

Očitovanje CARNET-a na prijedloge i pritužbe pristigle na predsjedništvo Vijeća korisnika CARNET-a kao teme sastanka održanog 16. prosinca 2025. godine

Članovi predsjedništva sastavili su sažetak pristiglih e-mailove korisnika te je o njima raspravljeno na sjednici.

Niže su navedeni odgovori na dokument predsjedništva pod nazivom: „Sažetak rasprave i prijedloga korisnika“.

Točke 1., 2. i 3. koje se odnose na preopterećenost učitelja informatike i STP-ova, potrebu za novim radnim mjestima i jasnim pravilnicima i neujednačeno i nedovoljno vrednovanje rada.

Zahvaljujemo na iznesenim komentarima i prijedlozima koji se odnose na opterećenost učitelja informatike, administratora u školama te stručnjaka za tehničku podršku (STP) za opremu i mrežu iz projekta e-Škole. Iznesene primjedbe odražavaju stvarne izazove s kojima se škole suočavaju u svakodnevnom radu.

CARNET pruža e-usluge ustanovama iz obrazovne zajednice te osigurava njihovu dostupnost, funkcionalnost, korisničku podršku, dokumentaciju i edukacije. Međutim, CARNET nema ovlasti ulaziti u unutarnju organizaciju rada škola, raspodjelu poslova među zaposlenicima niti u način ugovaranja i financiranja poslova STP-ova.

Važno je istaknuti da je CARNET još ranije prema nadležnom ministarstvu uputio prijedlog za uvođenje posebnog radnog mjesta školskog informatičara, upravo s ciljem rasterećenja učitelja informatike i jasnijeg razdvajanja nastavnih i tehničko-administrativnih poslova. Ova potreba kontinuirano se komunicira kroz različite inicijative i stručne rasprave.

CARNET kontinuirano unapređuje usluge u skladu s mogućnostima te redovito prikuplja povratne informacije i istražuje potrebe korisnika u školama. Za sve e-usluge dostupne su korisničke upute koje se redovito ažuriraju, a za nove i značajno unaprijeđene usluge organiziraju se edukacije. Većina online edukacija se snima, a snimke su trajno dostupne korisnicima putem portala Meduza. Također za neke usluge izrađene su i video upute, koje se također nalaze na Meduzi.

Poslovi STP-ovi specifični su po tome što je to ugovorna obveza osnivača, koju je preuzeo pri sklapanju ugovora s CARNET-om za sudjelovanje škola u projektu e-Škole. Imenovanja i financiranja STP-ova ugovorna su obveza osnivača škola, koji ujedno odabiru model podrške. U slučajevima kada poslove STP-a preuzima zaposlenik škole, osnivač i zaposlenik međusobno sklapaju ugovor, u čije uvjete CARNET ne može ulaziti.

U situacijama kada osnivač nije ispunjavao financijske obveze prema ugovorenom modelu, a problem je prijavljen CARNET-u, CARNET je, u skladu sa sklopljenim ugovorima, poduzeo odgovarajuće korake prema osnivaču. Ako osnivač ne isplati ugovoreni honorar temeljem važećeg ugovora između osnivača i imenovanog STP-a, nažalost, CARNET nema pravne mehanizme za rješavanje takvog spora te je sudski postupak jedina moguća opcija.

Vezano uz pitanja oporezivanja naknada za poslove STP-a, CARNET ne može utjecati na porezni sustav i propise Republike Hrvatske. Porezni tretman naknada određen je važećim zakonodavnim okvirom i izvan je djelokruga djelovanja CARNET-a.

