|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | RĪGAS DAUGAVGRĪVAS PAMATSKOLA  Parādes iela 5C, Rīga, LV-1016, tālrunis 67432168, fakss 67430210, e-pasts rdgps@riga.lv  IEKŠĒJIE NOTEIKUMI  Rīga | | | 13.10.2022. | Nr.PSD-22-40-nts | |

Sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība

*Izdoti saskaņā ar Bērnu tiesību aizsardzības*

*likuma 70. panta otro daļu*

1.Vispārīgie noteikumi

1. Noteikumi (turpmāk – kārtība) nosaka Rīgas Daugavgrīvas pamatskolas (turpmāk-skola) skolēnu vai viņu vecākus sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību.
2. Sūdzību un ierosinājumu iesniegšanas kārtība garantē skolēna tiesības tikt uzklausītam un paust savu viedokli.
3. Lai efektīvi pasargātu skolēnus no iespējamas emocionālas vai fiziskas vardarbības, skolas darbiniekiem ir jāuzņemas preventīva, rīcībā balstīta, aktīva līdzdalība skolēnu tiesību aizsardzības jautājumos.
4. Skolas darbinieku uzdevums ir pienācīgi reaģēt uz ikvienu iesniegtu ziņojumu vai sūdzību par iespējamu skolēna interešu aizskārumu vai apdraudējumu.
5. Visās darbībās, kas skar sūdzību un ziņojumu izskatīšanu, iesaistīto personu pienākums ir ievērot konfidencialitāti, informāciju par skolēnu var izpaust tikai tiktāl, cik tas nepieciešams sūdzības izskatīšanai.

