



LATVIJAS REPUBLIKA
IZGLĪTĪBAS UN ZINĀTNES MINISTRIJA

OGRES TEHNIKUMS

Izglītības iestādes reģ. Nr. 4436003571

Nodokļu maksātāja reģ. Nr. 90009621093

„Ogres meža tehnikums”, Aizupes, Tīnūžu pagasts, Ogres novads, LV-5001,
tālrunis: 650 24254, fakss 650 55201, e-pasts ovt@ovt.lv

Ogres novada, Tīnūžu pagastā

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

2024.gada 31.maijā

Nr. 7

SŪDZĪBU IESNIEGŠANAS UN IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

*Izdota saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma
72. panta pirmās daļas 2. punktu un
Bērnu tiesību aizsardzības likuma
70. panta otro daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Iekšējie noteikumi nosaka kārtību, kādā izglītojamie un to likumiski pārstāvji var iesniegt Ogres tehnikumam (turpmāk – izglītības iestāde) sūdzības, šo sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību, lai nodrošinātu taisnīgu un konsekventu izglītojamo un to likumisko pārstāvju sūdzību izskatīšanu. Šie noteikumi ir balstīti uz principiem par taisnīgumu, atklātību un cieņu.
2. Noteikumu mērķis ir nodrošināt izglītojamā tiesības tikt uzklautam, novērst izglītojamo iespējamo interešu aizskārumu, kā arī veicināt efektīvu saziņu starp izglītības iestādi, izglītojamo un to likumiskajiem pārstāvjiem.
3. Izglītības iestādes izglītības programmas “Starptautiskais bakalaurāts Karjeras izglītībā” (turpmāk – *IBCP*) izglītojamo un to likumisko pārstāvju sūdzības saistībā ar akadēmisko godīgumu, mācību resursiem, mācību metodēm, iekšējiem noteikumiem vai citiem lēmumiem tiek izskatītas saskaņā ar šiem noteikumiem.

II. Sūdzību iesniegšanas kārtība

4. Izglītojamais sūdzību var iesniegt:
 - 4.1. mutiski pie jebkura izglītības iestādes darbinieka. Katra izglītības iestādes darbinieka pienākums ir uzklaut izglītojamā sūdzību un risināt to atbilstoši savai kompetencei. Uz izglītojamā mutvārdu sūdzību darbinieks atbild mutvārdos, nepieciešamības gadījumā informējot izglītojamā likumiskos pārstāvjus vai izglītības iestādes direktoru;

- 4.2. rakstveidā brīvā formā, norādot savu vārdu, uzvārdu, adresējot to izglītības iestādes direktoram;
- 4.3. elektroniskā veidā nosūtot uz izglītības iestādes elektroniskā pasta adresi vai nosūtot to skolvadības sistēmā "E-klase".
5. Izglītojamā likumiskais pārstāvis sūdzību var iesniegt:
 - 5.1. nosūtot to skolvadības sistēmā "E-klase";
 - 5.2. iesniedzot klātienē izglītības iestādes juridiskajā adresē - "Ogres meža tehnikums", Aizupes, Tīnūžu pagasts, Ogres novads, LV-5001;
 - 5.3. nosūtot to pa pastu uz izglītības iestādes juridisko adresi - "Ogres meža tehnikums", Aizupes, Tīnūžu pagasts, Ogres novads, LV-5001;
 - 5.4. nosūtot to uz izglītības iestādes elektronisko pastu: ovt@ovt.lv, parakstot to ar drošu elektronisko parakstu.
6. Sūdzībā jānorāda sūdzības iesniedzēja kontaktinformācija, sūdzības būtība un apstākļi, kas pamato sūdzību.
7. Gadījumos, ja sūdzība saņemta anonīmi, tā tiek analizēta pēc būtības un, ja nepieciešams, veiktas konkrētas darbības, bet rakstiska atbilde netiek sniegta.