Na kraju, naglašavamo da su poslovi STP-ova, kao i poslovi vezani uz imenovane administratore sustava (npr. e-Dnevnik, e-Matica, administratori resursa), jasno definirani, a mogu se pronaći u korisničkim uputama za pojedine skupine korisnika – CARNET-ove početnice koje se nalaze na: <https://www.carnet.hr/sluzba-za-podrsku-korisnicima/>. CARNET će i dalje, u okviru svojih nadležnosti, nastaviti raditi na unapređenju usluga, edukaciji korisnika te zagovaranju sustavnih rješenja koja dugoročno doprinose održivosti i kvaliteti rada u školama.

4. Problemi s opremom i licencama

Oprema iz projekta e-Škole je financirana jednokratno iz EU projekta čiji je nositelj bio CARNET te CARNET nema mandat ni budžet za redovitu nabavku i zamjenu opreme u školama, osim mrežne opreme za spoj na CARNET mrežu, kako je definirano Ugovorom o članstvu koji je sklopljen sa školama.

U slučaju kvara opreme iz projekta e-Škole, STP ju može prijaviti CARNET-ovom helpdesku koji otklanja poteškoću. U slučaju da CARNET nije u mogućnosti riješiti poteškoću, poteškoća se prijavljuje dobavljaču opreme KING ICT-u koji onda preuzima prijavu i sve rješava kada je oprema u garantnom roku. U prilogu ovog očitovanja dostavljamo tablicu s popisom trajanja jamstva.

Do promjene u uvjetima Microsoft licenci donijela je Tvrtka Microsoft na svjetskoj razini, a nabava i sklapanje ugovora za iste spada u djelokrug nadležnog ministarstva. Samim time, nismo u mogućnosti utjecati na odluke o nabavi licenci.

CARNET će razmotriti prijedloge za uključenje Adobe alate (Photoshop, Illustrator) ukoliko će to biti moguće.

5. Izrada i održavanje web stranica

CARNET je na zahtjev i u skladu s potrebama korisnika razvio novi sustav za izradu i smještaj web stranica korisnika. Izrađene su upute, video upute te su odrađene edukacije po Regionalnim obrazovnim centrima u Zagrebu, Rijeci, Osijeku i Splitu, a u planu su i napredne

edukacije. Snimka online edukacije objavljena je na Meduzi, kao i 33 kratka filma s video uputama.

Rok za prelazak na novi sustav bio je dulji od godinu dana te je produljivan na zahtjev škola, a CARNET-ov helpdesk je cijelo vrijeme stajao na raspolaganju školama kao podrška. U 2024. godini imali smo 8611 aktivnosti (poziva i e-mailova), a u 2025. 9021 za uslugu. Stoga se ne možemo složiti s tvrdnjom da škole nisu imale upute i podršku za prelazak na novi sustav.

6. Edukacija i podrška

CARNET je organizirao edukacije o korištenju alata iz MS Office paketa te edukacije za CMS sustav škola, a u planu su i napredne edukacije o održavanju web stranica škola na CMS-u. Rado ćemo razmisliti o osmišljavanju novih edukacija te smo otvoreni za prijedloge tema za koje molimo da se pošalju na CARNET-ov helpdesk helpdesk@skole.hr.

7. Problemi u komunikaciji i sustavu

Problemi u komunikaciji s CARNET-om

CARNET aktualne obavijesti o uslugama i projektima šalje na liste administratora, ravnatelja škola te na službene adrese škola. Također kontinuirano analiziramo upite te prijavljene poteškoće za usluge, kao i prijedloge za unaprjeđenja te iste kontinuirano unaprjeđujemo u skladu s mogućnostima. Također postoji mogućnost posjeta školi i sastanka s kolegama iz Mobilnog tima koji djeluje u okviru Službe za korisnike. Samo se treba obratiti CARNET-ovom helpdesku.

Problemi s aplikacijama (e-Dnevnik, e-Matica)

Svjesni smo poteškoća koje su postojale na početku nove školske godine radi prelaska na novu e-Maticu. CARNET-ov helpdesk je radio intenzivno od 0 do 24, sedam dana u tjednu kako bi pomogao korisnika te smo s dobavljačem intenzivno radili na otklanjanju poteškoća. Sustav je izuzetno kompleksan te je povezan s ostalim ključnim nacionalnim servisima u obrazovanju stoga je prelazak bio vrlo zahtjevan. Poteškoće se uklonjene te sada nova e-Matica radi stabilno.

