

J. Pilsudska Daugavpils valsts poļu ģimnāzijas

Izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība

Izstrādāta saskaņā ar Bērnu tiesību aizsardzības
likuma 70.panta otro daļu

I. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1. Kārtība nosaka izglītojamo (turpmāk – bērnu) sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību (turpmāk – kārtība) J.Pilsudska Daugavpils valsts poļu ģimnāzijā (turpmāk –skola). Kārtības mērķis ir identificēt izglītojamā interešu aizskārumu un to novērst.
2. Jebkuram bērnam ir tiesības vērsties izglītības iestādē ar mutvārdu un rakstveida sūdzību un saņemt atbildi pēc būtības šajos noteikumos noteiktajā kārtībā.
3. Darbinieku uzdevums ir pienācīgi reaģēt uz ikvienu iesniegtu ziņojumu vai sūdzību par iespējamu bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu bērna drošībai.

II. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA

4. Sūdzību par jebkādu bērna interešu aizskārumu var iesniegt mutiski, rakstiski vai elektroniski (e-klasē vai e-pastā):
 - klases audzinātājam;
 - direktorei;
 - lietvedei;
 - jebkuram ģimnāzijas darbiniekam.
5. Sūdzību var iesniegt izglītojamais, viņa klasesbiedri vai vecāki.
6. Sūdzībā jānorāda sūdzības iesniedzēja bērna vārds un uzvārds, dzīves vieta un uz tās jābūt bērna parakstam.
7. Ja bērns vērsas skolā ar mutvārdu sūdzību, skolas darbinieks, kurš saņēmis mutvārdu sūdzību, tūlīt to noformē rakstveidā, un iesniedzējs bērns to paraksta.
8. Katrā gadījumā, kad saņemta sūdzība, tās saturu sūdzības saņēmējam ir pienākums ieprotokolēt (e-klases sadaļā individuālās sarunas vai rakstot sarunas protokolu) un informēt par to direktori vai skolas sociālo pedagogu nekavējoties vai ne vēlāk kā tās pašas darba dienas laikā.
9. Ja sūdzības saturs prasa tūlītēju rīcību (bērns nav drošībā, apdraudējums notiek pašreiz) ikviena sūdzību saņēmēja atbildība ir vispirms darīt visu iespējamo, lai primāri novērstu tiešo apdraudējumu. Pēc tam informēt par to skolas direktori vai skolas sociālo pedagogu.

III. SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANA

10. Saņemto sūdzību izskata skolas direktors, vai norīko tā izskatīšanai atbildīgo darbinieku vai izveido komisiju sūdzības izskatīšanai.
11. Sūdzību izskatīšana parastā kārtībā notiek 3 darba dienu laikā, par kuras rezultātu skola informē skolēna vecākus (aizbildņus) rakstiski. Steidzamības kārtā sūdzība tiek izskatīta nekavējoties, rīkojoties atbilstoši Bērnu tiesību aizsardzības likumam, lai bērnu tiesības un likumīgās intereses netiktu aizskartas.
12. Atkarībā no sūdzības satura tā tiek izskatīta pie klases audzinātāja, pieaicinot vecākus vai pie skolas vadības, pieaicinot vecākus, klases audzinātāju un citas iesaistītās personas.
13. Katru atsevišķu sūdzības gadījumu, vadoties no saņemtās informācijas, iegūstot nepieciešamos pierādījumus un papildus informāciju, nepieciešams izmeklēt. Veiktajai apstākļu noskaidrošanai jābūt objektīvai, caurspīdīgai, tās laikā, ja nepieciešams var tikt piesaistīts citu profesionāļu atbalsts.
14. Ja veiktās izmeklēšanas rezultātā saņemtas ziņas par iespējamu bērna tiesību aizskārumu, kam ir krimināli vai administratīvi sodāma pārkāpuma pazīmes, tiek sagatavots rakstisks ziņojums tiesībsargājošām institūcijām.
15. Darbinieks nav tiesīgs izskatīt sūdzību, ja tas ir personiski tieši vai netieši ieinteresēts sūdzības izskatīšanas rezultātā.
16. Visās darbībās, kas skar sūdzību un ziņojumu izskatīšanu, iesaistīto personu pienākums ir ievērot konfidencialitāti, un informāciju par bērnu var izpaust tikai tiktāl, cik tas nepieciešams sūdzības izskatīšanai.
17. Lēmums par sūdzības izskatīšanas rezultātiem tiek pieņemts rakstiski un paziņots sūdzības iesniedzējam vai cietušā vecākiem Sūdzības izskatīšanas laikā sūdzība tiek fiksēta e-žurnāla sadaļā individuālās sarunas un veikts rakstisks ziņojums vecākiem e-žurnālā un/vai dienasgrāmatā (veic sociālais pedagogs).
18. Saskaņā ar bērna interešu aizskāruma vai apdraudējuma novēršanas plānu veiktās darbības (individuālās pārrunas, pārrunas klases kolektīvā, telefonsarunas vai tikšanās ar vecākiem, tikšanās ar izglītības iestādes vadību, izglītības iestādes vadības sapulce) tiek dokumentētas.
19. Sociālajam pedagogam sūdzība jāreģistrē un jāpieņem viens no šādiem lēmumiem:
 - 19.1. septiņu dienu laikā nosūtīt sūdzību citai šajā lietā kompetentai institūcijai, par to paziņojot iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšana neietilpst skolas kompetencē;
 - 19.2. 15 dienu laikā atbildēt iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai nav jāpieprasa papildu ziņas;
 - 19.3. 30 dienu laikā atbildēt iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas; šādos gadījumos par papildu pārbaudi jāpaziņo iesniedzējam. Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 dienu termiņu nav iespējams ievērot, par to jāpaziņo iesniedzējam.
20. Atbilde uz kolektīvām bērnu sūdzībām jānosūta bērnam, kurš kā pirmais parakstījis attiecīgo sūdzību.
21. Sūdzības, kas saistītas ar bērna tiesību pārkāpumiem, izskatāmas nekavējoties.
22. Atbildēm uz sūdzībām jābūt motivētām, un tajās jānorāda atbildes pārsūdzēšanas kārtība un termiņi. Rakstveida atbildi uz sūdzību paraksta skolas direktors.

23. Ja pēc sūdzības izskatīšanas uzlabojumu nav un lēmumi netiek pildīti, tad izglītojamajam un viņa vecākiem (aizbildņiem) ir tiesības vērsties pie izglītības iestādes dibinātāja vai jebkuras citas personas, kas noteikta Bērnu tiesību aizsardzības likumā vai prasīt citu instanču palīdzību (policija, sociālais dienests, bāriņtiesa u.c.)

IV. NOSLĒGUMA JAUTĀJUMI

24. Skolas darbinieki ir atbildīgi par šo noteikumu ievērošanu.

25. Kārtība ir bērniem zināma un pieejama, izskaidrojot to vienlaikus ar bērnu drošības pasākumu ikreizēju instruktāžu. Iepazīšanos apliecina ar parakstu atbilstoši bērna spējām.

26. Vecāku informēšana par kārtību ir obligāta.

27. Grozījumus un papildinājumus var ierosināt skolas pedagoģiskā padome, skolas direktors, atbalsta personāls.

28. Grozījumi un papildinājumi tiek izskatīti skolas pedagoģiskās padomes sēdē, tos apstiprina direktors.

Direktore

G.Smuļko

IZSKATĪTS

J. Pilsudska Daugavpils valsts poļu ģimnāzijas pedagoģiskās padomes sēdē,

Protokols Nr.2

2017.gada 5.decembris.