se u okviru odjeljenja za Djecu i omladinu u okviru sektora Dobrobit društva sakupljaju i koriste kao dio sistematskog rada na poboljšanju kvaliteta.

## **Ko može da pročita moju žalbu?**

U principu svako. Važno je da imate u vidu da sva vaša pismena obraćanja Opštini postaju javni dokumenti i da je skoro sve dostupno javnosti. U izuzetnim slučajevima se dokumenti ili dijelovi dokumenta mogu proglasiti tajnim.

## **Kontakt podaci**

U kontaktu sa dotičnom opštinskom djelatnošću navedite na šta se vaša žalba ili gledišta odnose, kao i kako želite da se s vama stupi u kontakt. Moguće je ostati anoniman, ali u tom slučaju vam ne možemo javiti šta smo uradili u vezi sa vašom žalbom ili vašim gledištima. Ako želite odgovor, potrebna nam je vaša e-adresa, broj telefona ili poštanska adresa.

## **Žalba na obrazovnu djelatnost u Opštini Götene**

E-pošta:

**Na koju školu se žalba odnosi?\***

**Žalba\***

## **Prijedlog mjera koje se mogu preduzeti**

### **Kontakt podaci**

Ime:

Prezime:

Ulična adresa:

Poštanski broj:

Poštanska adresa:

Telefon:

E-pošta: