



Daugavpils pilsētas dome  
**Daugavpils Ruģeļu pirmsskolas izglītības iestāde**

Reģ.Nr.2701902787, Gaismas ielā 9, Daugavpilī, LV-5414, tālrunis (fakss) 65434451

**APSTIPRINĀTS**  
**ar Daugavpils Ruģeļu pirmsskolas**  
**izglītības iestādes vadītājas**  
**E.Ševčenko**  
**2019.gada 22.maija rīkojumu Nr. 25/p-1**

**DAUGAVPILS RUĢEĻU PIRMSSKOLAS IZGLĪTĪBAS IESTĀDES**  
**BĒRNU SŪDZĪBU IZSKĀTĪŠANAS KĀRTĪBA**

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

**1. Vispārīgie pamatprincipi**

1.1. Bērnu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība (turpmāk - noteikumi) garantē bērna tiesības tikt uzklautam un paust savu viedokli.

1.2. Sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas primārais mērķis ir identificēt ikvienu iespējamo bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu un to novērst.

1.3. Jebkuram bērnam ir tiesības vērsties izglītības iestādē (turpmāk - Iestāde) ar mutvārdu un rakstveida sūdzību un saņemt atbildi pēc būtības šajos noteikumos noteiktajā kārtībā.

1.4. Kartībā lietoti šādi termini:

**Bērns** – ikviens iestādes audzēknis;

**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 pašcieņu;

**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);

**vecāku nolaidība** — bērna aprūpes un uzraudzības pienākumu nepildīšana;

**Persona, kas strādā ar bērniem** – persona, kas, uz darba līguma pamāta iesaistīta jebkādas 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 Ruģeļu 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. Bērnam ir tiesības vērsties ar sūdzību par iespējamu jebkāda veida bērna interešu aizskārums vai apdraudējumu bērna drošībai pie jebkura Iestādes darbinieka.

2.2. Ikvienam iestādes darbiniekam ir pienākums pienācīgi un efektīvi reaģēt uz notiekošo vai notikušu bērna interešu aizskārums vai aizdomām, ka šāds pārkāpums varētu notikt.

2.3. Ja bērns vērsas ar mutvārdu sūdzību, Iestādes darbinieks, kurš to ir saņēmis, nekavējoties noformē to rakstiski.

2.4. Sūdzības pieņēmējs sūdzību nekavējoties, bet ne vēlāk kā tās pašas darba dienas laikā nodod Iestādes vadītājam.

2.5. Iestādes vadītājam ir jāpieņem sūdzība un savas kompetences ietvaros un šajos noteikumos noteiktajos termiņos tā jāizskata, jāpieņem attiecīgs lēmums un jāsniedz iesniedzējam atbilde. Visās darbības, kas skar sūdzību un ziņojumu izskatīšanu iesaistīto personu pienākums ir ievērot konfidencialitāti un informāciju par bērnu var izpaust tikai tiktāl, cik tas nepieciešams sūdzības izskatīšanai.

2.6. Sūdzība tiek izskatītā šajos noteikumos noteiktā kārtībā. Iestādes administrācija ir atbildīga par to, lai katrā atsevišķā gadījumā tiktu ievērota šajā Kārtībā noteiktā sūdzības izskatīšanas kārtība.

## **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, vadītājs izdod rīkojumu, kurā nosaka Sūdzību izskatīšanas komisijas sastāvu, kas veiks pārkāpuma izmeklēšanu, lai veicinātu turpmāko sadarbību ar izglītojamo vecākiem un izstrādātu atbalsta pasākumus atbilstoši izglītojamā vajadzībām un situācijai.

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 kompetences;

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. Rakstveida atbildi uz sūdzību paraksta Iestādes vadītājs.

3.7. Sūdzības izskatīšanas laikā tiek veiktas:

3.7.1. individuālās pārrunas;

3.7.2. pārrunas ar grupas bērniem;

3.7.3. telefonsaruna vai tikšanās ar vecākiem;

3.7.4. tikšanās ar izglītības iestādes vadību;

3.7.5. izglītības iestādes vadības sapulce.

3.8. Saskaņā ar bērna interešu aizskāruma vai apdraudējuma novēršanas plānu veiktās darbības (individuālās pārrunas, pārrunas grupas kolektīvā, telefonsarunas vai tikšanās ar vecākiem, tikšanās ar izglītības iestādes vadību, izglītības iestādes vadības sapulce) tiek dokumentētas vai ierakstītas.

3.9. Ja uzlabojumu nav un lēmumi netiek pildīti, tad bērnam un viņa vecākiem vai likumiskajiem pārstāvjiem, vai iestādes vadībai ir tiesības vērsties augstāk stāvošā organizācijā vai jebkuras citas personas, kura noteikta Bērnu tiesību aizsardzības likumā.

#### **4. Sūdzību izskatīšanas komisija**

4.1. Sūdzības un ziņojumus izskata vadītāja izveidotā Sūdzību izskatīšanas komisija (turpmāk – Komisija), kurā ir vismaz trīs cilvēki.

4.2. Atkarībā no sūdzības rakstura, komisijas sastāvs var mainīties un, tajā var tikt pieaicināti vēl citi speciālisti pēc komisijas dalībnieku ieskata.

4.3. Darbinieks, kurš ir personiski tieši vai netieši ieinteresēts sūdzības izskatīšanas rezultātā, nav tiesīgs piedalīties sūdzību izskatīšanā.

#### **5. Kārtība, kādā vecāki un izglītojamie tiek iepazīstināti ar Noteikumiem**

5.1. Kārtības noteikumi ir izvietoti bērniem un vecākiem brīvi pieejamā vietā.

5.2. Jauno uzņemto audzēkņu vecāki tiek iepazīstināti ar Iestādes bērnu sūdzību izskatīšanas kārtību pirms audzēknis uzsāk apmeklēt Iestādi.

5.3. Audzēkņa vecāki vai bērna likumiskie pārstāvji pirmreizējo iepazīšanos ar Iestādes bērnu sūdzību izskatīšanas kārtību apstiprina ar parakstu.

5.3. Atkārtotu iepazīšanos ar Iestādes bērnu sūdzību izskatīšanas kārtību vecāki vai bērna likumiskie pārstāvji veic ik gadu septembrī grupas sapulcē, pēc iepazīšanās vecāks to ar parakstu apliecina, norādot datumu.

5.4. Audzēkņu vecāku vai bērna likumisko pārstāvju iepazīstināšanu ar Kārtību var veikt administrācijas pārstāvji, grupas pirmsskolas izglītības skolotājas vai īpaši nozīmēta atbildīgā persona.

#### **AKCEPTĒTS**

**Daugavpils Ruģeļu pirmsskolas izglītības**

**iestādes pedagoģiskās padomes sēdē**

**2019.gada "22".maijā**

**Protokols Nr. 3**