Odgovori na pitanja pristigla o e-Dnevniku:

1. *Slučajni odabir u e-dnevniku može izabrati učenika koji je zapisan da nije na satu*

Tehnički nešto zahtjevnije zbog načina na koji vodimo radne sate i izostanke. Imamo to zabilježeno kao prijedlog za nadogradnju.

2. *Prijenos iz e-dnevnika i e-matice ne funkcionira*

Radimo na funkcionalnosti za prijenos podataka u e-Maticu. S obzirom na to da se prijenos podataka o zaključnim ocjenama i drugim podacima potrebnim za svjedodžbu koristi krajem

nastavne godine funkcionalnost će biti spremna kako bi sve škole na vrijeme mogle prenijeti zaključne ocjene i druge podatke u e-Maticu. Nova e-Maticu, odnosno novi API nam omogućuje slanje i drugih podataka pa korisnici mogu očekivati da će i izvan nastave i izvanškolske aktivnosti moći prenijeti iz e-Dnevnika u e-Maticu, odnosno neće ih više morati ručno upisivati.

3. Budući da je uvedena modularna nastava treba checkbox za VPU/UTR kod upisa sata

Očekujemo da će biti još prilagodbi za evidenciju modularne nastave. Surađujemo s MZOM i ASOO vezano za to te ćemo sukladnu njihovima zahtjevima i uputama raditi potrebne prilagodbe i izmjene.

4. Potrebna e-dnevnik aplikacija za mobilne uređaje koja funkcionira, a ne vraća grešku o nedovoljnoj razlučivosti

Svjesni smo da je korisnicima potrebna mobilna aplikacija za nastavnike. Trenutno provodimo određene aktivnosti (fokus grupe s nastavnicima, analiza potreba) kako bismo definirali sve potrebne funkcionalnosti mobilne aplikacije za nastavnike.

5. e-dnevnik – potreban pregled svih zapisa za učenika pogotovo onih bez ocjene

Postoji veći broj izvještaja koji prikazuju različite setove podataka, ovisno o potrebama u pojedinim situacijama. Ako se misli na širi set podataka o učenikovim podacima u e-Dnevniku onda mogu spomenuti izvještaj Popis učenika koji omogućuje generiranje izvještaja sa setom podatka koje korisnik sam može definirati.

Odgovori na pitanja o e-Dnevniku za centre za odgoj i obrazovanje:

- 1. Hitna izmjena dnevnika za odgojne skupine - učenici koji se školuju po programu Posebni osnovnoškolski program/usvajanje vještina - naši učenici isto na kraju godine moraju imati zaključnu ocjenu. Ona je ista kao u redovnom programu ocjene su od 1 do 5 ali nose druge nazive: 1 - nije usvojio, 2 - manjim dijelom usvojio, 3 - djelomično usvojio, 4 - većim dijelom usvojio i 5 - potpuno usvojio. Ove godine 2024/2025 izašla je nova odluka Ministarstva znanosti i obrazovanja - travanj 2024. NN42/2024 (Odluka o donošenju Posebnoga nastavnog programa za stjecanje kompetencija u aktivnostima svakodnevnoga života i rada za učenike s teškoćama u razvoju i Posebnoga nastavnog programa za stjecanje kompetencija u aktivnostima svakodnevnoga života i rada za učenike s poremećajem iz spektra autizma za osnovnu školu) za naše učenike u kojoj je ovo jasno navedeno kao obaveza. E-dnevnik bi trebao pratiti nove programe i kao tako omogućiti ocjenjivanje i ovih učenika kako je to određeno na državnoj razini*

Do kraja nastavne godine omogućit ćemo unos zaključnih ocjena za učenike koji se školuju prema obrazovnom programu "Posebni osnovnoškolski program/usvajanje

vještina". Radi se o zaključnim ocjenama koje će biti dodane u e-Maticu, a nakon toga i u e-Dnevnik. S obzirom na to da se radi o zaključnim ocjenama nadogradnja za unos tih ocjena u planu nam je u skladu s rokovima za kraj nastavne godine i potrebama za unos tih ocjena.

