

APSTIPRINU

3.pirmsskolas izglītības iestādes vadītāja

_____ /Ž.Stašāne

Daugavpilī, 2017.gada 6.novembrī

Nr.16

Daugavpils pilsētas 3.pirmsskolas izglītības iestādes bērnu sūdzību izskatīšanas kārtība

*Izdoti saskaņā ar Bērnu tiesību aizsardzības likuma
70.panta otro daļu (02.03.2017.grozījumi)*

1. Vispārīgie pamatprincipi

- 1.1. Bērnu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība (turpmāk - noteikumi) garantē bērna tiesības tikt uzklautam un paust savu viedokli.
- 1.2. Jebkuram bērnam ir tiesības vērsties izglītības iestādē (turpmāk - Iestāde) ar mutvārdu un rakstveida sūdzību un saņemt atbildi pēc būtības šajos noteikumos noteiktajā kārtībā.
- 1.3. Sūdzību bērns var iesniegt Iestādes vadītājam, vadītājas vietniecei vai jebkuram izglītības iestādes pedagogam.
- 1.4. Sūdzības pieņēmējs sūdzību nekavējoties, bet ne vēlāk kā tās pašas darba dienas laikā nodod vadītājam.
- 1.5. Iestādei ir jāpieņem sūdzība un savas kompetences ietvaros un šajos noteikumos noteiktajos termiņos tā jāizskata, jāpieņem attiecīgs lēmums un jāsniedz iesniedzējam atbilde.
- 1.6. Kartībā lietoti šādi termini:

Bērns – ikviena persona līdz 7 gadu vecumam

Vardarbība pret bērnu – visu veidu fiziska vai emocionāla cietsirdība, seksuāla vardarbība, nolaidība vai cita veida izturēšanās, kas apdraud vai var apdraudēt bērna veselību, dzīvību, attīstību vai pašcieņu¹.

Vardarbības veidi:

seksuāla vardarbība — bērna iesaistīšana seksuālās darbībās, ko bērns nesaprot vai kam nevar dot apzinātu piekrišanu;

fiziska vardarbība — bērna veselībai vai dzīvībai bīstams apzināts spēka pielietojums saskarsmē ar bērnu vai apzināta bērna pakļaušana kaitīgu faktoru, tai skaitā tabakas dūmu, iedarbībai;

emocionāla vardarbība — bērna pašcieņas aizskaršana vai psiholoģiska ietekmēšana (draudot viņam, lamājot, pazemojot viņu, bērna klātbūtnē vardarbīgi izturoties pret viņa tuvinieku vai citādi kaitējot viņa emocionālajai attīstībai);

¹ Bērnu tiesību aizsardzības likums, 1. pants.

vecāku nolaidība — bērna aprūpes un uzraudzības pienākumu nepildīšana;

Persona, kas strādā ar bērniem – persona, kas uz darba līguma pamāta iesaistīta jebkādās aktivitātēs, kas notiek vai ko organizē pirmsskolas iestādē, kuru laikā tiešs kontakts un/vai saskarsme ar bērnu/iem ir neatņemama veicamā uzdevuma sastāvdaļa.

Sūdzību izskatīšanas komisija – ar Daugavpils pilsētas 3.pirmsskolas izglītības iestādes vadītājas rīkojumu izveidota komisija, kas izskata personāla un Iestādes bērnu sūdzības par šīs kārtības pārkāpumiem un veic citus ar kārtības ieviešanu saistītus pienākumus iestādē.

