



DAUGAVPILS PILSĒTAS DOME
Daugavpils 11. pamatskola

Reģ. Nr. 2712902175, Arhitektu iela 10, Daugavpils, LV-5410, tālr./fakss 65441303, 65441321
e-pasts: 11vsk@daugavpils.apollo.lv, mājas lapa: www.daug11psk.dautkom.lv

APSTIPRINĀTA
ar Daugavpils 11.pamatskolas direktores
2017. gada 28. augusta rīkojumu Nr.1 – 19/60

**Daugavpils 11. pamatskolas
izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas
KĀRTĪBA**
Daugavpilī

2017. gada 25. augustā

Izdota saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma 72.panta pirmās daļas 2.punktu,
Ministru kabineta 24.11.2009. noteikumu Nr.1338 „Kārtība,
kā nodrošināma izglītojamo drošība izglītības iestādēs un to organizētajos pasākumos”,
Bērnu tiesību aizsardzības likuma 70.panta 2.daļu,
Izglītības likuma 55.pantu

I. Vispārīgie noteikumi

1. Izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība Daugavpils 11. pamatskolā noteikta izglītības iestādes normatīvajā dokumentā (turpmāk tekstā – kārtība).
2. Kārtības mērķis ir nodrošināt izglītojamo tiesības vērsties pēc palīdzības izglītības iestādē, bērnu tiesību aizsardzības institūcijās, kā arī citās valsts un pašvaldības institūcijās.
3. Kārtības uzdevums ir identificēt izglītojamo interešu aizskārumu vai apdraudējumu un veikt darbības to novēršanai.
4. Kārtība garantē izglītojamā tiesības tikt uzklautam un paust savu viedokli.
5. Darbā ar izglītojamo problēmsituāciju risināšanu tiek ievērota konfidencialitāte.
6. Informācija, kuru par izglītojamo ieguvis darbinieks ir ierobežotas pieejamības, un ziņas, kas jebkādā veidā varētu kaitēt bērna turpmākajai attīstībai vai viņa psiholoģiskā līdzsvara saglabāšanai, nav izpaužamas.

II. Izglītojamo sūdzību iesniegšana un izskatīšana

7. Izglītojamais mutvārdos vai rakstiski apraksta situāciju klases audzinātājam, priekšmeta skolotājam vai citam izglītības iestādes darbiniekam (kuram uzticas):
 - 7.1. rakstiskajā sūdzībā sūdzības iesniedzējs (izglītojamais) raksta savu vārdu un uzvārdu, dzīvesvietas adresi, sūdzības būtību un sūdzību paraksta.
8. Skolotājs, klases audzinātājs vai izglītības iestādes darbinieks:
 - 8.1. mutisku sūdzību fiksē protokolā (pirms vai pēc situācijas risināšanas), kurā norāda sūdzības iesniedzēja (izglītojamā) vārdu un uzvārdu, dzīvesvietas adresi; izglītojamais protokolu paraksta;
 - 8.2. rakstisku sūdzību pievieno protokolam par veiktajām darbībām (situācijas risināšanas laikā vai pēc tās); izglītojamais protokolu paraksta;

