



JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA
JĒKABPILS VALSTS ĢIMNĀZIJA

Reģistrācijas Nr. 40900010805

Rūdolfa Blaumaņa iela 27, Jēkabpils, LV-5201, tālrunis 65237551, elektroniskais pasts jvg@jvg.edu.lv
Jēkabpilī

APSTIPRINĀTS
ar Jēkabpils Valsts ģimnāzijas direktora
04.06.2019. rīkojumu Nr.150

04.06.2019.

Nr.1

Izglītojamo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība

*Izdota saskaņā ar Bērnu tiesību
aizsardzības likuma 70. panta 2.daļu
Iekšējās kārtības noteikumu skolēniem 30.,31.,35. punktu*

I Vispārīgie jautājumi:

1. Kārtība nosaka Jēkabpils Valsts ģimnāzijas (turpmāk – skola) izglītojamo (un vecāku vai bērna likumisko pārstāvju) sūdzību, pretenziju, ierosinājumu iesniegšanas un izskatīšanas kārtību (turpmāk – kārtība).
2. Kārtības mērķis:
 - 2.1. identificēt izglītojamo interešu aizskārumu vai apdraudējumu skolā un to novērst;
 - 2.2. nodrošināt bērna un vecāku tiesības vērsties pēc palīdzības un savu tiesību aizsardzību skolā;
 - 2.3. pilnveidot izglītojamo fizisko, psiholoģisko un pedagoģisko vidi skolā.
3. Izglītības iestāde veic Bērnu tiesību aizsardzības likumā paredzētās darbības pārskatīšanas, ja tāds tiek konstatēts, novēršanai, kā arī atbalsta un palīdzības sniegšanai bērnam, nodrošinot tūlītēju palīdzību un atbalstu izglītojamam, kuram tā nepieciešama, izvērtējot konkrētā bērna vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus;
4. Situācijas risināšanas laikā iegūtā informācija ir konfidenciāla un uzskatāma par ierobežotas pieejamības informāciju. Ziņas, kas varētu kaitēt izglītojamā turpmākai attīstībai vai viņa psiholoģiskajai veselībai nav izpaužamas.
5. Situācijas, kas rada bīstamību izglītojamā veselībai un dzīvībai, uzskatāmas par steidzamā kārtībā risināmām, visas darbības notiek nekavējoties, aizsargājot izglītojamā intereses.

II Sūdzību iesniegšanas kārtība

6. Jebkuram izglītojamam, bērna vecākiem vai likumiskajiem pārstāvjiem ir tiesības vērsties skolā mutiski, ar elektronisku vēstuli e-pastā vai rakstveida sūdzību un saņemt atbildi pēc būtības. Sūdzības var iesniegt personīgi vai arī ierakstīt tās kladē, kas ir brīvi pieejama pie dienas dežuranta un kurā skolēni (arī skolas darbinieki un vecāki/likumiskie pārstāvji) var ierakstīt savus ierosinājumus, atsauksmes un sūdzības par dažādiem ar mācību, ārpusstundu un skolas vidi saistītiem jautājumiem. Ikviens skolēns var vērsties pie skolēnu pašpārvaldes pārstāvjiem tieši vai rakstot savas sūdzības vai ierosinājumus E-klasē (audzinātājiem, skolotājiem). Tam ir arī izveidota grupa E-klases pasta sarakstē – Skolēnu parlaments.
7. Izglītojamais mutvārdos vai rakstiski apraksta situāciju kādam no izglītības iestādes darbiniekiem - mācību priekšmeta pedagogam, klases audzinātājam, sociālajam pedagogam, psihologam, medmāsai, direktora vietniekiem, direktoram vai iesniedz skolas kancelejā, tā tiek reģistrēta žurnālā.
8. Skolas darbinieks, kurš saņēmis mutvārdu sūdzību, izvērtē situāciju un nepieciešamības gadījumā noformē sūdzību rakstveidā, sūdzības iesniedzējs to paraksta.
9. Sūdzībā jānorāda iesniedzēja vārds, uzvārds, klase, uz sūdzības jābūt iesniedzēja parakstam.
10. Ja nav ievēroti 9. punktā ietvertie noteikumi, izglītības iestādei ir tiesības šādu sūdzību neizskatīt.
11. Sūdzības izskatīšanas laikā, atbilstoši situācijai, sūdzības izskatītāji aizpilda šādu dokumentāciju:

11. 1. sūdzības fiksēšana rakstveidā un e-žurnāla sadaļā individuālās sarunas;
11. 2. rakstisks ziņojums vecākiem e-žurnālā un/vai dienasgrāmatā;
11. 3. individuālās pārrunas (sarunas protokols);
11. 4. pārrunas klases kolektīvā (sarunas protokols);
11. 5. telefonsaruna vai tikšanās ar vecākiem (ieraksts E-klases žurnālā/sarunas protokols);
11. 6. tikšanās ar izglītības iestādes vadību (sarunas protokols);
11. 7. izglītības iestādes vadības sapulce (sarunas protokols).