- 2. Unos PSP-a trebalo bi se poboljšati kako je do sada izvedeno. Totalno je nefunkcionalno i nepotrebno složeno. Trebalo bi biti omogućen rad po principu mješovitog razrednog odjela jer u njega dolaze učenici iz različitih odjela a ne da se upisuje u svaki razred. PSP i je zamišljen kao zasebni razred/odjel koji radi nakon škole i kao takav bi trebao imati svoga voditelja te mogućnost svog rasporeda. Te bi isto moralo biti i razrednom učitelju vidljivo.*

Ovaj prijedlog za nadogradnju uzet ćemo u obzir za planiranje budućih nadogradnji.

- 3. Zamjene u centrima nisu uvijek učitelji već se povremeno učenici raspodijele u ostale odjele – pogotovo kada su u pitanju skupine, trebalo bi bit moguće napraviti skupinu unutar svakog odjela, s određenim brojem korisnika koje je onda moguće dodijeliti učiteljima u momentima kada su učenici priključeni njima*

Ovo ćemo također razmotriti kao prijedlog za nadogradnju. Pri tome svakako moramo uzeti u obzir strukturu razrednih odjela i odgojno obrazovnih skupina za učenike s teškoćama koji su tom obliku formiraju u e-Matici te ih mi prema toj strukturi dohvaćamo u e-Dnevnik.

- 4. Opcija grupna zamjena je napravljena izuzetno loše. Ukoliko je učitelj na bolovanju onda je na bolovanju u svim predmetima koje predaje te bi bilo uredu da se prilikom dodjele zamjene može označiti opcija svi predmeti a ne da se za svaki predmet upisuje posebno - kod nas jedan učitelj predaje i do 10 predmeta u istoj skupini (kao razredna nastava) i ako zamjena dolazi na njegovo mjesto bilo bi dobro da se kvačicama odmah označe koje sve predmete ta osoba preuzima - nepotreban ogroman posao za administratora je dodijeljivanje jedan po jedan*
- 5. Na tragu gore navedenog trebalo bi omogućiti da se uz oznaku svi predmeti dodijeli odmah (kvačicama kao i kod izostanaka) više učitelja koji budu ulazili u zamjenu prema dogovoru. U našim centrima svaki sat u zamjenu predmetnim učiteljima ulazi drugi učitelj i dodijeliti svakom dozvolu za samo jedan sat oduzme cijeli školski sat umjesto da ista opcija bude mnogo lakša*
- 6. Na početku godine kada se dodjeljuju predmeti treba postojati mogućnost da se odmah (kvačicama) označi više predmeta koje učitelj predaje i da se onda dodaju a ne da se ručno upisuje svaki. Isto je i za predmete jer često istu skupinu predmeta predaje isti učitelj. Kad se stisne predmet kvačicama bi trebalo bit omogućeno dodavanje više učitelja*

7. *Mora se osmisлити bolja opcija za izvannastavnu aktivnost, postojeće korištenje grupa nije pregledno i mora se upisati svaki posebno – umjesto da je učitelju odmah vidljiv NJEGOV sat u rasporedu tog dana*
8. *Unos izostanaka morao bi biti automatski uz mogućnost da se makne po satu. Što to znači, znači da ako kliknemo da učenik nedostaje jedan sat da se automatski upiše izostanak za taj dan te da razrednik prema potrebi može sat ukloniti. Vrlo rijetko je da je potrebno uklanjanje al je izuzetno često da učitelji jednostavno ne upišu (kod nas je to često jer djeca odlaze na razne terapije tijekom satova i učitelj ne zna dal djete bolesno ili je na vježbama, a ostala djeca u razredu nisu verbalna da mogu reći). Također moralo bi bit omogućeno razredniku da klikne izostanak učenika za taj dan u slučaju da nije upisan a ne da ga mora upisat za svaki sat*

Točke 4. do 8. uvrstiti ćemo u razmatranje kao prijedloge za nadogradnju.