- 8.3. ja protokols netiek rakstīts, skolotājs, klases audzinātājs vai izglītības iestādes darbinieks uz rakstiski noformētas sūdzības lapas raksta savu rezolūciju (uzrakstu uz dokumenta, kurā izsaka savu lēmumu, norādījumu, darbību).
- 8.4. sniedz tūlītēju palīdzību un atbalstu izglītojamajam, kuram tā nepieciešama, izvērtējot konkrētā izglītojamā vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus;
- 8.5. izvērtējot situāciju, informē par notikušo izglītojamā vecākus / personas, kas realizē aizgādību (turpmāk tekstā – vecāki);
- 8.6. ja nepieciešams, nodod informāciju izglītības iestādes sociālajam pedagogam vai psihologam (ja problēmas risināšana ir doto speciālistu kompetencē).
9. Sociālais pedagogs vai psihologs:
 - 9.1. nodrošina izglītojamā drošību, tajā pašā dienā ziņo policijai, bāriņtiesai vai citai bērna tiesību aizsardzības institūcijai par jebkādu vardarbību un noziedzīgu nodarījumu vai administratīvu pārkāpumu pret izglītojamo, par viņa tiesību pārkāpumu vai citādu apdraudējumu, kā arī tad, ja izglītības iestādes darbiniekam ir aizdomas, ka izglītojamajam ir priekšmeti, vielas vai materiāli, kas var apdraudēt paša izglītojamā vai citu personu drošību, dzīvību vai veselību;
 - 9.2. nodrošina izglītojama vecāku informēšanu, ja tas iespējams un ja informēšana neapdraud izglītojamā intereses;
 - 9.3. bērnu tiesību pārkāpumu gadījumā nekavējoties informē par to izglītības iestādes direktoru.
10. Izglītības iestādes darbinieki savas kompetences ietvaros un šajā kārtībā noteiktajos termiņos izskata sūdzību, pieņem attiecīgu lēmumu un sniedz iesniedzējam atbildi. Atbildēm uz sūdzībām jābūt pamatotām.
11. Darbinieks nav tiesīgs izskatīt sūdzību, ja tas ir personiski tieši vai netieši ieinteresēts sūdzības izskatīšanas rezultātā.
12. Izvērtējot sūdzības būtību, darbinieks informē par to izglītības iestādes direktoru (ja ir nepieciešams direktora atbalsts, lēmuma pieņemšana vai citas darbības direktora kompetences ietvaros).
13. Direktors, ja nepieciešams, norīko atbildīgo darbinieku (-us) sūdzības izskatīšanai.
14. Sūdzību izskatīšana:
 - 14.1. steidzamas sūdzības, kas saistītas ar bērnu tiesību pārkāpumiem, tiek izskatītas nekavējoties (vai ne vēlāk kā tās pašas darba dienas laikā), rīkojoties atbilstoši Bērnu tiesību aizsardzības likumam, lai izglītojamā tiesības un likumīgās intereses netiktu aizskartas;
 - 14.2. sūdzības, kurām nepiemēro steidzamas rīcības, tiek izskatītas 3 darba dienu laikā;
 - 14.3. gadījumos, ja sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas, par papildu pārbaudei nepieciešamo laiku paziņo iesniedzējam;
 - 14.4. ja objektīvu iemeslu dēļ sūdzības izskatīšanas termiņu nav iespējams ievērot, par to paziņo iesniedzējam;
 - 14.5. ja sūdzībā izteiktais neietilpst izglītības iestādes kompetencē, tad 3 darba dienu laikā iesniedzējs saņem informāciju par to, kādai institūcijai šī sūdzība ir jānosūta.
15. Ja uzlabojumu nav un lēmumi netiek pildīti, tad izglītojamajam un viņa vecākiem ir tiesības vērsties pie izglītības iestādes dibinātāja vai jebkuras citas personas, kas noteikta Bērnu tiesību aizsardzības likumā.
16. Kārtība izglītojamajiem ir zināma (to izskaidro klases audzinātājs, vienlaikus veicot izglītojamo drošības instruktāžu) un pieejama izglītības iestādes mājaslapā.
17. Iepazīšanos ar kārtību izglītojamie apliecina ar savu parakstu.
18. Vecākus par kārtību informē klases audzinātājs vecāku sapulcēs vai individuālajās konsultācijās. Vecāku informēšana par kārtību ir obligāta.
19. Pielikumā: Izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtības SHĒMA.

III. Grozījumu veikšanas kārtība noteikumos

20. Grozījumus un papildinājumus kārtībā var ierosināt izglītības iestādes pedagoģiskā padome, izglītības iestādes direktors, izglītības iestādes līdzpārvalde, izglītības iestādes padome.
21. Grozījumi un papildinājumi kārtībā tiek saskaņoti izglītības iestādes pedagoģiskās padomes sēdē, tos apstiprina izglītības iestādes direktors.

Direktore

I. Meldere

Daugavpils 11. pamatskolas izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība saskaņota Daugavpils 11. pamatskolas 2017. gada 25. augusta pedagoģiskās padomes sēdē, protokols Nr. 6.

Izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtības SHĒMA

Izglītojамais mutvārdos vai rakstiski apraksta situāciju klases audzinātājam, priekšmeta skolotājam vai citam izglītības iestādes darbiniekam (kuram uzticas)



Skolotājs, klases audzinātājs vai skolas darbinieks:

- Sūdzību fiksē protokolā (pirms vai pēc situācijas risināšanas).
- Sniedz tūlītēju palīdzību un atbalstu izglītojamajam, kuram tā nepieciešama, izvērtējot konkrētā bērna vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus.
- Informē izglītojamā vecākus (personas, kas realizē aizgādību).
- Ja nepieciešams, nodod informāciju sociālajam pedagogam vai psihologam.
- Izvērtējot sūdzības būtību, darbinieks informē par to izglītības iestādes direktoru (ja ir nepieciešams direktora atbalsts, lēmuma pieņemšana vai citas darbības direktora kompetences ietvaros).



Sociālais pedagogs vai psihologs:

- Nodrošina izglītojamā drošību, ne vēlāk kā tajā pašā dienā ziņojot policijai, bāriņtiesai vai citai bērna tiesību aizsardzības institūcijai par jebkādu vardarbību un noziedzīgu nodarījumu vai administratīvu pārkāpumu pret bērnu, par viņa tiesību pārkāpumu vai citādu apdraudējumu, kā arī tad, ja izglītības iestādes darbiniekam ir aizdomas, ka bērnam ir priekšmeti, vielas vai materiāli, kas var apdraudēt paša bērna vai citu personu drošību, dzīvību vai veselību.
- Nodrošina izglītojamā vecāku informēšanu, ja tas iespējams un ja informēšana neapdraud bērna intereses.
- Informē izglītības iestādes direktoru.



Direktors

- Ja nepieciešams, norīko atbildīgo darbinieku (-us) sūdzības izskatīšanai.
- Rīkojas likumdošanā noteiktajā kārtībā.