III Izglītojamo sūdzību izskatīšana

12. Lai nodrošinātu sūdzību ātru un kompetentu izskatīšanas kārtību, iestādes vadītājs sūdzības izskatīšanu deleģē izglītības iestādes darbiniekam, kura kompetencē ir konkrētā jautājuma izskatīšana.
13. Ja sūdzības saturs prasa tūlītēju rīcību (bērns nav drošībā, apdraudējums notiek pašreiz) ikviena sūdzību saņēmēja atbildība ir vispirms darīt visu iespējamais, lai primāri novērstu tiešo apdraudējumu. Pēc tam informēt skolas administrāciju (direktoru, direktora vietnieku) un /vai skolas atbalsta personālu (sociālo pedagogu, psihologu) un izglītojamā vecākus/likumiskos pārstāvjus.
14. Skola pieņem izglītojamo sūdzības un savas kompetences ietvaros skolas administrācija un pedagoģiskie darbinieki tās izskata, pieņem attiecīgu lēmumu un sniedz iesniedzējam atbildi.
15. Ja izglītojamā sūdzības saturs neatbilst sūdzības saņēmēja kompetencei, sūdzība 5 darba dienu laikā tiek nodota kompetentajai amatpersonai vai pedagoģiskajam darbiniekam, par to informējot iesniedzēju.
16. Skolas administrācija vai pedagoģiskais darbinieks nekavējoties, bet ne vēlāk kā 3 darba dienu laikā par izglītojamā sūdzību informē izglītojamā vecākus telefoniski vai E-klases pastā.
17. Skolas administrācijas pārstāvis vai pedagoģiskais darbinieks izglītojamā sūdzību reģistrē E-klases žurnāla sadaļā „Individuālās sarunas”.
18. Ja izglītojamā sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu informācija un sniegto ziņu pārbaude, uz sūdzību jāatbild 10 darba dienu laikā.
19. Ja izglītojamā sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu informācija un sniegto ziņu pārbaude, uz sūdzību jāatbild 20 darba dienu laikā.
20. Uz iesniedzēja mutvārdu sūdzību kompetentais skolas darbinieks atbild mutvārdos, par to veicot ierakstu E-klases žurnāla sadaļā par individuālajām sarunām un informējot izglītojamā vecākus.
21. Uz iesniedzēja elektronisku sūdzību kompetentais skolas darbinieks atbild elektroniski, par to veicot ierakstu E-klases žurnāla sadaļā par individuālajām sarunām un informējot izglītojamā vecākus.
22. Uz iesniedzēja rakstisku sūdzību kompetentais skolas darbinieks atbild rakstiski, par to veicot ierakstu E-klases žurnāla sadaļā „Individuālās sarunas” un informējot izglītojamā vecākus.
23. Ikviena izglītojamā sūdzību var izskatīt un lēmumu pieņemt individuālās pārrunās, nepieciešamības gadījumā pieaicinot kompetentos izglītības iestādes darbiniekus un/vai izglītojamā vecākus. Individuālās pārrunas tiek rakstiski protokolētas.
24. Ja uzlabojumu nav un lēmumi netiek pildīti, tad izglītojamam un viņa vecākiem/likumiskajiem pārstāvjiem ir tiesības vērsties pie izglītības iestādes dibinātāja vai jebkuras citas personas, kas noteikta Bērnu tiesību aizsardzības likumā, vai prasīt citu institūciju palīdzību (policija, sociālais dienests, bāriņtiesa u.c.).
25. Kārtība ir izglītojamiem zināma un pieejama, izskaidrojot to vienlaikus ar izglītojamo iekšējās kārtības noteikumu un drošības kārtējo instruktāžu.

Direktors

V. Vizulis

Druveniece 65237556

Kārtība apspriesta administrācijas sanāksmē 2019.gada 24.maijā, protokols Nr.21