2. Sūdzības iesniegšanas kārtība

1. Sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas primārais mērķis ir identificēt un novērst ikvienu iespējamu bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu.
2. Sūdzības un ierosinājumus var iesniegt skolēns, viņa klasesbiedri, citi skolas skolēni vai skolēnu vecāki.
3. Sūdzību par jebkādu skolēna interešu aizskārumu, kā arī ierosinājumus var iesniegt mutiski vai rakstiski (e-elektroniski vai iesniegums):
   1. direktoram;
   2. direktora vietniekiem;
   3. atbalsta personāla locekļiem ( turpmāk – APK);
   4. skolas lietvedei;
   5. klases audzinātājam;
   6. jebkuram citam skolas darbiniekam.
4. Ja sūdzība nodota rakstiski (elektroniski vai iesniegums), lietvedei pienākums uzreiz reģistrēt to.
5. Katrā gadījumā, kad saņemta sūdzība vai ierosinājums, tās saturu sūdzības vai ierosinājuma saņēmējam ir pienākums nekavējoties informēt par to klases audzinātāju vai sociālo pedagogu, direktoru vai direktora vietnieku izglītības jomā.
6. Skolas darbinieks, konstatējot pret skolēnu jebkādu vardarbību un noziedzīgu nodarījumu, viņa tiesību pārkāpumu vai citādu apdraudējumu, ka arī administratīvu pārkāpumu pret skolēnu, nodrošina tūlītēju drošību, palīdzību un atbalstu skolēnam, kuram tā nepieciešama, izvērtējot konkrētā bērna vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus.
7. Gadījumā, ja tiek apdraudēta bērna dzīvība, drošība, veselība, kā arī gadījumā, ja skolas darbiniekam ir aizdomas, ka bērnam ir priekšmeti, vielas vai materiāli, kas var apdraudēt paša bērna vai citu personu dzīvību vai veselību, viņš nekavējoties ziņo skolas direktoram. Ja Skolas direktors ir prombūtnē, jāziņo direktores vietniecei izglītības jomā. Direktors ne vēlāk kā tajā pašā dienā ziņo policijai, bāriņtiesai vai citai bērna tiesību aizsardzības institūcijai.
8. Izvērtējot bērna tiesību aizskārumu un sūdzību kopējo saturu, direktors norīko atbildīgo darbinieku iesniegto sūdzību izskatīšanā un risināšanā, kas tālāk veic nepieciešamos pasākumus sūdzībā minētā pārkāpuma konstatēšanai, novēršanai, kā arī atbalsta un palīdzības sniegšanai vai risina to pats.
9. Sūdzības izskatīšanas kārtība
10. Sūdzības un ierosinājumus izskata nekavējoties, ja to saturs prasa tūlītēju rīcību un saistīts ar skolēna tiesību aizsardzību un tiesību aizskāruma novēršanu (skolēns nav drošībā, apdraudējums turpina pastāvēt). Informācijas saņēmējs ir atbildīgs par tiešo apdraudējumu novēršanu.
11. Sūdzību ir tiesības izskatīt klases audzinātajam, sociālajam pedagogam, APK komandai un skolas direktoram. Sūdzību ir aizliegts izskatīt tai personai, kur varētu būt ieinteresēta par sūdzības izskatīšanas rezultātiem.
12. Klases audzinātājs vai darbinieks savas kompetences ietvaros risina jautājumu. Ja jautājumu nevar atrisināt, ne vēlāk kā tās pašas darba dienas laikā ziņo sociālajam pedagogam par saņemto sūdzību. Gadījumā, ja sociālais pedagogs atrodas prombūtnē, jāziņo psihologam vai direktores vietniekiem izglītības jomā.
13. Klases audzinātāja vai jebkuras skolas darbinieka, kurš saņēmis skolēna sūdzību, pienākums:
    1. novērtēt konkrētā skolēna vajadzības un aizsardzību, attiecīgās situācijas apstākļus;
    2. sniegt nekavējošu palīdzību, atbalstu skolēnam, ja sūdzības saturs prasa tūlītēju rīcību (skolēns nav drošībā; apdraudējums viņam notiek pašlaik), lai novērstu tiešu  
       apdraudējumu;
    3. pēc neatliekamo pasākumu veikšanas par saņemto sūdzību informēt skolas direktoru vai personu, kas viņu aizstāj;
    4. informēt skolēna vecākus vai likumisko pārstāvi, ja tas nav pretrunā ar notikušo un  
       neapdraud skolēna drošību, fizisko un garīgo veselību.
14. Sūdzības izskatīšanas laikā tiek veiktas šādas darbības:
    1. individuālās pārrunas;
    2. pārrunas klases kolektīvā;
    3. telefonsaruna vai tikšanās ar vecākiem;
    4. sūdzības fiksēšana e-žurnāla sadaļā individuālās sarunas, ja tādējādi netiek nodarīts kaitējums bērnam;
    5. rakstisks ziņojums vecākiem e-žurnālā, ja tādējādi netiek apdraudēta bērna drošība;
    6. tikšanās ar skolas vadību ar rakstisko situācijas izklāstu;
    7. skolas vadības sapulce ar sarunas protokolu.
