



# RĪGAS VALDA AVOTIŅA PAMATSKOLA – ATTĪSTĪBAS CENTRS

Salaspils ielā 14, Rīgā, LV-1057, tālrunis 67271125, 67277707, e-pasts rvapsac@riga.lv

## IEKŠĒJIE NOTEIKUMI Rīgā

2018. gada 30. janvārī

Nr. PSVAAC-18-1-nts

### Bērnu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība

*Izdoti saskaņā ar Bērnu tiesību aizsardzības  
likuma 70.panta otro daļu*

#### **I. Vispārīgie noteikumi**

1. Bērnu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību (turpmāk - noteikumi) garantē bērna tiesības tikt uzklausītam un paust savu viedokli.
2. Kārtības mērķis ir identificēt bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu un to novērst.
3. Par bērnu šīs kārtības izpratnē uzskatāms jebkurš Rīgas Valda Avotiņa pamatskolas – attīstības centra (turpmāk – Skola) izglītojamais.
4. Jebkuram bērnam Skolā ir tiesības vērsties ar mutvārdu un rakstveida sūdzību un saņemt atbildi pēc būtības šajos noteikumos noteiktajā kārtībā.

#### **II. Sūdzības iesniegšanas kārtība**

5. Bērns mutvārdos vai rakstiski pauž sūdzību, apraksta situāciju, kādam no Skolas pedagoģiskajiem darbiniekiem.
6. Sūdzībā jānorāda sūdzības iesniedzēja bērna vārds un uzvārds, dzīves vieta un uz tās jābūt bērna parakstam, pedagoģiskais darbinieks, kurš saņēmis mutisku sūdzību noformē to rakstveidā un iesniedzējs bērns to paraksta.
7. Sūdzības pieņēmējs sūdzību nekavējoties, bet ne vēlāk kā tās pašas darba dienas laikā nodod direktores vietniecei audzināšanas jomā.
8. Skolai ir jāpieņem sūdzība un savas kompetences ietvaros un šajos noteikumos noteiktajos termiņos tā jāizskata, jāpieņem attiecīgs lēmums un jāsniedz iesniedzējam atbilde.

### III. Sūdzības izskatīšanas kārtība

9. Saņemto sūdzību izskata direktores vietniece audzināšanas darbā.
10. Darbinieks nav tiesīgs izskatīt sūdzību, ja tas ir personiski tieši vai netieši ieinteresēts sūdzības izskatīšanas rezultātā.
11. Sūdzību izskatīšanā tiek ievērota konfidencialitāte.
12. Saņemot sūdzību, pieņem vienu no šādiem lēmumiem:
  - 12.1. izskatīt steidzamības kārtā, ja ir konstatētas aizdomas par bērna tiesību pārkāpumu, nekavējoties informējot skolas direktore;
  - 12.2. izskatīt parastā kārtā, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai nav jāpieprasa papildu ziņas, 3 dienu laikā atbildēt iesniedzējam mutiski vai nepieciešamības gadījumā rakstiski ;
  - 12.3. septiņu dienu laikā nosūtīt sūdzību citai šajā lietā kompetentai institūcijai, par to paziņojot iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšana neietilpst skolas kompetencē;
  - 12.4. 30 dienu laikā atbildēt iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas.
13. Sūdzības, kas saistītas ar bērna tiesību pārkāpumiem, izskatāmas nekavējoties, Skola veic Bērnu tiesību aizsardzības likumā paredzētās darbības pārkāpuma novēršanai, ja tāds tiek konstatēts, kā arī atbalsta un palīdzības sniegšanu bērnam:
  - 13.1. skolas darbinieki rīkojas saskaņā ar 30.08.2016. iekšējiem noteikumiem Nr. PSVAAC-16-3-nts “Kārtība, kā rīkoties, ja izglītojamais apdraud savu vai citu personu drošību, veselību vai dzīvību” un 28.02.2017. iekšējiem noteikumiem Nr. PSVAAC-17-1-nts “Kārtība par vadītāja, pedagogu un izglītojamo rīcību, ja tiek konstatēta fiziska vai emocionāla vardarbība pret izglītojamo”.
  - 13.2. sniedz tūlītēju palīdzību un atbalstu bērnam, kuram tā nepieciešama, izvērtējot konkrētā bērna vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus;
  - 13.3. par notikušo informē Skolas administrācijas pārstāvi, sociālo pedagogu;
  - 13.4. direktora vietnieks audzināšanas darbā veic vecāku informēšanu, ja tas iespējams un informēšana neapdraud bērna intereses.
14. Sūdzības izskatīšanas laikā direktora vietnieks audzināšanas darbā var organizēt šādas darbības situācijas uzlabošanai:
  - 14.1. fiksēt sūdzības e-žurnāla sadaļā individuālās sarunas;
  - 14.2. rakstisks ziņot vecākiem e-žurnālā (ja nepieciešams);
  - 14.3. organizēt individuālās pārrunas ar atbalsta personālu, kur katra saruna pie speciālistiem tiek fiksēta rakstiski;
  - 14.4. veikt pārrunas klases kolektīvā;
  - 14.5. veikt telefonsarunu vai organizēt tikšanos ar vecākiem;
  - 14.6. izvirzīt jautājuma izskatīšanu Skolas vadības sapulce.
15. Atbildēm uz sūdzībām jābūt motivētām, rakstveida atbildi uz sūdzību paraksta skolas direktors.
16. Atbilde uz kolektīvām bērnu sūdzībām jānosūta bērnam, kurš kā pirmais parakstījis attiecīgo sūdzību.
17. Skolas pieņemto lēmumu un atbildes iesniedzējam bērnam vai tā likumīgajam pārstāvim ir tiesības apstrīdēt mēneša laikā no lēmuma vai atbildes saņemšanas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

## **II. Noslēguma jautājumi**

18. Visi Skolas darbinieki ir atbildīgi par šo noteikumu ievērošanu.
19. Grozījumus šajos noteikumos izdarāmi pēc izmaiņām ārējos normatīvajos aktos vai saņemto priekšlikumu izvērtēšanas.
20. Kārtība apspriesta un pieņemta Skolas vadības sapulcē.
21. Kārtība ir bērniem zināma un pieejama Skolas mājas lapā. To izskaidro vienlaikus ar bērnu drošības pasākumu ikreizēju instruktāžu, kuru veic klases audzinātājs. Pirmreizējo iepazīšanos apliecina ar parakstu atbilstoši bērna spējām.
22. Noteikumi stājas spēkā 2018. gada 1.februāri.

Direktore

I. Jansone