2. Ziņošanas kārtība

- 2.1. Sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas primārais mērķis ir identificēt ikvienu iespējamo bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu un to novērst.
- 2.2. Bērnam ir tiesības vērsties ar sūdzību par iespējamu jebkāda veida bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu bērna drošībai pie jebkura Iestādes darbinieka.
- 2.3. Ikvienam iestādes darbiniekam ir pienākums pienācīgi un efektīvi reaģēt uz notiekošo vai notikušu bērna interešu aizskārumu vai aizdomām, ka šāds pārkāpums varētu notikt.
- 2.4. Ja bērns vērsas ar mutvārdu sūdzību, Iestādes darbinieks, kurš to ir saņēmis, nekavējoties noformē to rakstveidā.
- 2.5. Sūdzības pieņēmējs sūdzību nekavējoties, bet ne vēlāk kā tās pašas darba dienas laikā nodod Iestādes vadītājam.
- 2.6. Sūdzība tiek izskatītā šajos noteikumos noteiktā kārtībā.

3. Sūdzību izskatīšanas kārtība

- 3.1. 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.
- 3.2. Saņemot sūdzību, vadītāja izdod rīkojumu, kurā nosaka Sūdzību izskatīšanas komisijas sastāvu, kas veiks pārkāpuma izmeklēšanu, lai veicinātu turpmāko sadarbību ar izglītojamo vecākiem un izstrādātus atbalsta pasākumus atbilstoši izglītojamā vajadzībām un situācijai (pielikums Nr. 1)
- 3.3. Sūdzību izskatīšanā tiek ievērota konfidencialitāte.
- 3.4. Iestādei, saņemot sūdzību, tā jāizskata un jāpieņem viens no šādiem lēmumiem:
 - 3.4.1. septiņu dienu laikā nosūtīt sūdzību citai šajā lietā kompetentai institūcijai, par to paziņojot iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšana ir ārpus Iestādes kompetence;
 - 3.4.2. 15 dienu laikā atbildēt iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai nav jāpieprasa papildu ziņas;
 - 3.4.3. 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.
- 3.5. Sūdzības, kas saistītas ar bērna tiesību pārkāpumiem, izskatāmas nekavējoties.
- 3.6. Atbildēm uz sūdzībām jābūt motivētām, un tajās jānorāda atbildes pārsūdzēšanas kārtība un termiņi. Rakstveida atbildi uz sūdzību paraksta Iestādes vadītāja.

4. Sūdzību izskatīšanas komisija

- 4.1. Sūdzības un ziņojumus izskata vadītājas izveidotā Sūdzību izskatīšanas komisija (turpmāk – Komisija), kurā ir vismaz trīs cilvēki. Sūdzību komisijas pamatsastāvs ir šāds:
 - vadītājas vietniece;
 - 2 pirmsskolas skolotājas;
- 4.2. Atkarībā no sūdzības rakstura, komisijas sastāvs var variēties un, tajā var tikt pieaicināti vēl citi speciālisti pēc komisijas dalībnieku ieskata.
- 4.3. Darbinieks nav tiesīgs piedalīties sūdzību izskatīšanā, ja viņš ir personiski tieši vai netieši ieinteresēts sūdzības izskatīšanas rezultātā.

5. Kārtība, kādā izglītojamie un viņu vecāki (aizbildņi) tiek iepazīstināti ar Noteikumiem

- 5.1. Ar šo kārtību, bērniem saprotamā veidā, viņus iepazīstina grupas skolotājas katra mācību gada sākumā.
- 5.2. Kārtības noteikumi ir izvietoti Iestādes informatīvajā stendā personālam un vecākiem brīvi pieejamā vietā.
- 5.3. Audzēkņu vecāki (aizbildņi, bērnu likumiskie pārstāvji) tiek iepazīstināti ar Iestādes **bērnu sūdzību izskatīšanas kārtību** ik gadu septembrī grupas sapulcē, pēc iepazīšanās vecāks to apliecina ar parakstu, norādot datumu. Audzēkņu vecāku (aizbildņu) iepazīstināšanu ar Kārtību var veikt administrācijas pārstāvji, grupas pirmsskolas izglītības skolotājas vai īpaši nozīmēta atbildīgā persona.

Daugavpils pilsētas 3.pirmsskolas izglītības iestādes darbinieku rīcības shēma
gadījumos, ja ir saņemta no iestādes bērna sūdzība par jebkāda veida vardarbību