15. Atkarībā no sūdzības vai ierosinājuma satura, tā tiek izskatīta:
    1. pie klases audzinātāja, pieaicinot skolēna vecākus;
    2. pie sociālā pedagoga, pieaicinot skolēna vecākus, klases audzinātāju, skolas psihologu, speciālo pedagogu un citas iesaistītās personas;
    3. pie skolas vadības, pieaicinot vecākus, klases audzinātāju, atbalsta personāla locekļus un citas iesaistītās personas, ka arī pašvaldības un tiesību institūcijas pārstāvjus.
16. Sūdzību izskatīšana parastā kārtībā notiek 3 darba dienu laikā, par kuras rezultātu skola informē skolēnu un/vai skolēna vecākus (aizbildņus) mutiski.
17. Rakstiskas sūdzību izskatīšanas un atbildes sniegšanas termiņi:
    1. 7 (septiņas) darba dienas, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai nav jāpieprasa papildu ziņas;
    2. 30 (trīsdesmit) darba dienas, ja sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas. Par papildu pārbaudi jāpaziņo iesniedzējam.
18. Sociālais pedagogs sūdzības saņemšanas dienā reģistrē sūdzību Bērnu sūdzību reģistrācijas žurnālā un informē vecākus par saņemto sūdzību, ja tas ir iespējams un informēšana neapdraud bērna intereses.
19. Pēc sūdzības saņemšanas sociālais pedagogs par to informē skolas direktoru, veic rakstiski situācijas izklāstu vai piedāvā sarunu protokolu.
20. Pēc sūdzības izskatīšanas sociālais pedagogs:
    1. izvērtē attiecīgās situācijas apstākļus un konkrētā bērna vajadzības, kā arī nodrošina vajadzīgo palīdzību, atbalstu un bērna drošību;
    2. fiksē e-klases žurnāla sadaļā “Individuālās sarunas ar vecākiem un skolēniem” rakstisku ziņojumu vecākiem vai uzreiz, atkarīgi no gadījuma, tiem zvana;
    3. veic individuālas pārrunas, pārrunas klases kolektīvā, telefonsarunas, sapulces vai tikšanās ar vecākiem, skolas vadību un/vai atbalsta komandu;
    4. gadījumā, ja tiek iesniegt kolektīva skolēnu sūdzība, tad atbildi uz to nosuta bērnam, kurš pirmais parakstījis attiecīgo sūdzību.
21. Vienu reizi mēnesī un pēc nepieciešamības sociālais pedagogs, kopā ar APK komandu par visam saņemtām skolēnu sūdzībām, par veiktajām darbībām un risinājumiem, ziņo sanāksmē pie skolas direktora.
22. Sūdzību izskatīšanā tiek ievērota personas datu aizsardzība saskaņā ar normatīvo aktu prasībām.
23. Ja, izskatot sūdzību, ir saņemtas ziņas par iespējamu skolēna tiesību aizskārumu, kam ir krimināli vai administratīvi sodāma pārkāpuma pazīmes, sociālais pedagogs vai cits atbildīgais darbinieks nekavējoties tiek informē tiesībsargājošās institūcijas.
24. Skolas vadība var vērsties pēc palīdzības sociālajā dienestā, bāriņtiesā vai citā šajā lietā kompetentā institūcijā, par to paziņojot iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšana neietilpst skolas kompetencē.
25. Gadījumos, ja sūdzība vai ierosinājums saņemti anonīmi, vai arī informācijas sniedzējs vēlas palikt anonīms, saņemtā sūdzība vai ierosinājums tiek analizēts, veiktas nepieciešamās darbības, bet rakstiska atbilde netiek sniegta.
26. Skola ir tiesīga atstāt sūdzību bez izskatīšanas šādos gadījumos:
    1. ja sūdzības saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
    2. ja sūdzības teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams.
27. Ja iesniegtā sūdzība netiek izskatīta un nav saņemta atbilde, tad bērnam un viņa vecākiem (vai bērna likumiskajam pārstāvim) ir tiesības vērsties pie skolas dibinātāja vai jebkuras citas personas vai institūcijas, kas noteikta Bērnu tiesību aizsardzības likumā.
28. Ja pēc sūdzības vai ierosinājuma izskatīšanas uzlabojumu nav un lēmumi netiek pildīti, tad skolēnam un viņa vecākiem (aizbildņiem) ir tiesības prasīt citu instanču palīdzību (policija, bāriņtiesa u.c.).
29. Noslēguma jautājumi
30. Skolas darbinieki ir atbildīgi par kārtības ievērošanu.
31. Skolēni saņem informāciju par šo kārtību vienlaikus ar skolēnu drošības noteikumiem iepazīšanu.
32. Skolēnu vecāki tiek informēti par kārtību vecāku sapulces laikā.
33. Kārtības noteikumi ir ievietoti Skolas mājas lapā.
34. Grozījumus un papildinājumus noteikumos var ierosināt skolas pedagoģiskā padome, skolas direktors, skolas padome.

Direktore O.Seļutina