

\_\_\_\_\_  
J.Jankovska  
Daugavpilī, 2017.gada 4.septembrī

**Nr.11./2017**

## **Daugavpils pilsētas 4.speciālās pirmsskolas izglītības iestādes bērnu sūdzību izskatīšanas kārtība**

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

### **I. Vispārīgie pamatprincipi**

- 1.1. Daugavpils pilsētas 4.speciālās pirmsskolas izglītības iestādes bērnu sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība (turpmāk - Kārtība) 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** – 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 pašcieņu<sup>1</sup>.

**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;

---

<sup>1</sup> Bērnu tiesību aizsardzības likums, 1. pants.

**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 pilsētas 4. speciālās 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.

## **II. Ziņošanas kārtība**

- 2.1. Bērnam ir tiesības vērsties ar sūdzību par iespējamu jebkāda veida bērna interešu aizskārumu vai apdraudējumu bērna drošībai pie jebkura Iestādes darbinieka. Bērns var iesniegt sūdzību Iestādes vadītājai, vadītājas vietniecei vai jebkuram izglītības iestādes pedagogam.
- 2.2. Ikvienam iestādes darbiniekam ir pienākums pienācīgi un efektīvi reaģēt uz notiekošo vai notikušu bērna interešu aizskārumu vai aizdomām, ka šāds pārkāpums varētu notikt.
- 2.3. Ja bērns vērsas ar mutvārdu sūdzību, Iestādes darbinieka pienākums ir uzklaut bērna mutiski iesniegumu un risināt to atbilstoši savai kompetencei. Ja iesniegums saistīts ar tūlītēju bērnu tiesību aizskāruma novēršanu, tad darbinieks uzreiz ziņo par to iestādes vadītājai.

## **III. 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. Sūdzības izskatīšanas laikā tiek veiktas:
  - 3.4.1. individuālās pārrunas;
  - 3.4.2. pārrunas ar grupas bērniem;
  - 3.4.3. telefonsaruna vai tikšanās ar vecākiem;
  - 3.4.4. tikšanās ar izglītības iestādes vadību;
  - 3.4.5. nozīmētā atbildīgā persona par sūdzību izskatīšanu vi nepieciešamības gadījumā ar vadītājas rīkojumu izveidota komisija.
- 3.5. Sūdzību izskatīšana parastā kārtībā notiek 3 darba dienu laikā, par kuras rezultātu izglītības iestāde informē bērnu un/vai bērna vecākus (aizbildņus)rakstiski. Steidzamības kārtībā sūdzība tiek izskatīta nekavējoties, rīkojoties atbilstoši Bērnu tiesību aizsardzības likumam, lai bērnu tiesības un likumīgās intereses netiktu aizskartas
- 3.6. Sūdzības, kas saistītas ar bērna tiesību pārkāpumiem, izskatāmas nekavējoties.

## **4. Sūdzību izskatīšanas komisija**

- 4.1. Ja sūdzību 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 kārtējā mācību gada sākumā.
- 5.2. Kārtības noteikumi ir izvietoti Iestādes informatīvajā standā personālam un vecākiem brīvi pieejamā vietā.
- 5.3. Izglītojamo vecāki (aizbildņi, bērnu likumiskie pārstāvji) tiek iepazīstināti ar Iestādes **bērnu sūdzību izskatīšanas kārtību** ik gadu septembrī grupas sapulcē, kas atspoguļots vecāku sapulces protokolā. Par izglītojamo vecāku/likumisko pārstāvju iepazīstināšanu ar Kārtību atbildīgā pirmsskolas izglītības skolotājas.

Izstrādāja  
J.Jankovska

APSPRIESTS  
Pedagoģiskās padomes sēdē,  
04.09.2017., protokols Nr.8

## Daugavpils pilsētas 4. speciālās pirmsskolas izglītības iestādes darbinieku rīcības shēma gadījumos, ja ir saņemta no iestādes bērna sūdzība par jebkāda veida vardarbību

Izglītojamais informē par notiekošo vai jau notikušu jebkāda veida vardarbību pret viņu pašu

Pirmsskolas skolotājs vai cits iestādes darbinieks informē vadītāju par sūdzības saņemšanu no Iestādes izglītojamā

Vecāki/ aizbildņi, likumīgie pārstāvji

1. Vadītājs 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

vai

2. Vadītāja ar rīkojumu nozīmē atbildīgo personu sūdzības izskatīšanai

Sadarbība ar pašvaldības institūcijām (izglītības iestādes atbildīgie speciālisti, pašvaldības izglītības speciālisti vai pārstāvji no DPIP, sociālā dienesta, bāriņtiesas, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas un citu speciālistus)

Vecāku piedalīšanās starpinstitucionālajā sanāksmē