9. *Moralo bi se omogućiti dizanje dokumenata u e dnevnik. Odbijamo uopće mogućnost da individualno svakom učeniku unosimo IK to je komplicirani dokument te je itekako potrebno da se dokument kao takav iz worda može dić u sustav. Isto vrijedi za individualizirane (koje ste totalno previdjeli u e dnevniku a obavezni su) i prilagođene programe – moraju se moć dić kao gotov dokument.*

Ovaj prijedlog nam je na popisu nadogradnji. Očekujemo tijekom ove školske godine da ćemo to omogućiti.

10. *Dnevnik rada SS isto bi trebao izgledati kao i dnevnik za razred jer upis na ovaj način je nepregledan i neučinkovit tim više što isti često mijenjaju bolesne učitelje i bilo bi dobro da im se odmah ta zamjena povuče u njihov radni dnevnik a ne da moraju raditi ponovo dupli posao. Također trebalo bi isto biti omogućeno da se plan i program rada digne u wordu.*

Ako se misli na dnevnik rada stručnih suradnika Pravilnik o pedagoškoj dokumentaciji za tu cjelinu definira znatno drugačije nego dnevnik rada za razred i iz tog razloga je ta cjelina u e-Dnevniku u obliku bilješki. Dodali bismo da smo za ovu školsku godinu radili prilagodbe tog dnevnika rada stručnih suradnika u skladu s zahtjevima MZOM. Što se tiče plana i programa i mogućnosti da se te datoteke dodaju u e-Dnevnik, tek bi trebalo vidjeti je li takvim dokumentima i takvima obrascima mjesto u e-Dnevniku koji se koristi kao sustav za vođenje pedagoške dokumentacije koju propisuje Pravilnik o pedagoškoj dokumentaciji.

11. *U zapisnike treba dodati opciju unosa razgovora i suradnje s učiteljima ne samo s roditeljima*

Zapisnik suradnje s roditeljima imamo u sustavu jer tako definira Pravilnik o pedagoškoj dokumentaciji, isti Pravilnik ne navodi posebno cjelinu za suradnju s učiteljima. Ukoliko postoje potrebe za ovakvim evidencijama možemo vidjeti je li im mjesto u e-Dnevniku te mogu li se možda već sada voditi kroz neku od postojećih cjelina.

12. Nigdje ne postoji opcija IZVAN UČIONIČKA NASTAVA. Za razred koji taj dan odlazi izvan škole je zadužen učitelj koji vodi IUN i trebalo bi bit moguće ju označiti kvačicom kako bi se automatski povukla u sve predmete. Ovako se tom učitelju mora dodijeliti ZAMJENA za učitelje koji su taj dan na poslu. Nema logike.

U dnevniku rada postoji cjelina Podaci o izletima. Do sada nismo imali primjedbe iz drugih Centara da, zbog svojih specifičnosti u izvođenju nastave, imaju potrebu za dodatnim evidencijama. Naravno, ako je potrebno možemo i ovo promatrati kao prijedlog za nadogradnju. Pri tome treba imati na umu da ne možemo u e-Dnevniku raditi izmjene bez prethodne suglasnosti MZOM.