III. Sūdzību piekritība pēc satura

8. Ja sūdzība saistīta ar mācību procesa organizāciju, izglītības iestādes darbinieks kopā ar izglītojamo vēršas pie direktora vai direktora vietnieka-
9. Ja sūdzība ir saistīta ar *IBCP* akadēmisko godīgumu, mācību resursiem, mācību metodēm, iekšējiem noteikumiem vai citiem lēmumiem, izglītības iestādes direktors to izskata sadarbībā ar *IBCP* koordinātoru atbilstoši Starptautiskā bakalaurāta organizācijas vadlīnijām.
10. Ja sūdzība attiecas uz grupas darba procesu, izglītības iestādes darbinieks kopā ar izglītojamo vēršas pie grupas audzinātāja.
11. Ja ir apdraudēta izglītojamā drošība un/vai veselība, izglītības iestādes darbinieks izsauc neatliekamo medicīnisko palīdzību un/vai valsts policiju, izglītojamā likumiskos pārstāvjus (ja tas iespējams un informēšana neapdraud izglītojamā intereses) un ziņo izglītības iestādes direktoram.
12. Ja sūdzība ir saistīta ar konfliktsituāciju, izglītības iestādes darbinieks kopā ar izglītojamo vēršas pie grupas audzinātāja.

IV. Sūdzību izskatīšanas kārtība

13. Izglītības iestāde, saņemot sūdzību, nodrošina:
 - 13.1. tūlītēju palīdzību un atbalstu izglītojamam, kuram tā nepieciešama, izvērtējot konkrētā izglītojamā vajadzības un attiecīgās situācijas apstākļus;
 - 13.2. izglītojamo likumisko pārstāvju informēšanu, ja tas iespējams un informēšana neapdraud izglītojamā intereses;
 - 13.3. sūdzības izskatīšanu piecu darba dienu laikā, bet steidzamības kārtā – nekavējoties;
 - 13.4. ja sūdzības jautājuma izpētei nepieciešams ilgāks laika periods un tā nav saistīta ar tūlītēja izglītojamā tiesību aizskāruma novēršanu, izglītības iestāde direktors nosaka atbildīgo darbinieku sūdzības izskatīšanā.

14. *IBCP* izglītojamo un to likumisko pārstāvju sūdzības izskatīšanas kārtība ir sadalīta trīs posmos:

14.1. Neformālais posms:

- 14.1.1. sūdzības iesniedzējs sazinās ar *IBCP* koordinatoru vai Starptautisko attiecību nodaļas vadītāju;
- 14.1.2. sūdzība tiek izskatīta saprātīgā laika posmā, bet ne ilgāk kā divu nedēļu laikā; sūdzības iesniedzējs tiek mutiski informēts par rezultātu;
- 14.1.3. ja sūdzība netiek atrisināta, sūdzības iesniedzējam tiek ieteikts iesniegt formālu sūdzību.

14.2. Formālais posms:

- 14.2.1. ja sūdzību nevar atrisināt neformāli, sūdzības iesniedzējs sūdzību iesniedz rakstiski izglītības iestādes direktoram viena mēnešu laikā no brīža, kad problēma pirmo reizi radusies, vai, ja ir notikuši vairāki saistīti incidenti, viena mēnešu laikā pēc pēdējā no šiem incidentiem;
- 14.2.2. direktors apspriež sūdzības būtību ar sūdzības iesniedzēju un, ja iespējams, panāk risinājumu;
- 14.2.3. tiklīdz direktors ir pārliecinājies, ka, ciktāl tas ir praktiski iespējams, ir konstatēti visi attiecīgie fakti, tiks pieņemts lēmums, un sūdzības iesniedzējs tiks informēts par lēmumu saprātīgā termiņā, bet ne vēlāk kā divu nedēļu laikā, kad ir saņemta oficiāla sūdzība;
- 14.2.4. tiek veikti un saglabāti rakstiski ieraksti par visām sūdzības izskatīšanas sanāksmēm;
- 14.2.5. ja sūdzība netiek atrisināta, sūdzības iesniedzējam tiek ieteikts iesniegt apelāciju.

