



CĒSU NOVADA PAŠVALDĪBA CĒSU BĒRZAINES PAMATSKOLA

Reģ. Nr. 90000083637, Nodokļu maksātāja Reģ. Nr. 90000031048

Juridiskā adrese: Raunas iela 4, Cēsis, Cēsu novads, LV-4101

Faktiskā adrese: Bērzaines iela 34, Cēsis, Cēsu novads, LV-4101

Tālr. 64125638; e-pasts: berzaines.skola@cesunovads.edu.lv,

www.csip.lv

SASKAŅOTS

ar Cēsu Bērzaines pamatskolas
direktora 21.01.2019. rīkojumu Nr. 1-8/1

IZGLĪTOJAMO SŪDZĪBU IESNIEGŠANAS UN IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA CĒSU BĒRZAINES PAMATSKOLĀ

*Izdota saskaņā ar Bērnu tiesību aizsardzības
likuma 70. panta otro daļu,
Vispārējā izglītības likuma 10. panta trešās daļas 2.punktu*

Vispārīgie jautājumi

1. Izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība (turpmāk – kārtība) garantē izglītojamā tiesības tikt uzklautam un paust savu viedokli.
2. Kārtības primārais mērķis ir identificēt un novērst izglītojamo iespējamo interešu aizskārumu vai apdraudējumu.
3. Informācija, ko darbinieks, pildot amata pienākumus ir guvis, izskatot izglītojamā sūdzību, ir konfidenciāla un izpaužama tikai tiktāl, cik tas nepieciešams problēmas risināšanā.
4. Kārtība ir saistoša visiem iestādes darbiniekiem un izglītojamiem.

Sūdzību iesniegšanas kārtība

5. Izglītojamais sūdzību var iesniegt **mutiski, rakstveidā vai elektroniski**.
6. Ar mutisku sūdzību izglītojamais var vērsties pie jebkura izglītības iestādes darbinieka. Katra darbinieka pienākums ir uzklaut sūdzību un risināt to atbilstoši savai kompetencei.
7. Ja darbinieka kompetence neatbilst sūdzības izskatīšanai, darbinieks informē direktora vietnieku vai direktoru.
8. Ja no izglītojamā saņemtā informācija saistīta ar tūlītēju izglītojamā tiesību aizskāruma novēršanu, darbinieks nekavējoties par to ziņo direktoram.
9. Uz izglītojamā mutvārdu sūdzību kompetentais darbinieks atbild mutvārdos, nepieciešamības gadījumā informējot vecākus vai atbilstošās institūcijas.
10. Rakstveidā izglītojamais var iesniegt:
 - 10.1 direktoram;
 - 10.2 direktora vietniekam;
 - 10.3 klases audzinātājam;
 - 10.4 iemetot skolas pastkastē.
11. Iesniedzot sūdzību rakstveidā, to raksta brīvā formā, norādot iesniedzēja vārdu un uzvārdu.
12. Rakstveida iesniegums tiek reģistrēts likumdošanā paredzētā kārtībā.
13. Elektroniski iesniegumu nosūta uz skolas elektroniskā pasta adresi: ci_ac@cesis.edu.lv

14. Gadījumos, ja sūdzība vai ierosinājums saņemts anonīmi, saņemtā sūdzība vai ierosinājums tiek analizēts pēc būtības un, ka nepieciešams, veiktas konkrētas darbības, bet rakstiska atbilde netiek sniegta.

Sūdzību izskatīšanas kārtība

15. Izglītības iestāde, saņemot sūdzību, veic Bērnu tiesību aizsardzības likumā paredzētās darbības pārkāpuma, ja tāds tiek konstatēts, novēršanai, kā arī atbalsta un palīdzības sniegšanai izglītojamam, **nodrošinot:**

15.1 tūlītēju palīdzību un atbalstu bērnam, kuram tā nepieciešama, izvērtējot konkrētā bērna vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus;

15.2 bērna 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 bēra vai citu personu dzīvību vai veselību;

15.3 vecāku informēšanu, ja tas iespējams un informēšana neapdraud bērna intereses.

16. Steidzamības kārtā sūdzība tiek izskatīta nekavējoties, rīkojoties saskaņā ar kārtības 15. Punktu.

17. Ja bērna sūdzības jautājuma izpētei nepieciešams ilgāks laika periods un tā nav saistīta ar tūlītēja bērna tiesību aizskārums novēršanu, vadītājs nosaka atbildīgo pedagogu sūdzības izskatīšanā.

18. Sūdzību izskatīšana notiek saprātīgā termiņā, ņemot vērā konkrētā jautājuma risināšanas steidzamību, par rezultātu izglītības iestāde informē bērnu un/vai bērna vecākus (aizbildņus) rakstiski. Steidzamības kārtā sūdzība tiek izskatīta nekavējoties, rīkojoties atbilstoši Bērnu tiesību aizsardzības likumam.

19. Sūdzības izskatīšanas laikā tiek aizpildīta šāda dokumentācija (ja iespējams):

19.1 sūdzības fiksēšana skolvadības sistēmas "E-klase" sadaļā "Individuālās sarunas ar vecākiem un izglītojamiem";

19.2 rakstisks ziņojums vecākiem skolvadības sistēmas "E-klase" vai dienasgrāmatā.

20. Sūdzības izskatīšanas laikā var tikt veiktas sekojošas darbības:

20.1 individuālās pārrunas;

20.2 pārrunas klases kolektīvā;

20.3 paskaidrojuma sniegšana;

20.4 telefonsaruna vai tikšanās ar vecākiem;

20.5 tikšanās ar izglītības iestādes vadību;

20.6 informācijas nodošana Cēsu novada sociālajam dienestam, bāriņtiesai, tiesībsargājošām iestādēm vai citām institūcijām.

21. Izglītības iestāde tiesīga atstāt sūdzību bez izskatīšanas šādos gadījumos:

21.1 sūdzības saturs ir aizskarošs;

21.2 sūdzības teksts objektīvi nav izlasāms vai saprotams.

Izglītojamo iepazīstināšana ar sūdzību iesniegšanas kārtību

22. Darbiniekus ar kārtību iepazīstina izglītības iestādes direktors.

23. Klases audzinātājs, katra mācību gada sākumā vai divu nedēļu laikā pēc šīs kārtības vai tās grozījumu spēkā stāšanās brīža, iepazīstina izglītojamos ar kārtību, fiksējot to skolvadības sistēma "E-klase" un nodrošinot izglītojamo parakstīšanos veidlapā par iepazīšanos.

24. Izglītojamo vecāki ar kārtību tiek iepazīstināti mācību gada sākumā klašu vecāku sanāksmēs.

Noslēguma jautājumi

25. Izglītojamo sūdzības tiek skatītas atbilstoši šai kārtībai.

26. Skolas darbinieki ir atbildīgi par šīs kārtības ievērošanu.

27. Ja iesniedzēju neapmierina sūdzības izskatīšanas rezultāts, viņam ir tiesības vērsties pie izglītības iestādes dibinātāja ar lūgumu pārskatīt sūdzības izskatīšanas rezultātu.

28. Izglītojamie tiek iepazīstināti par likumdošanā paredzēto atbildību par apzināti nepatiesas liecības, paskaidrojuma vai pieteikuma sniegšanu.

29. Grozījumi kārtībā var tikt veikti pēc direktora, pedagoģiskās padomes, izglītības iestādes padomes ierosinājuma.