13. Treba omogućiti opciju KOMBINIRANE SKUPINE kod nas se ne slažu odjeli po godinama i skupine po tome ko u koju spada već, zbog sigurnosti korisnika, slažemo da zajedno ne budu oni učenici koji predstavljaju opasnost jedni za druge

Struktura skupina, odnosno podjela učenika u tim skupinama u e-Dnevnik dolazi nakon što su učenici raspoređeni u skupine u e-Matici. MZOM definira po kojim kriterijima se ti učenici raspoređuju u e-Maticu te ih mi prema toj podjeli dohvaćamo u e-Dnevnik.

14. Produženi boravak - tu opciju vaš dnevnik ne prepoznaje, nama neka djeca ostaju u školi do 5 popodne i to NIJE PSP I NIJE CJELODNEVNA NASTAVA to je drugi program koji provodi odgoj ne nastava i socijalna je usluga - ali bi isto trebalo postojati u dnevniku kako bi se mogla voditi evidencija

Možemo omogućiti vođenje produženog boravka u OOS, naravno uz suglasnost MZOM.

15. POVEZIVANJE S E TUROM o sto izvještaja koji se mogu printati iz vaše liste NI JEDAN JEDINI nije koristan i ne može se slat za e tur pa se evidencija korisnika mora vodit na 3 različite lokacije - mislim da je ovo stvarno minimalno što se može napraviti a to je da se na kraju mjeseca može isprintati tablica s dolascima učenika u školu za taj mjesec - postoje slične tablice ali broje izostanke u satima a ne u danima a eTUR traži broj dana

Što se tiče izostanaka, postoji izvještaj Mjesečna statistika izostanaka koji prikazuje broj izostanaka za skupinu ili razredni odjel po danima, moguć je i izvoz tog izvještaja. Ako ima potrebe za prilagodbama izvještaja koji bi korisnicima olakšali neke druge procese evidencije u eTUR to bismo mogli planirati za buduće nadogradnje.

Upoznati smo s većinom ovih komentara i prijedloga, jer nam se gospođa Gorup-Rožić javljala i na Helpdesk sa zahtjevima i prijedlozima. Kolega Josipović iz CARNET-a imao je nekoliko razgovora s njom te se stavio na raspolaganje ako ima potrebe za sastankom na kojem bismo se detaljnije upoznali s problematikom i vidjeli koje su opcije kako bi se olakšale evidencije koje su problematične.

CARNET ima povoljniju kotizaciju za imenovane administratore na školama te smo osmislili više modela kotizacija kako bismo osigurali financijski povoljnije uvjete za sudionike. CUC se ne financira sredstvima iz državnog proračuna već iz aktualnih EU projekata, sredstava sponzora i kotizacija sudionika. Postojeće kotizacije ne predstavljaju stvaran trošak organizacije konferencije, jer je on djelomično pokriven gore navedenim izvorima financiranja, da nije tako kotizacije bi bile mnogo više.

8. Diskriminacija informatičkog osoblja na visokim učilištima

Na žalost, Uredba o koeficijentima nije u domeni djelovanja CARNET-a te CARNET nije u mogućnosti utjecaja.

Pojedinačna pitanja korisnika:

- *Je li bilo (ili je još) moguće izbjeći preklapanje održavanja Državnog natjecanja iz Informatike i konferencije CUC (prošle godine potpuno ista situacija)?*

Kada god je to moguće CARNET nastoji izbjeći preklapanja s ostalim događajima u obrazovnoj zajednici, no na žalost to nije uvijek moguće, jer su usluge organizacije predmet javne nabave, a i termin se bira u skladu s periodima kada su cijene hotelskih kapaciteta niže.

- *Je li moguće povećati prostor za školske mrežne stranice?*

U okviru usluge CMS za škole školama je na raspolaganju 3 Gb prostora. Ako škola ima potrebe za više prostora može poslati CARNET-ovom helpdesku zahtjev za povećanje te prostor može biti povećan 2 puta za 1 Gb do maksimalnih 5 Gb prostora.