14.3. Apelācijas izskatīšana

- 14.3.1. ja 1. un 2. posmā nav izdevies panākt risinājumu, direktors izveido komisiju sūdzības izskatīšanai;
- 14.3.2. sūdzības izskatīšanas komisijā ir vismaz trīs personas, kas nav tieši saistītas ar sūdzībā norādītajiem jautājumiem, un viena no tām ir neatkarīga no izglītības iestādes vadības (izglītības iestādes padomes vai konventa pārstāvis);
- 14.3.3. sūdzības izskatīšanas komisija divu nedēļu laikā uzaicina sūdzības iesniedzēju uz apelācijas sanākumi jautājuma izskatīšanai;
- 14.3.4. sūdzības izskatīšanas komisijai tiek izsniegti visi 2. posma ieraksti;
- 14.3.5. sūdzības iesniedzēju uz apelācijas sanākumi var pavadīt vēl viena persona;
- 14.3.6. piecu darba dienu laikā pēc apelācijas sanāksmes un visu faktu izskatīšanas, sūdzības izskatīšanas komisija pieņem lēmumu;
- 14.3.7. sūdzības izskatīšanas komisijas lēmums, konstatējumi un, ja tādi ir, ieteikumi tiek nosūtīti rakstiski visām iesaistītajām pusēm septiņu darba dienu laikā pēc apelācijas izskatīšanas;
- 14.3.8. sūdzības izskatīšanas komisijas lēmums ir galīgs.

15. Sūdzības izskatīšanas un problēmas risināšanas gaitā var tikt veiktas šādas darbības:

- 15.1. individuālās pārrunas;
- 15.2. pārrunas grupas kolektīvā;
- 15.3. paskaidrojuma pieprasīšana un sniegšana;
- 15.4. telefonsaruna vai tikšanās ar izglītojamā likumisko pārstāvi;
- 15.5. tikšanās ar izglītības iestādes vadību;
- 15.6. informācijas nodošana sociālajam dienestam, bāriņtiesai, tiesībsargājošumam iestādēm vai citām valsts un pašvaldību institūcijām;
- 15.7. sazināšanās ar Starptautiskās bakalaurāta organizācijas atbildīgajām personām.

16. Izglītības iestāde ir tiesīga atstāt sūdzību bez izskatīšanas šādos gadījumos:

- 16.1. sūdzības saturs ir aizskarošs;

- 16.2. rakstveida sūdzības teksts objektīvi nav izlasāms vai saprotams.
17. Par sūdzības izskatīšanas rezultātu izglītības iestāde informē izglītojamo un/vai izglītojamā likumiskos pārstāvjus.
18. Ja sūdzības izskatīšana neietilpst izglītības iestādes kompetencē, izglītības iestāde par to paziņo sūdzības iesniedzējam.

V. Informācijas aizsardzība

19. Informācija, ko izglītības iestādes darbinieks, pildot amata pienākumus ir ieguvis, izskatot sūdzību, ir izpaužama tikai tiktāl, cik tas nepieciešams konkrētās problēmas risināšanā.
20. Sūdzības saņēmējam aizliegts nosūtīt sūdzību atbildes sniegšanai vai sagatavošanai tam izglītības iestādes darbiniekam vai struktūrvienībai, kuru rīcība sūdzībā tiek apstrīdēta.
21. Bez sūdzības iesniedzēja piekrišanas aizliegts publiskot ziņas par sūdzības iesniedzēju.

VI. Noslēguma jautājumi

22. Grupas audzinātājs, katra mācību gada sākumā vai divu nedēļu laikā pēc šo noteikumu vai tās grozījumu spēkā stāšanās brīža, iepazīstina izglītojamos ar kārtību, nodrošinot izglītojamo parakstīšanos veidlapā par iepazīšanos.
23. *IBCP* koordinators, katra *IBCP* mācību gada sākumā vai divu nedēļu laikā pēc šo noteikumu vai tās grozījumu spēkā stāšanās brīža, iepazīstina *IBCP* izglītojamos ar kārtību, nodrošinot izglītojamo parakstīšanos veidlapā par iepazīšanos.
24. Izglītojamo likumiskie pārstāvji ar šiem noteikumiem tiek iepazīstināti mācību gada sākumā grupas vecāku sanāksmēs vai skolvadības sistēmā "E –klase".
25. Noteikumi tiek publicēti izglītības iestādes tīmekļa vietnē www.ovt.lv.

Direktore



Ilze Brante

baiba.liepina@ovt.lv
sigita.jasinska@ovt.lv